

(S22006)

「ITCビジネス実践体験と実証活動」調査研究 報告書

2023年3月

ITCイースト東京 分科会 4

はじめに

ITCイースト東京は、平成15年（2003年）から活動を開始した勉強会組織で、会員は大手IT企業に所属している方が大半を占めています。

このような背景を踏まえ、分科会4では、ITCイースト東京会員のそれまでの経験とは違う、ITCとして将来の支援を目指す中小企業の困りごとや抱える課題を肌身で感じることで、自らの研鑽の方向性や動機付けを確かなものとする、を狙いとして活動を行っています。

具体的には、分科会4では中小企業向けコンサルティング活動や中小企業への課題解決の具体策の提案を実際に進めている独立系ITCの協力を得て、分科会4メンバーが将来ITCとして中小企業の支援を通して社会に貢献できるようになるための「実践的な研鑽活動」に取り組んでいます。

【分科会4メンバーの活動参画の想いと期待】

- ⇒ 解消したい不安について：
 - ・何をウリにしたらいいかわからない
 - ・退職後のイメージが描けていない
 - ・ITCとして食べていけるのか
- ⇒ 実践力の向上について：
 - ・ITCとして「きも」となるスキルを得たい
 - ・経営者が考えていることを「はだ」感覚で知りたい
 - ・ITCとして仕事するにはどのようなスキルが必要か？
 - ・ITCとして独立するのに必要なものを実感する

2022年度は、これからITCビジネスを目指すITCに向け、ITCビジネスの実践に向けた準備、知識・経験習得と、ITCビジネスを実践するコンサルティング実務の実践体験など、広い範囲の活動を行なった結果をご報告致します。

本活動をテーマ研究・調査活動として承認していただきました特定非営利活動法人ITコーディネータ協会に感謝いたします。

2023年3月29日
ITCイースト東京 分科会4 事務局

目次

はじめに

第 1 章 2022年度の取組み	- 3 -
1.1 分科会4の活動の背景	
1.2 分科会4での活動方針（4つの柱）について	
1.3 2022年度活動方針【テーマ1：「問題解決力」の向上】	
1.4 2022年度活動方針【テーマ2：成約条件のモデル化】	
1.5 2022年度活動方針【テーマ3：分科会周知活動】	
第 2 章 【テーマ1：「問題解決力」の向上】の活動内容	- 8 -
2.1 「問題解決力」の向上	
2.2 問題解決の実践体験	
第 3 章 【テーマ2：成約条件のモデル化】の活動内容	- 12 -
3.1 成約条件のモデル化（先行ITCの事例、成約条件モデルなど）	
第 4 章 【テーマ3：分科会周知活動】の活動内容	- 15 -
4.1 ITCとしての研鑽の機会を広めるための分科会周知活動	
第 5 章 成果と評価	- 16 -
5.1 成果と評価	

第1章 2022年度の取組み

1.1 分科会4の活動の背景

ITCイースト東京 分科会4では、メンバーであるITCビジネスに取り組みたいITCにおいて、将来独立して活動するITCを目指すにあたり、「自身の具体的な領域、得意分野が見極められず、企業支援の実践に不安があること」がメンバーに共通する課題と認識しています。

分科会4では「ITCビジネスを実践したい会員ITCが実践的な研鑽をできる場作りとメンバー自らの実践的な研鑽」をミッションとして、この活動を継続的なものにするために、2020年度から4つの柱と、ミッションに向けたその運営方針を明確に描いて、活動を実践してきました。

今年度は、中小企業の課題解決支援に向けて以下のような取組みを行いました。

1-2. 分科会4での活動方針（4つの柱）について

活動の柱1. 実践に役立つ事例研究、情報共有、知識・スキル習得

活動の柱2. 実践に必要なツール整備と利用準備

活動の柱3. ITC実践体験とそのための準備

活動の柱4. 分科会4活動内容・取組みテーマ内容の発信

図. 活動の4つの柱

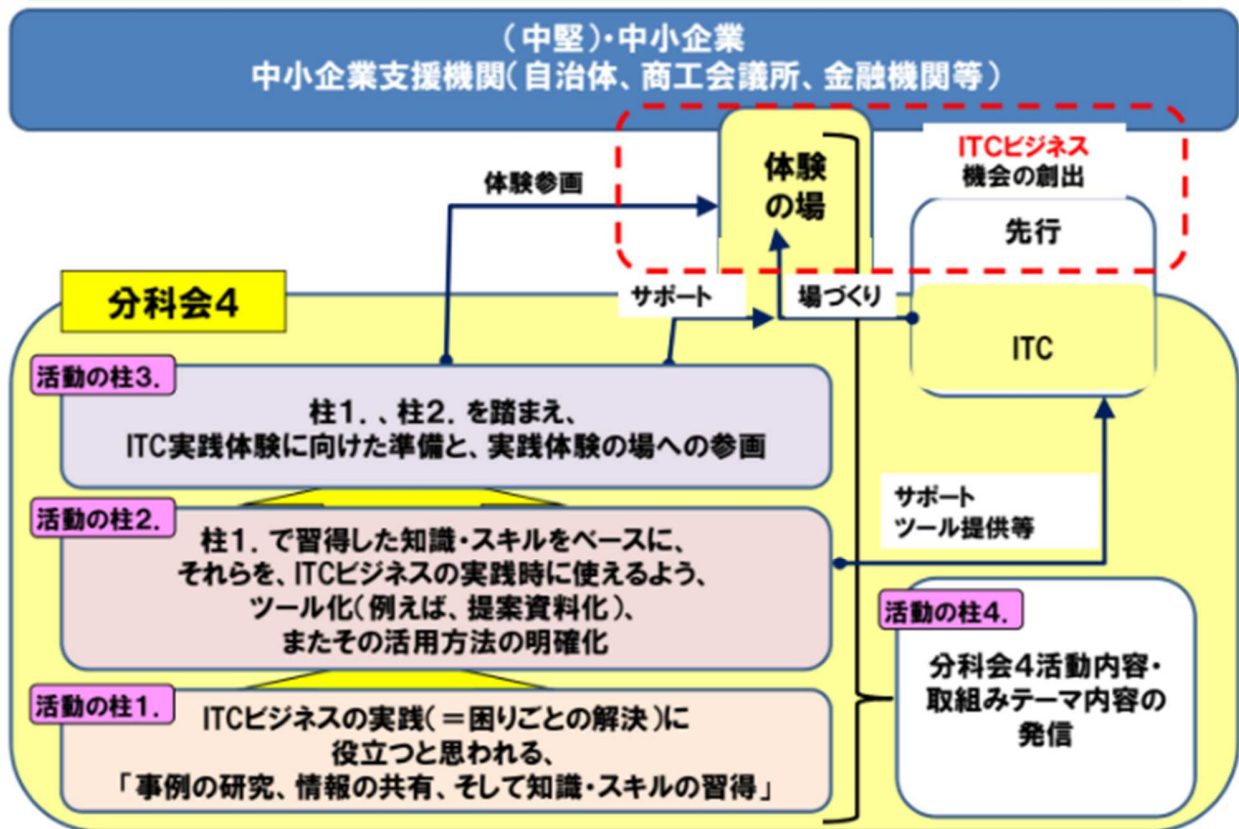


図. 4つの活動の柱の関係

1.3 2022年度活動方針【テーマ1：「問題解決力」の向上】

【背景・狙い】

ITCビジネス実践に向け、「自分にできるのか」、「自信がない」というような不安解消のため、根幹となるスキルを、各自棚卸し、各自再確認する場を提供し、一緒に研鑽を図ります。

根幹となるスキルは、個別のテーマの知識・ノウハウではなく、いろいろな場面でベースとなりうるスキルとして、今回は「問題解決力」に焦点を当てました。

分科会4として次のサイトの表現を採用し定義します。<https://mba.globis.ac.jp/careernote/1227.html>

※「問題解決力とは、問題や課題があった時に、問題の本質を見極めて、解決までのアクションプランを計画し、実行していける力のこと」と定義しています。

【補足】

- ・「問題解決力」は真新しいスキルではなく、我々がさんざん、会社の中で使わざるを得なかったスキルだと思いますが、中小企業が抱える悩み・問題を解決するには、ITCとしてこの「問題解決力」というスキルは必須だと思っています。「ドリルを見に来たお客様は、ドリルを買いたいのではなく、穴を開けたい」
- ・逆に、このスキルがなければ、ITや技術をいくら知っていても、解決に至らない可能性があります。
- ・ITや技術等は、ITCとしては、深く知らなくても、どういものかが分かれば、IT提供者に繋ぐことで、解決に繋がられます。
- ・今回、昔培ったこのスキルを各自棚卸し、各自再確認すること、また、中小企業支援に、このスキルが必要であるという現場の状況を、みんなで確認していければと思います。
- ・メンバーの皆さんに、「ベースとなるこのスキルがあれば、中小企業支援は何とかなる」ということを、感じてもらえることがゴールです。

【進め方】

1. 「問題解決力」の知識の棚卸・再確認【活動の柱1】

- ①「問題解決力」、「問題」と「課題」、「問題認識」、「課題形成」、「問題解決プロセス」などを棚卸、再確認する。昨年前半でやった内容の復習も兼ねる。
- ②事務局からの提供題材や各メンバーからの持ち寄り題材で、座学勉強を実施。

2. 「問題解決力」応用の机上演習【活動の柱2】

- ①事務局が用意した事例企業をベースに、中小企業の置かれている現況に触れ、自身が中小企業を支援する時のための「心得」として、心構えなどを各自まとめる。
- ②さらに、事務局が提示する演習問題を、「問題解決力」を駆使し適切な解を導きながら、「問題解決力」を磨く。

③下記3で実践体験する案件の内容を確認しコンサル計画を策定する。

3. 先行ITCが支援する中小企業の問題解決の実践体験【活動の柱3】

①現存する中小企業の問題を解決するプロセスを実践体験し、その問題を実際解決する。

1.4 2022年度活動方針【テーマ2：成約条件のモデル化】

【背景・狙い】

昨年度は創出方法のパターン化を実施しました。

=> 課題：創出パターンと案件獲得・成約には関係性がなさそう。成約が重要。

今年度は、案件獲得・成約に関する条件のモデル化を行います。

=> 狙い：ITCビジネス案件の成約率を高めるアプローチを身に着けることを目指す。

対象のITCビジネスStep：「Step3. 支援内容の提案・成約・契約締結（営業活動）」（下図参照）

分科会4 ITCビジネスへのStep

Step1. ITCビジネス実施環境の整備 2019年度活動のターゲット

開業届、副業宣言
職務経歴書の作成（自身の棚卸）
支援内容をメニュー化（自身の方向付け）し、HPや名刺等に記載

Step2. ITCビジネス案件の創出（営業活動）2019,2021年度活動のターゲット

自身の人脈・ネットワーク・コミュニティなどへのアプローチ
エージェントサービス、求人サイト、マッチングサービス等の利用・活用
商工会議所、青色申告会等に名刺を配り新たな人脈創出（展示会、セミナーを活用）

Step3. 支援内容の提案・成約・契約締結（営業活動）2022年度活動のターゲット

求められている内容に対する支援内容、進め方など支援計画として提示・提案する
見積書の提示（提供物、報酬・単金、契約形態、契約期間、責任範囲）
契約書のひな型を用意（提供物、報酬・単金、契約形態、契約期間、責任範囲）

Step4. 合意した内容で支援（ITCプロセスの実践）2020,2021,2022年度活動のターゲット

求められている内容（例えば、問題解決等）に対し、合意した支援内容・進め方で対応し、
依頼者の目的をかなえる

Step5. 支援終了・契約満了

支援成果を合意し支援を終了する
支援活動を振り返りナレッジとして蓄える
支援企業の紹介を受ける

8

【進め方】

1. 成約案件の事例研究と成約条件の仮説によるモデル化【活動の柱1, 2】
 - ①過去の成功・失敗含めた案件獲得の実際の状況をメンバーで事例研究する。
 - ②案件成約率を高める条件を仮説検討してモデル化し、その仮説した条件を3で検証する。

2. 対象となる案件の解決すべき問題に関する知識習得【活動の柱1】
 - ①実践体験のターゲットとなる案件で、解決すべき問題や解決策に関する知識情報を手分けして収集・習得し、他のメンバーとともに知見・見識を高めあう。

3. 先行ITCと一緒に、案件成約を目指す活動を実践体験する。【活動の柱3】
 - ①ターゲット案件の企業に、どう支援するかを提案としてまとめ、案件成約を目指すアプローチの実践を経験する。

1.5 2022年度活動方針【テーマ3：分科会周知活動】

【背景・狙い】

分科会4は、12名のメンバーで4年目に入り、活動の成果も徐々にできていますので、さらに多くの会員にこの活動を広め、多方面の知見を持った新たなメンバーとも一緒に研鑽を図れるよう、メンバーの増員を進めます。

【進め方】

1. HPやメールにより会員へ情報発信する。【活動の柱4】
 - ①一昨年、昨年と計画に入っていたが実現していない本活動を今年はしっかり行う。
(イースト東京HPを使っでの発信)

 - ②分科会4メンバーでない会員向けに、年2回程度、分科会4の活動内容のZoom説明会を開催し、分科会4および活動に興味を持って頂き、さらに入会を目指しアプローチする。

第2章 【テーマ1：「問題解決力」の向上】の活動内容

ITCビジネスにおける契约合意後の支援（ITCプロセスの実践）力を高める活動について

2.1 「問題解決力」の向上

【背景と狙い】

ITCの活動として中心となるのは、やはり、コンサルティング、中小企業が抱える問題を解決に導くことであると考えます。

前年2021年度は、中小企業が抱える多種多様な問題を、分科会メンバー各自が収集・想定をし、さらにその原因を想定し、実際のコンサルティング同様、ITCとして、その解決策を考え、グループ内で発表・提案、共有、意見交換するという、コンサルティングの流れを体験する活動を行いました。

今年2022年度は、ITCビジネス実践に向け、「自分にできるのか」、「自信がない」というような不安解消のため、根幹となるスキルを、各自棚卸し、各自再確認する場を提供し、一緒に研鑽を図ることにいたしました。

根幹となるスキルは、個別のテーマの知識・ノウハウではなく、いろいろな場面でベースとなりうるスキルとして、今回は「問題解決力」に焦点を当てました。

分科会4では、「問題解決力とは、問題や課題があった時に、問題の本質を見極めて、解決までのアクションプランを計画し、実行していける力のこと」と定義し、その力を向上することを目的として活動いたしました。

【活動内容】

（1）問題解決力についてまず以下を座学で確認

- ・「問題」の定義、「問題」の種類、原因のある「問題」（現象型、発生型、構造型）、
原因のない「問題」（設定型、構造型）
- ・「問題解決」のプロセス、「課題形成」、「解決策立案」、「実行」
- ・問題解決プロセスでのロジカルシンキング（ロジックツリー、論理ピラミッド、因果関係）の応用、MECE（ミッシー）

（2）座学で学んだ知識や経験をふまえて問題解決の机上演習

- ・事務局で準備した演習問題で「問題解決」に取り組む
- ・中小企業診断士の二次試験の事例企業やIT導入補助金の事例企業の「問題」についても解決策を検討

（3）「問題解決力」向上のための実践体験

- ・実際の中小企業が抱える問題について解決に向けた活動を体験
 - ①事前準備：関連する知識の確認（養蚕業、管理会計、原価管理、原価計算、損益分岐点等）
 - ②事前準備：上記①の知識を深めるための演習
 - ③問題解決に向けた提案のまとめ（今年度はここまで）

【活動の効果と気づき】

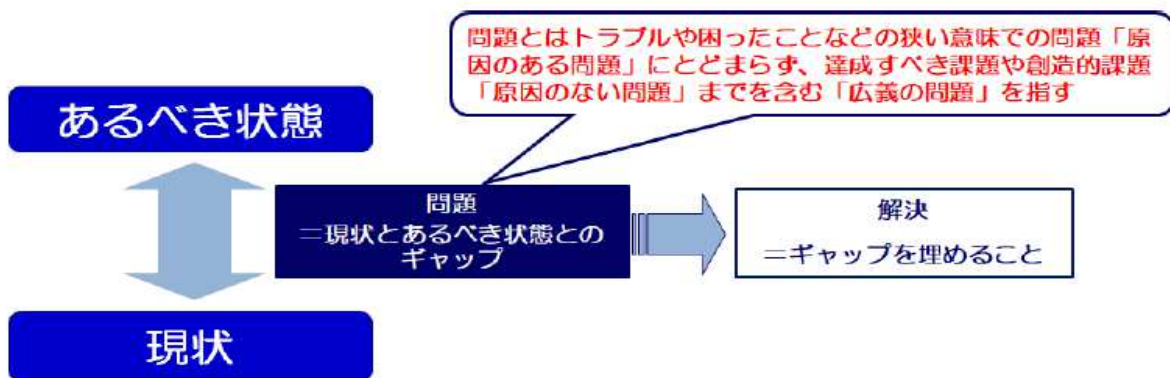
参加メンバーより示された効果と気づきについて記載します。



【活動の成果物】

以下の成果物をアウトプットとして情報共有しました。

①「問題」の定義（分科会4内）



②より多くの中小企業の抱える問題・課題に触れる（全84社）

*「問題」、「課題」の定義は、「論理思考(ロジカルシンキング)」を参照

事業内容	担当	資本金	売上	従業員	創業年	会社内容リンク先	表面に見えている問題 (現象型・発生型・構造型・ 設定型・創造型)	本質的問題	課題	事例企業に接した感想	事例企業を支援するとして 場合の「心構え」
1 印刷・広告制作会社	A	2,000万		15名	1960年	https://www.as-clover.com/download/monda-2/ass_mr0301.pdf					
2 豆腐製造販売業者	B	300万		15名	1953年	https://www.as-clover.com/download/monda-2/ass_mr0302.pdf					
3 革製バッグ製造販売	C	2,500万		50名		https://www.as-clover.com/download/monda-2/ass_mr0303.pdf					
4 食品スーパーマーケット	D	4,500万		1,200名	創業90年以上	https://www.as-clover.com/download/monda-2/ass_mr0304.pdf					
5 靴元	E	2,000万	約5億	40名		https://www.as-clover.com/download/monda-2/ass_mr0201.pdf					
6 ハーブの栽培・加工・販売	F	450万		10名		https://www.as-clover.com/download/monda-2/ass_mr0202.pdf					
7 金属・ステンレス製品製造販売	G	4,000万		30名	1955年	https://www.as-clover.com/download/monda-2/ass_mr0203.pdf					

2.2 問題解決の実践体験

▷ 繭（生糸）生産の原価管理および管理会計に関する情報提供

【背景と課題】

中小企業へのコンサルティング体験の場への参画のために、実際の問題解決活動で求められた内容に合わせた下記テーマについて、情報提供作業を行ないました。

(1) 繭（生糸）生産の原価を管理できていない、まず繭の原価を管理したい、というテーマに対して。

- ① 一般的な製造原価を求める手順を分科会4からご提示する。
- ② お客様の繭の実際原価を求める手順をご提示する。

(2) 「管理会計」を行いたい、というテーマに対して。

- ① 使用している法人版マネーフォワードで「管理会計」、「原価管理」ができるかを、分科会4で調査しご報告する。
- ② できない場合、他の仕組みを分科会4からご提案する。

【活動内容】

下記テーマについて調査、情報収集、整理を分科会4メンバーで分担し、報告資料にまとめました。報告資料の題目のみ、ご提示します。

- (1) 管理会計の考え方を整理して提示
- (2) 一般的な製造原価を求める手順を提示
 - ・ 管理会計で製造原価を求める手順として直接原価計算方法
- (3) 変動費（原価）から限界利益、限界利益率を求める手順を提示

- ・ 損益分岐点売上高を求める計算方法
- (4) エクセルを使って変動損益計算書から損益分岐点売上高を求める方法を提示
- (5) お客様で実際原価を求める時の補足情報を提示
 - ・ 養蚕業における一般的な変動費、固定費の例
- (6) マネーフォワードでの「原価管理」ができるかの調査結果を報告
 - ・ 他の仕組みのご提案

【活動の成果】

- (1) 作業に参画した分科会4メンバー各々において、管理会計と原価管理についての知見を深めることができました。
- (2) 中小企業の支援に関して、問題解決に向けた提案をまとめる経験ができました。

第3章【テーマ2：成約条件のモデル化】の活動内容

ITCビジネスにおける、提案・成約・契約締結力向上を目指す活動について

3.1 成約条件のモデル化（先行ITCの事例、成約条件モデルなど）

【背景と狙い】

ITCビジネスに取り組みたいITCでは、ITC活動に携わる上で最初のハードルとして、案件創出プロセスに不安を持っていることが分かりました。そこで2021年度は、案件創出プロセスのパターンや手法について、その特長とメリット・デメリットを整理し体系化する事例研究に取り組みました。結果として、案件創出プロセスでは、不確定要素が多く絡んで、手法・手段の体系化が難しいということから、創出パターンの体系化だけでは案件獲得・成約率の向上には結びつかない、という結論となりました。

2022年度は、成約獲得のための「提案・成約プロセス」に関するポイントについての事例研究に取り組み、案件獲得・成約に関する条件のモデル化を行うことで、ITCビジネス案件の成約率を高めるアプローチを身に着けることを目指し活動いたしました。

【活動内容】

（1）成約案件の事例研究と成約条件の仮説によるモデル化

1) 案件獲得についてメンバーで事例研究に取り組む：

- ・「制約条件モデル化」で目指すこと、について着眼点と整理方法を共有
- ・ITC札幌、ITCイースト東京に所属の先行ITC（2名）の体験談を聴講
- ・分科会4メンバーである先行ITCの体験も交え、共通認識を深めた

2) 案件成約率を高める条件を仮説検討しモデル化を実施：

- ・体験談の聴講結果を反映して、成約要素の体系モデル化を実施
- ・モデル化した成約要素の体系について質疑・意見交換を実施
- ・成約要素の体系をメンバー各々で自身の活動にどの様に活かすか考察と表明

※今期予定していました以下の活動については、来期以降に繰り越すこととします。

- ・対象となる案件の解決すべき問題に関する知識習得
- ・先行ITCと一緒に、案件成約を目指す活動を実践体験

【活動の効果と気づき】

参加メンバーより示された効果と気づきについて記載します。



【活動の成果物】

成果物として、案件成約要素と重要度評価の一覧表を情報共有しました。

※成約要素を洗い出し、先行ITCならびにメンバーの評価を点数化し、重要要素をピックアップした

分類	成約要素	事例インタビューに対する意見	先行評価	実績評価
親類	相談者納得	4 問題解決力を高める・具体化する意識として重要と考える。 5 提案 QCD マッチすること 1 コメントなし	2 3 7 12	12
	進め方	1 コメントなし	0	10 10
	費用感	1 コメントなし	7 7	10 17
	スピード感	4 できる法「困りごと」を明確に把握し、「解決策」も手をつけること。「信頼を得る」ための重要な要素も感じる。 5 各インジカを達成したいスピード感	2 1 3	10 13
相互	認知度	0	0	0
	信頼・共感	高い 1 コメントなし 1 最終的に「この人なら信頼できる」と思ってくることが、物的につながらない案件の成約、重要要素だと感じる。 1 コメントなし 1 コメントなし	7 7 7 3 24	10 10 44
	相性	よい 5 相手の特徴を聞き取りやすくなる	3 3	10 13
	相談内容と提案(案)のマッチ	十分 5 具体的な相談内容に対して、相談者の納得する提案が提供されることで、相互に納得(マッチ)が成約の要素。 5 相性も重要と見る。そのため重要要素と見る。	5 5	5
第三者	紹介者の信用感	高い 1 コメントなし	7 7	10 17
	紹介者との関係	2 人脈 関係 紹介者との信頼関係 相互 信頼 1 コメントなし	7 5 12	10 22
	紹介者の協力		0	10 10 20

上記の表において重要な成約要素は、以下の5つでした。(重要度順に表記)

- ① 相互信頼 : 互いに信頼・共感できること。
- ② 問題解決力 : 困りごとに対する解決方法を提示し実行できること。
- ③ 人間性 : 当事者意識を持つこと。
- ④ 知識 : ある事柄について知っていること。
- ⑤ スキル : 訓練や学習によって獲得した能力のこと。

第4章【テーマ3：分科会周知活動】の活動内容

ITCビジネス実践のための研鑽の機会を広める

4.1 ITCとしての研鑽の機会を広めるための分科会周知活動

【背景と狙い】

多方面の知見を持ったITCと一緒に研鑽が図れるよう、新メンバーの増員を図ります。

【活動内容】

- ITCA主催の届け出組織情報交換会に参加。ITCイースト東京ならびに分科会4の活動内容を紹介。
- 6月、10月に分科会活動紹介とメンバー募集のオンライン説明会を開催
- HPでの活動報告発信（理事会後更新）

【活動成果】

- 情報交換会では、各地域での届出組織の活動内容や現状を知ることができ、また、地方の受講者より、イースト東京分科会の活動に参加したい旨、申し出が1件ありました。
- メンバー募集のオンライン説明会は、6月10名、10月2名の参加があり、4回のオンライン説明会を通じて、新たに4名がメンバーとして分科会4に参加することになりました。

【交流会の状況は『架け橋』にも掲載】



第5章 成果と評価

5.1 成果と評価

(1) 今年度、3つのテーマにおける活動状況は下記の通りです。

活動の柱	活動内容	活動詳細	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1	事例研究、知識・スキル習得	①「問題解決力」の知識の棚卸・再確認	■											
		②「問題解決力」応用の机上演習			■									
		③案件成約条件の事例研究				■								
		④案件成約を目指す企業からの要件の深堀							■					
		⑤RPA活用方法の研究継続・深堀	RPAツールの幅を広げて、有志にて活動継続											
2	ツール整備、利用準備	①対象案件の確認とコンサル計画の策定				予定				計画				
		②案件成約率を高める条件の仮説とモデル化				■								
		③RPAセミナー企画資料のまとめ												
3	ITC実践体験	①「問題解決力」を発揮してコンサル実践体験												
		②案件成約を目指すアプローチを実践体験												
		③中小企業向けRPAセミナー講師体験			実施	有志によるRPAセミナー実施			実施	実施			中止	
4	分科会4発信	①イースト東京セミナー			開催									
		②ITCイースト東京HPでの発信					実施		実施		実施		実施	実施
		③分科会4活動成果セミナー/メンバー募集説明会			ITCA主催届出組織座談会参加			実施	実施					
		④ITCA「テーマ研究・調査活動」の計画と報告								計画				

図. 活動結果

(2) 活動の総括

分科会4は「ITCビジネスを实践したい会員ITCが実践的な研鑽をできる場作りとメンバー自らの実践的な研鑽」をミッションとして、この活動を継続的なものにするために、2020年度から4つの柱と、ミッションに向けたその運営方針を明確に描いて動き始め、前述のような成果を輩出することができました。また、2022年度は4名もの新メンバーの参加も叶い、今後様々な知見を融合することで、幅広く活動できることに期待が持てます。2023年度もこれをさらに磨いて、ITCとしてのスキルをより高めていきたいと考えています。

以上