

《研究テーマ》

『ITCプロセスガイドライン』を道内中小企業に適用する場合に、どのようなギャップがあるのか？』の研究・調査

《研究成果》

1. 専門家による3回程度の短期間で支援する場合の支援プロセス(事例)

- ・本シートは、ITコーディネータが「ホームページを作成又はリニューアルしたい」という相談を受けた場合に、中小企業を支援する内容(支援プロセス、支援先へ提示する資料、支援後に作成する成果物)を記載しています。

2. 支援プロセスとIT経営プロセスとの対応関係

- ・上記支援プロセスとIT経営プロセスとの対応関係を整理していますので、ITコーディネータが支援活動を行う際に、IT経営推進プロセスガイドライン*1の「基本原則」及び「概要」を意識した活動ができるようになっていきます。

*1)参照したガイドライン:IT経営推進プロセスガイドラインVer.3.1(2018年9月1日)

- ①IT経営認識領域(全10プロセス)
- ②IT経営実現領域(全29プロセス)
- ③IT経営共通領域(全9プロセス)

《今後の計画》

今年度は、導入したいIT(製品、サービス)が明確な中小企業を対象に「3回程度の訪問」で支援が完了するケースを前提に支援プロセスを整理しました。

そのため、IT戦略や業務改革の実行プロセスは不要としました。

そこで、次年度は経営課題は明らかであるが具体的にどのようなITツールを活用すれば良いかが分からないケースを前提に、中小企業を支援する際の支援プロセス「3カ月程度の業務改善コンサルティング」を事例として支援プロセスを整理する予定です。

以上

3 回程度の短期間コースで支援する内容（事例：ホームページを作成又はリニューアルしたいという相談を受けた場合）

支援項目	支援プロセス（作業項目）	支援先へ提示する資料	成果物	備考
初回診断 （ヒアリング）	①事業者基本情報を確認 ②支援概要と目的を説明 ③経営課題を確認 ④解決策の方向性を確認 ⑤HPの目的・思い・課題を確認 ⑥決めなければいけない項目を説明（3日目までに実施する支援内容、担当、責任分担、予算、スケジュールの検討）	①ITC札幌リーフレット ②進め方のたたき台	①目的・狙い・課題のまとめ（客先宿題） ②支援内容（ここでは、3回程度の訪問で完了する支援コースを提案） ③進め方（スケジュール、段取り）をメモにまとめて1日目に提出	・ヒアリングを中心に支援先企業の課題や要望など全体像を知る ・事業者の状況や経営者の思いを知る ・何故、HPを作成又は改修したいのか、そうすることで何を達成しのかを知る ・手元資料として、事前にヒアリングシートを作成し漏れが無いように聞き取る
1日目 （2時間程度）	①前回打合せ内容を確認 ②支援目的、進め方への合意 ③目的達成の為に要件を検討 ⇒参考になるHPを選び出す	①前回打合せ概要メモ ②目的、狙い課題のまとめ ③進め方（案）	①HP導入目的・狙い・導入及び運用時の課題確定版 ②進め方及びゴールの確定版（Web戦略簡易版）をメモにまとめて2日目に提出	・初回のヒアリング結果を中心に、ディスカッション形式で更に深掘りする ・Web戦略簡易版を作成するためのヒアリング及びディスカッションを行う
2日目 （2時間程度）	①前回打合せ内容を確認 ②HPに関する要件を検討（必要機能の洗い出し） ③参考となるHPを確認 ④支援先が決めるべき事項を確認（提供できる写真、資料等を含む）	①前回打合せ概要メモ ②簡易RFP案（Web戦略簡易版）	①客先が決めるべき項目の一覧⇒次回まで客先が記入する ②簡易RFPをメモにまとめて3日目に提出	・Web戦略簡易版をベースに、簡易RFPを作成するためのヒアリングとディスカッションを行う ・当組合が作成した「ホームページ制作依頼のためのRFPモデル（2016.3.1公開）」等を提示し、機能要件を整理する手法も検討する
3日目 （2時間程度）	①前回打合せ内容を確認 ②簡易RFPを決定 ③今後の進め方を検討（業者選定プロセス&評価基準）（補助金等申請予定など）	①前回打合せ概要メモ ②簡易RFP ③検討項目一覧 ④業者情報	①簡易RFP確定版	・簡易RFPのたたき台を基に、確認とブラッシュアップを行い、簡易RFP確定版（A4、1～2枚程度）を作成する

HP作成支援時の支援プロセスとIT経営プロセスとの対応関係

■ IT経営プロセス

【○：必須、△：一部必要、×：不要】

No.	項目	時計台コース（3コマ）による支援	成果物
A. IT経営認識領域			
1	A1. 変革認識プロセス		
	（1）変革のための企業体質の確立	（△）事業者基本情報の聞き取り	①目的・狙い・課題のまとめ（客先宿題）
	（2）変革への気づき	（×）	
	（3）変革に向けての課題・解決策の可視化	（○）支援の概要と目的の説明	
	（4）変革に対するコミットメント	（○）HPの目的・思い・課題の確認	
2	A2. 変革マネジメントプロセス		
	（1）変革推進の体制作り	（○）決めなければいけない項目の説明（3日目までに行う内容、担当、責任分担、予算、スケジュールの検討）	②進め方（スケジュール、段取り）のたたき台
	（2）変革の推進支援	（×）	
	（3）変革の実行状況の把握と是正	（×）	
3	A3. 持続的成長認識プロセス		
	（1）経営ビジョン達成の評価	（×）	
	（2）新たな変革の可能性の認識	（×）	
	（3）持続的成長に対するコミットメント	（×）	
B. IT経営実現領域			
4	B1. 経営戦略プロセス		
	（1）企業理念・使命の確認	（○）事業者基本情報の聞き取り	②進め方（スケジュール、段取り）意見交換
	（2）経営環境情報収集・分析	（○）経営課題の確認	
	（3）あるべき姿の構築	（△）経営課題の確認	
	（4）経営リスク評価・対応	（×）	
	（5）経営戦略策定	（○）解決策の方向性確認	
	（6）経営戦略の展開	（×）	
	（7）経営戦略の実行	（×）	
	（8）経営戦略達成度評価	（×）	
5	B2. 業務改革プロセス		
	（1）改革課題の明確化【CSF/業務改革課題/改革スケジュールの作成、業務改革方針の策定】	（○）解決策の方向性確認	①目的・狙い・課題のまとめ（確定版） ②進め方（スケジュール、段取り）及びゴール（確定版）
	（2）現状ビジネス・業務分析【外部環境/内部環境の情報収集・分析、ビジネス・業務分析の実施】	（○）目的、進め方の合意	
	（3）目標ビジネス・業務の決定【目標ビジネスの決定、目標業務プロセスの決定、中期経営計画/短期実行計画は正へのフィードバック】	（○）目的達成の為の要件の検討（参考になるサイトの選定）	
	（4）ビジネス・業務改革の実施【プロトタイプによる概念（コンセプト）の実証、業務改革の実施、業務改革実施状況の確認と是正】	（×）	
	（5）ビジネス・業務改革の評価	（×）	
	B3. IT戦略プロセス		
	（1）IT領域環境分析【現行IT環境分析、内部制約条件の確認、IT動向調査/分析/評価】	（○）目的達成の為の要件の検討（参考になるサイトの選定）	③客先が決めるべき項目一覧表
	（2）IT要因による業務プロセス改革の特定【目標業務プロセス策定、目標IT環境策定】	（○）目的達成の為の要件の検討（HPに関する要件の検討、参考になるサイトの選定）	③客先が決めるべき項目一覧表（ホームページ及びSNS運用体制、運用内容）

■ I T 経営プロセス

【○：必須、△：一部必要、×：不要】

No.	項目	時計台コース（3コマ）による支援	成果物
6	(3) 経営戦略とリンクした I T 戦略策定【ギャップ分析、I T 戦略策定】	(△)	④Web戦略簡易版
	(4) I T 戦略の展開【I T 化の方針策定、目標 I T サービスレベルと I T サービス利活用レベルの決定、I T 化実現のロードマップ策定、I T 投資計画の策定、I T 戦略実行計画の策定】	(○) H P に関する要件の検討（必要機能の洗い出し）	
	(5) I T 戦略の実行（I T 資源調達、I T サービス導入、I T サービス利活用）	(×)	
	(6) I T 戦略の達成度評価【I T 戦略達成度評価指標の捕捉、I T 戦略達成度の評価】	(×)	
B4. I T 利活用プロセス			
B4.1 I T 資源調達ステップ			
7	(1) I T 資源調達計画【調達要件の明確化、評価基準/調達側見積の作成】	(○) 今後の進め方の検討（業者選定プロセス & 評価基準、補助金等申請予定など）	②進め方（スケジュール、段取り）及びゴール（確定版）
	(2) R F P の発行【RFPの作成、IT企業リストの作成、RFPの発行】	(○) H P に関する要件の検討（必要機能の洗い出し）、簡易 R F P の決定	⑤簡易 R F P
	(3) 調達先の選定、契約【IT企業の選定、契約】	(△) 今後の進め方の検討（業者選定プロセス & 評価基準、補助金等申請予定など）	⑥業者情報（一覧表）
	(4) I T 導入計画策定	(×)	
B4.2 I T 導入ステップ			
8	(1) I T 導入実行計画策定【システム方式/形態の決定、導入詳細スケジュール作成と役割分担、IT導入マネジメント計画の策定】	(×)	
	(2) I T 導入のマネジメント【新業務の要件/プロセス/外部仕様の決定、ITサービスレベル測定指標の捕捉タイミングと方法の調整、ITサービス測定指標、IT導入、総合テスト計画の策定路準備、システム移行計画の策定と準備、業務および運用マニュアルの作成と教育・訓練の実施、総合テストの実施、移行リハーサルの実施】	(×)	
	(3) I T サービス 利活用開始判断	(×)	
B4.3 I T サービス利活用ステップ			
9	(1) I T サービス利活用の開始準備【サービスレベルマネジメントの仕組みの最終調整、SLMの調整】	(△) 決めなければいけない項目の説明（3日目までに行う内容、担当、責任分担、予算、スケジュールの検討）	
	(2) I T サービス利活用の開始【ITサービス利活用、SLMの実施】	(×)	
	(3) I T サービス利活用の評価【ITサービスレベルとITサービス利活用測定指標の捕捉、同評価、同改善活動、サービスの変更要求の管理と調整】	(×)	
C. I T 経営共通領域			
C1. プロジェクトマネジメント			
10	(1) プロジェクトの計画立案	(△) 決めなければいけない項目の説明（3日目までに行う内容、担当、責任分担、予算、スケジュールの検討）	
	(2) プロジェクトの実施と統制	(×)	
	①プロジェクト推進支援	(×)	
	②プロジェクトの統制	(×)	
	③リスク対応	(×)	
(3) プロジェクトの評価と戦略の達成	(×)		
C2. モニタリング&コントロール			
	(1) モニタリング&コントロール	(×)	

■ IT経営プロセス

【○：必須、△：一部必要、×：不要】

No.	項目	時計台コース（3コマ）による支援	成果物
11	(2) モニタリング&コントロールの実施	(×)	
	①目標の明確化と周知徹底	(×)	
	②状況の把握	(×)	
	③差異分析	(×)	
	④リスクに対する対応策・防止策の実施	(×)	
12	C3. コミュニケーション		
	(1) ステイクホルダー別コミュニケーション作戦のプランニング	(×)	
	(2) エンゲージメントの計画と形成	(×)	
	(3) 実行	(×)	
	(4) 関係のメンテナンス	(×)	