

福岡県庁連携モデル事業 報告書案
1:本年度事業の成果 ▶P.1

- 1-1 本年度の事業KPI
- 1-2 対前年度推移

2:主な課題と改善の分類 ▶P.2

- 2-1 営業面と品質面における主な課題と改善
- 2-2 コスト面及び事業所手配・差配における主な課題と改善

1:本年度事業の成果

本モデル事業を実施する上で必要なKGI(重要成果指標)を下記に示します。

1-1 本年度の事業KPI

事業計画(年間発注総額)	3,700万円
年間顧客数	18社
年間発注総額	4,067万円
事業計画との差分	+367万円 (109%)
平均工賃額	39,340円
平均工賃増加額(本事業で増加した工賃) ※令和2年度 福岡県平均工賃 13,673円	+25,667円 (287%)
本モデル事業への参加事業所数	118事業所(稼働:80事業所)

1-2 対前年度推移

	R.4実績	R.5実績	対前年度比
年間顧客数	32社	21社	-11社
年間発注総額	2,149万円	4,067万円	+1,918万円 (189%)
平均工賃額	19,878円	39,340円	+19,462円
参加事業所数	96事業所	118事業所	+22事業所

要点
対前年比における事業所への発注総額は189%成長

今年度の事業所への発注総額は4,067万円の着地となり、対前年比189%成長。事業計画に対しても+367万円(109%)で着地。年間顧客数は減ったものの、品質や事業所手配を評価され、昨年度から年間通してご依頼いただける顧客が2社あったことにより大幅な成長につながった。

2: 主な課題と改善の分類

当社の活動として、「発注企業側」と「受注事業所側」それぞれにおける主な「想定課題」と「改善に向けた実行内容」を下記表にまとめております。評価軸は次の通りです。

- 営業
- 品質
- コスト
- 事業所手配・差配

2-1 営業面と品質面における主な課題と改善

	営業	品質(Quolity)
発注企業側	想定課題 ①継続的に売上が立つ算段のある案件が18案件中1件のみ。その1件への依存度が高かったため、安定受注ができる案件を増やすための運用・フォローの施策が必要 ②リードや案件を獲得するための適切な手法を複数パターン作成すること	①基本的な仕様設計は問題ないが、想定外事象の洗い出しと、各事象の細かな部分まで仕様として考慮しきること。 ②工数漏れを未然防止できなかったときの、発注企業側とのルール策定。
	改善に向けた実行内容 ①案件のPDCAサイクルを構築する。顧客との振り返りMTGを実施し、案件課題を素早くキャッチ。直後にセルフ様MTGを実施することで案件の連動制を高め、課題解決時間を短縮できた。それにより継続案件を1件追加。 ②リファラル活動による案件獲得の一本柱のみだったところに、東京本社のマーケティング部と連動し、本社のビジネスマッチング案件を拠点にパスアップする仕組みや、拠点でのイベント開催を行うことにより、リード総量が増加	①上流工程で営業日数を多めに確保し、キックオフMTGに加えて発注企業側との仕様確定MTGを企画。仕様確定MTG前時点でセルフ様に意見照会をすることで、事業所募集前の仕様決定に寄与。 ②工数漏れ発生時に、継続案件では発注企業とのMTGで内容を確認し、仕様に盛り込む必要があればマニュアルへの落とし込み・チャットでの周知をすることで統制。単発案件の場合は別案件として要件を切り出し。
受注事業所側	想定課題 ①継続案件のフォーキャスト(発注予測)について、予測と実態の差分が大きい案件が発生。アサイン事業所では、確保したリソースを活用しきれない事象が起きる。 ②PC業務の経験が少ない事業所へのマネジメント ③難易度の低い案件の発注量の確保	①案件が急増した兼ね合いで、初めてPCを扱う利用者様もアサインしていくことでミス率向上の懸念。 ②スタッフの制約による、不十分な品質チェック体制、チェック機能の不備。
	改善に向けた実行内容 ①発注企業に対し、事業所のリソース状況やアサイン方法等の特性を理解いただくこと。また、次回のフォーキャストの提出期限を厳格に定める等の対策を実施。 ②オンラインWEBツールなどを活用した、合同業務レクチャー等の実施。 ③業務を分解して依頼していけるように調整を行う。	①案件ごとにドリルを設けて、アサインする前に理解度を確認を実施する。マニュアル以外に具体的な回答事例を学べる補足マニュアルの作成。FAQ・Q&Aの仕組みについても、再構築を実施。 ②福岡拠点以外の拠点(社内の鎌倉事業所)にマニュアル改善案の策定や、検品品質を担保できるようなチームを構築。

2-2 コスト面及び事業所手配・差配における主な課題と改善

	コスト(Cost)	事業所手配・差配(Delivery)
発注企業側	想定課題 ①発注企業における、発注額・作業単価抑制圧力への対策。	①業務難易度の高低が混在した案件、または業務量が過度に大きい案件に対するワーカー確保。 ②発注企業における、短納期要望への対策。
	改善に向けた実行内容 ①発注額・作業単価だけではなく、品質維持の仕組み、より短い納期への対応、隣接する課題の解決、SDGsへの訴求などを総合的に提案することで、単なる「価格競争」に陥らない折衝を実施。	①受注者責任を担っているため、県内事業所のみで完結できないと判断した場合、他地域事業所、パートナー企業を速やかに活用するための連携スキームを確立。 ②案件難易度に応じて、セルフ様、事業所、検品チームなど各関係者が対応できるリードタイムをすり合わせし、弊社内のノウハウとして蓄積。そのうえで、発注企業の希望納期内に対応できるよう、作業工程の組み換えを実施。
受注事業所	想定課題 ①社内における、企業と事業所への見学及びトライアル・案件に関する稼働工数の増加により、一人あたり対応可能案件数や運用業務に限りが生じる ②問い合わせやミス率のフィードバックなどの対応に工数が大幅に割かれてしまう。	①業務難易度の高低が混在した案件において、難易度の高い業務割合が多い案件への事前把握と交渉。 ②天災時などで事業所が閉所となった際のリスクに対して適切な対策や対応できる体制強化。
	改善に向けた実行内容 ①限られた時間内に案件説明やレクチャーおよびマニュアルを整備するなどデジタル化を進める。 ②問い合わせの多い内容やミス率の高い内容については分析を行い、マニュアルなどを更新して、各事業所で解決できるような体制づくりを実施する。	①受注者責任を担っているため、アサイン事業所のみで完結できないと判断した場合、パートナー企業等を活用して納品に対応。 ②福岡の事業所のみに限らず、東京・大阪など事業所をアサインして対応できる体制づくりを実施。

以上