23

顧客IT活用状況

顧客のIT活用の範囲、活用レベルを実地に検証しよう

現状把握のために、顧客の既存IT活用状況を調査する。ITは形がないので、ヒアリングや書類、システムメニューなどで活用状況を判断するのは、リスクが高い。実際に目で見て、触ってみて、いろいろな角度から活用状況とIT活用能力を調査、把握する。

ポイント

- ・ IT利用環境の整備状況を調査する
- ・ ユーザーのIT活用能力を調査する
- ・ ITシステムの活用状況を調査する
- ・ IT活用状況調査結果を考察する

▶ IT利用環境

表に掲げたような事項をヒアリングと並行して実地調査する。

利用環境や活用状況を全体として捉え、顧客のIT活用状況のベースラインを探し出す。ベースラインに見合ったソリューションをコーディネートする。

項目	調査内容
OA環境	①FAXを使っている②IP電話を使っている
PC保有	①PCが必要な人に行き渡っている②現場にも設置されている③経営者はPCが使えるか
ネットワーク	①社内LANがある②インターネットにアクセスできる③得意先や仕入れ先とのネットワークがある④セキュリティ対策
WEB環境	①ホームページを持っている②独自ドメインがある③社内にサーバを保有している
出力環境	①会議室がある②プロジェクトがある

▶ ユーザーのIT活用能力

従業員、幹部、経営者などに分けて、IT活用能力を評価する。

項目	調査内容
活用	①マウスが使える②キーボードが打てる
ソフト活用	①WEBにアクセスできる②メールが送れる、読める③Excelで四則計算ができる④Wordが使える⑤PowerPointが使える⑥Excelでマクロを組める⑦Accessを使っている⑧フリーソフトを活用している⑨データ共有をしている

▶ ITシステムの活用状況

購入、導入しただけで機能を十分使いこなせず、伝票発行ツールになっていたりすることもある。実態を把握する。

項目	調査内容
業務ソフト	①間接業務(発注、請求、給与など)に導入②基幹業務(生産指示、納品、在庫管理、営業支援など)に導入
活用状況	①伝票出力に使っている②メニューの半分以上は使っている③ユーザーは不便を感じていない④開発ベンダーのサポートがある

▶ IT活用状況の考察

ITを活用していないのには理由がある。単純にIT活用能力が低いからと決めつけてはいけない。

IT利活用が活発でない理由として

- ①経営上あるいは業務上、IT利活用の必要性やメリットが少ない
 - ②業務改革のために、IT導入をしようというインセンティブが低い
 - ③他社の先進的な活用、成功事例を知らない
 - ④ハードウェアやソフトウェア、ネットワークの現状を知らない
 - ⑤経営者はIT導入・利活用を望んでいるが、社内外に導入を仕切る適切な人材や支援先が見つからない
- などが考えられる。それぞれに応じた対応が必要である。

留意点

- ・ IT活用状況を全体的に把握して、顧客のIT活用能力を評価する
- ・ ITシステム活用支援体制、セキュリティ、システム管理、ベンダーとの関係なども調べる