

キューアンドエー株式会社 情報処理技術の活用の戦略（2022年度～2024年度）

2022～2024年度 中期経営計画 追補資料

公開日：2023年2月17日



1. 管理部門業務のDX

- ① 基幹システムの刷新による省力化とデータの活用性向上
- ② 契約書・電子帳簿のデジタル管理と活用性向上
- ③ 経費精算および債務支払処理のペーパーレス化

2. マーケティング・営業活動のDX

- ① 新たな手法としてデジタルマーケティングを導入し、お客様接点を強化
- ② SFA（営業管理システム）やWeb会議システムを活用したお客様対応の実現

3. お客様対応業務（コンタクトセンター）のDX

- ① ICT（DX）ツールの積極的な自社活用
- ② BPO/DX事業のコアとなる人財を育成

1. 管理部門業務のDX

取り組み

① 基幹システムの刷新による省力化とデータの活用性向上

基幹システムをSaaS型の新システムへ移行し、法改正等の事業環境の変化へ適応した最新のサービスを常に活用できる状態とします。また、周辺システムとAPIによるデータ連携を図ることで業務プロセスを自動化するとともにデータ収集・分析のリアルタイム性を高め、データドリブン経営に活用していきます。

② 契約書・電子帳簿のデジタル管理と活用性向上

契約書・電子帳簿の管理を高度化し、リーガルテックの活用により法務担当者による契約審査業務を省力化、契約期間管理の自動化・効率化を進めます。契約書・電子帳簿類の社内関係者からのアクセス容易性を高めることで担当者間の契約・請求に関する認識齟齬を防止し、健全な業務運営と契約に基づく適正な精算処理を担保します。

③ 経費精算および債務支払処理のペーパーレス化

経費精算および債務支払処理を完全ペーパーレス化を実現します。また、コーポレートカード・パーティシングカードの利用率を高め、カード会社とのデータ連携による精算プロセスを自動化・省力化し領収書等証憑の確実な回収・データ保存による高い透明性を確保します。

1. 管理部門業務のDX

管理指標

- ① 人事・経理領域における業務プロセスのデジタル化率および工数削減率
- ② 契約書・電子帳簿の100%デジタル化
電子契約の割合、契約審査一次回答までの所要時間についても補助指標として管理・評価
- ③ 経費精算および債務支払処理の100%ペーパーレス化
経費精算におけるカード会社とのデータ連携率についても補助指標として管理・評価

2. マーケティング・ 営業活動のDX

2. マーケティング・営業活動のDX

取り組み

① 新たな手法としてデジタルマーケティングを導入し、お客様接点を強化

当社のDX支援サービスである「DIGINEXT」を紹介するWebサイトを新たに立ち上げます。また、MA（マーケティングオートメーション）を活用することで、お客様が必要なタイミングに必要な情報にアクセスできる仕組みを整備していきます。

② SFA（営業管理システム）やWeb会議システムを活用したお客様対応の実現

クラウド上での情報共有や営業活動の可視化、場所に左右されない柔軟なお客様対応を実現していきます。

管理指標

① 新規案件の獲得

デジタルマーケティングにおける新規案件の獲得割合

② SFAによる営業活動管理

営業活動履歴のデジタル管理割合

3. お客様対応業務 (コンタクトセンター) のDX

3. お客様対応業務（コンタクトセンター）のDX

取り組み

① ICT（DX）ツールの積極的な自社活用

ICT（DX）ツール（SalesCloud、bellFace、等）に関する知見やノウハウを集積し、DX支援サービスの専門性を高めることで、お客様対応業務の効率化・高度化を実現します。

② BPO/DX事業のコアとなる人財を育成

お客様の事業成長への貢献に繋がるDX支援サービスを提供するための資格取得を支援します。

管理指標

① ICT（DX）ツールの導入件数

② 資格取得者数

ITコーディネータ、Microsoft365認定資格、等

本資料について

本資料(添付資料含む)に掲載されている情報(ページデザインなどのビジュアルを含む)は、再利用の場合も含め、すべてキューアンドエー株式会社の知的財産権に属します。コンテンツの複製、外部への公開、社内利用での転用はすべてキューアンドエー株式会社の許諾を必要といたします。ご不明な点は、企画部までお問い合わせください。

キューアンドエー株式会社
情報処理技術の活用の戦略(2022年度～2024年度)

作成元: キューアンドエー株式会社
経営企画本部 企画部
〒151-0073 東京都渋谷区笹塚2-1-6 JMFビル笹塚01 5階