

サービスパーツSCMソリューション —満足度の高い顧客サービス提供に向けて—

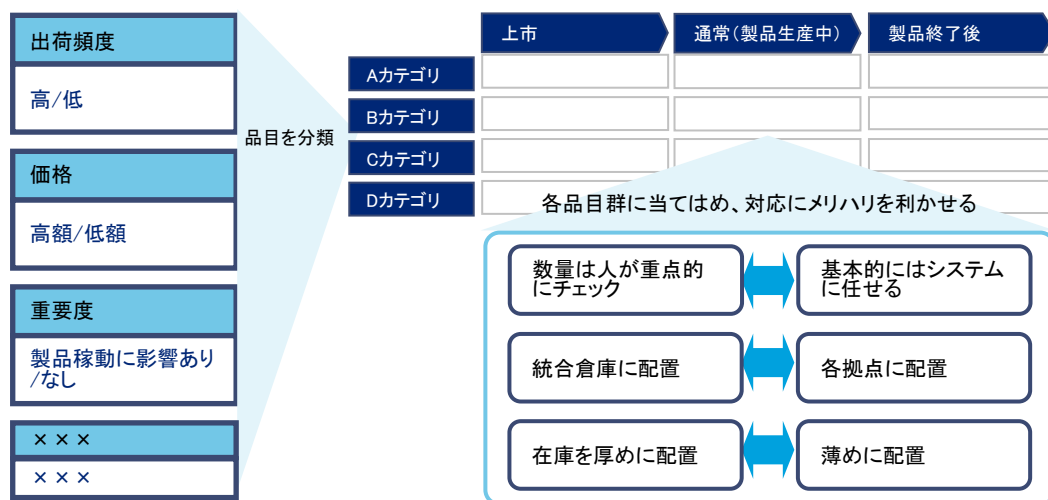
成熟化した市場や顧客の嗜好が多様化している市場においては、単に顧客要求を充足させる商品を提供するだけではなく、期待を超えるサービスを顧客に提供することで競合他社との差別化を図る重要性が増しています。実際に品質の高い顧客サービスを提供する企業は、高い利益率と高い市場シェア、高い販売価格を維持することができているという現状があります。デロイトトーマツコンサルティングでは、サービスパーツSCMソリューションを通してサービス提供の前提となるサービスパーツを「必要なときに、必要なだけ、必要なところに」用意するための基盤作りを支援し、クライアントによる満足度の高い顧客サービス提供に貢献します。

従来の「サービスパーツSCM」の取組み

サービスパーツSCMは、製品SCMに比べて取組みが遅れる傾向があり、製品SCMモデルの踏襲を前提として、オペレーション上でどうしても支障をきたす部分のみを微修正するといったスタンスでの運用構築が行われてきました。サービスパーツ独自の特徴があるにもかかわらず、それを踏まえて戦略的にSCMモデルを構築できていないため、全体としては過剰ともいえる在庫を抱えている一方で、依然としてサービス率が目標に到達していないのが現実です。また、本来イレギュラー運用であるべき緊急出荷が日常化し、オペレーション及び輸送コストの両面で負担となっています。

デロイトトーマツコンサルティングが考えるサービスパーツSCM

サービスパーツの特徴の一つである膨大な管理品目を全て一律に扱うのは効率的とは言えません。限られたリソース(ヒト・モノ・カネ)で供給プロセスを効率的にマネジメントするためには、品目を一律に扱うのではなく、サービスパーツをいくつかの品目カテゴリに分け、それぞれの特徴、ライフサイクル上のステージを踏まえたメリハリの利いたSCMモデルを構築することが重要になります。つまり、限られた人が重点的に注視すべき品目はどれか、限られたキャッシュをどのパーツ在庫のために配分すべきか、さらには、限られた倉庫スペース等の資源をどのパーツのために使うべきかを明らかにし、顧客の満足度向上に最も貢献するSCMモデルを構築することが必要です。



**コンサルティングサービス
内容**

デロイト トーマツ コンサルティングでは、SCM戦略の立案、それを実現するビジネスプロセスのデザイン、ITソリューションの導入までの一貫したコンサルティングサービスを提供します。サービスパーツSCMソリューションでは、製品SCMにも共通する要件に加え、サービスパーツならではの要件を踏まえて、Check & Actionの高速サイクルを支える業務基盤の確立、及び、定着化をサポートします。本ソリューションの着眼点は以下の通りです。

パーツカテゴリ毎のSCM対応方法定義

パーツカテゴリとはパーツの特性、使用される本体、調達リードタイム、地域、ライフサイクル等によりパーツをグループ化することを意味し、SCM対応方法とは、上記カテゴリ別に、需要側への供給リードタイムや納期回答リードタイムの定義、又は各拠点別の在庫水準とそのための調達方針を定義することを意味します。

カテゴリ別のプロセス・ルールの定義

定義されたSCM対応方法を実現するため、需給計画～生産、納期回答、調達計画の各プロセス・ルールを定義します。要求されるサービスレベルの実現のため、本体生産プロセスとは異なるサイクル(確定期間の長短の違い等)で運用が求められるパーツの識別と、最適な計画サイクル、計画対象期間を設定します。

SCMを最適化できる組織機能の定義

定義されたSCM対応方法を実現するため、最適な計画および供給を果たすための、各業務プロセス毎の責任部署と果たすべき役割(在庫責任、需要予測責任、供給責任等)を定義します。

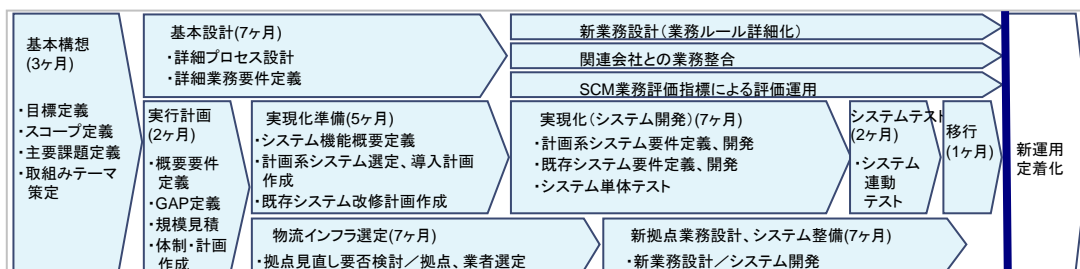
グローバルでプロセスを評価する仕組みの定着

定義されたSCM対応方法を実現できているか、各部署/プロセスに求められている責任が果たせているかを、KPIで測定、定期的にレビューを行い、目標未達に対する改善や、さらなるサービスレベル向上のための打ち手を検討・共有するPDCAサイクルを構築します。

グローバルでの情報インフラ整備・プロセスの見える化

上記の4つの着眼点を実現するため、どのようなデータを蓄積・可視化するかを定義すると共に、評価指標の算出等、データ活用に必要な機能を、サービスパーツならではの要件を踏まえて定義します。

サービスパーツSCMソリューションは以下のような順序で導入します。



デロイト トーマツ コンサルティング株式会社

SCMソリューション

〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-3-1 新東京ビル Tel 03-5220-8600 Fax 03-5220-8601

E-mail DTC_OPS_SCM@tohmatu.co.jp

www.tohmatu.com/dtc

デロイト トーマツ コンサルティング (DTC) は国際的なビジネスプロフェッショナルのネットワークであるデロイト トウシュ トーマツ リミテッドのメンバーで、有限責任監査法人トーマツのグループ会社です。DTCはDeloitteの一員として日本におけるコンサルティングサービスを担い、Deloitteがグループで有する監査・税務・コンサルティング・ファイナンシャル アドバイザリーの総合力と国際力を活かし、日本国内のみならず海外においても、企業経営におけるあらゆる組織・機能に対応したサービスとあらゆる業界に対応したサービスで、戦略立案からその導入・実現に至るまでを一貫して支援する、マネジメントコンサルティングファームです。900人規模のコンサルタントが、国内では東京・名古屋・大阪・広島・福岡を拠点に活動し、海外ではDeloitteの各国現地事務所と連携して、世界中のリージョン、エリアに最適なサービスを提供できる体制を有しています。

Deloitte (デロイト) は監査、税務、コンサルティングおよびファイナンシャル アドバイザリーサービスをさまざまな業種の上場・非上場クライアントに提供しています。全世界150か国を超えるメンバーファームのネットワークで、ワールドクラスの品質と地域に対する深い専門知識により、いかなる場所でもクライアントの発展を支援しています。デロイトの約170,000人におよぶ人材は“standard of excellence”となることを目指しています。

Deloitte (デロイト) とは、デロイト トウシュ トーマツ リミテッド (英国の法令に基づく保証有限責任会社) およびそのネットワーク組織を構成するメンバーファームのひとつあるいは複数を含みます。デロイト トウシュ トーマツ リミテッドおよび各メンバーファームはそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。その法的な構成についての詳細はwww.tohmatu.com/deloitte/をご覧ください。