

R. 4 年度 福岡県庁連携モデル事業報告書
1：本年度事業の成果 ▶P. 1

1-1 本年度の事業 KPI

2：主な課題と改善の分類 ▶P. 3

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

リード顧客数	95 社
リード顧客の発注需要額（商談金額）	8,790 万円
失注総額	-6,641 万円
年間顧客数	32 社
年間発注総額	2,149 万円
ARR（年間定期収益：Annual Recurring Revenue）	2,872 万円
平均工賃増加額（本事業で増加した工賃）	+19,878 円
本モデル事業への参加事業所数	96 事業所（稼働：61 事業所）

1-2 対前年度推移

	R. 3 実績	R. 4 実績	対前年度比
リード顧客数	102 社	95 社	-7 社
商談総額	1 億 28 万円	8,790 万円	-1,238 万円
失注総額	-8,854 万円	-6,641 万円	+2,213 万円
発注顧客数	27 社	32 社	+5 社
発注総額	1,008 万円	2,149 万円	+1,141 万円 (213%)
ARR	1,730 万円	2,872 万円	+1,142 万円 (160%)
平均工賃増加額	+18,919 円	+19,878 円	+959 円
参加事業所数	65 事業所	96 事業所	+31 事業所

要点

対前年比における事業所への発注総額は213%成長

今年度の事業所への発注総額は2,149万円の着地となり、対前年比213%成長。
 一方、事業計画は未達に着地していることから、営業面においては失注総額（「リード顧客との商談金額-事業所への発注総額」）の改善が必要であると考えます。

失注の主な要因は、次の3つと考えます。

1. 見積り段階中に、案件そのものが白紙になる（主に顧客起因）
2. 案件の難易度（施設外含む）が高く、本連携事業への展開は困難と判断
3. 価格が低く、工賃向上に繋がらない（案件規模が月次10万円程度の小規模案件）と判断

当社の営業面における主な想定課題と実行策は次の通りです。

	案件規模（量）	品質難易度（質）	継続性（時間）	工賃向上（金）
想定した課題	・規模の大小と、メンバーの稼働時間に比例相関がないため、年間約200万円を超える規模の案件を対応しなければ、数々の案件を運用することが困難になる。	・作業方法の複雑性及び高品質が求められる案件は受注難易度が高いこと。	・受注時点で、最低でも6ヶ月以上継続することを顧客と握れるか否か。 ・競合他社へのリプレイス（他社への切り替え）リスクが高い案件の場合、契約途中で解約になること。	・安易な安請け合いは低工賃を助長する。 ・その上で、品質等を満たし続けた場合、契約更新時に単価増加の可能性有無を契約前の商談で見落とすと、受注機会を損なう。
実行策	・商談段階で、一定の受注量を確保出来ないと判断する場合は失注と意思決定する。 ※一定の規模になるよう、企画提案を立案し営業。	・高品質は避けられないため、作業難易度の低い受注案件領域をセグメント化し、ターゲット市場を特定し、営業活動を実施。	・単に作業を受注するだけでなく、発注企業側のオペレーションの中まで入り設計し、容易に解約されないスキームを構築すること。	・発注企業における現在の業務運用状況（現在のコスト）を正確に見える化すること。 ・フォーキャスト（発注予測）を明らかにし、更新のタイミングに単価アップの機会を得られるか否かを顧客と協議すること。

対前年比におけるARR（年間定期収益）は160%成長

※ARR（年間定期収益）＝3月月次発注額（事業所への）×12ヶ月
 （現時点において予測できる、次の1年間の発注総額を示す指標として使用）

本連携事業では、「継続的な発注（毎月）」をいただける継続案件を中心とした営業戦略を立案し実行。現時点で試算するARRは2,872万円であることから、来年度はこの数字にどれだけ上乗せできるかが問われることになります。

当該ARRにおいても、対前年度比160%成長していることから、単発案件（納品完了後に契約が終了する案件を意味します）ではなく、継続案件がベースとして積み上がっているといえます。

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課題と改善策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 (Quality)	
発注企業側	課題	<p>①案件化率が低い状態が続く。(商談フェーズにおいて、具体的な業務が決まり、具体的な交渉フェーズに入った案件の割合)</p> <p>②企業の現場担当者と経営陣の方向性が一致せず失注が続く。</p> <p>②既存顧客へのアップセル・クロスセルの不足</p>	<p>①短納期により、品質チェック体制や機能に不備が生じること。</p> <p>②品質チェック体制の強化</p>
	改善	<p>①自社のみならず、外部のマーケティング専門家も取り入れて案件化率の底上げを実施</p> <p>②見学・トライアル時に、現場担当者にもヒアリングを行い、経営陣の発注意思を獲得すること。</p> <p>②既存顧客から更なる発注を促すために、単に発注された業務を運用するだけでなく、顧客内部の事業課題そのものの改善提案を実施 (カスタマーサクセス)</p>	<p>①納期・品質はいずれも 100%であることが望ましいが、条件が厳しい案件の場合は、優先順位を双方で決定し運用すること。(期待値の調整)</p> <p>②当社の品質チェックチームによる協力体制のもと、顧客が求める品質レベルまで引き上げた上で納品。</p>
受注事業所側	課題	<p>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。</p> <p>②PC 業務の経験が少ない事業所へのマネジメント及び難易度の低い案件の発注量の確保</p>	<p>①レギュレーション・マニュアルへの解像度が低く、またアップデートサイクル(更新を繰り返し良質なマニュアルへ仕上げること)の鈍化が生じ、不備のある成果物が生まれてしまう。</p>
	改善	<p>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。</p> <p>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。及び、事業所への訪問型レクチャーの実施。</p>	<p>①成果物の確認方法をアップデート。成果物を撮影写真で確認することや、現地へ訪問し、全て目視で確認。</p> <p>※FAQ・Q&A の仕組みについても、再構築を実施。</p>

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	課題	<p>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。</p> <p>②セルフセンター様との連携不足 ※営業状況や案件情報の共有頻度等</p>
	改善	<p>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を対応。</p> <p>②営業状況や案件情報の共有を目的とした定例MTGの頻度増加。及び案件情報の解像度の増加や条件によって差配や受注が困難になるリスクの開示・共有を実施。</p>
受注事業所	課題	<p>①社内における、企業と事業所への見学及びトライアルへの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。</p> <p>①事業所選定、アサインに必要な案件情報が充足していない状態による、アサイン時間の膨張。②業務難易度の未定義化による、アサイン時間の膨張。</p> <p>②受注決定から事業所アサインまでのリードタイムの短縮化</p>
	改善	<p>①限られた時間内に案件説明やレクチャーを実施できるようデジタル化を進め、1案件あたりのディレクション（要件定義等）やオペレーション設計にかかる時間の最適化策を実施。</p> <p>①案件管理シートのアップデートを実施。基本情報合わせて、アサイン時間の短縮につながる細かい情報項目の設置。及び、業務難易度の定義を設定。</p> <p>②案件ごとのフォーキャスト（発注予測）情報の速やかな共有報告。（シート等も活用）及び、受注確定後に実施するトライアルへの参加事業所の先行的な選定と決定。</p>

以上