

第13次（2024年度～2026年度）

新・中期経営計画 方針

サービスビジョン

お客様の成長を支え 結果を出すサービスカンパニーとして

**私たちの体験をサービスに乗せ
世の中のバックオフィス業務を
場所・モノ・時間から解放する**

存在意義

『 希 望 』

希望は発展成長の原動力になる
私たちはお客様にとって希望になる

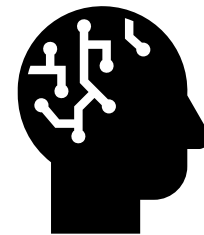
・ひとり一人の存在価値が上がる

- 着実に進む人口減少社会
- 真に必要なことに資本を集中する動き



・社会のデジタル活用度が上がる

- 急速な技術革新と技術の実用化
- 人とデジタルの間に生まれるギャップ



・企業の安心変革ニーズが上がる

- より一層 不確実で予測不能な時代へ
- 変化できるものだけが生き残る



- バックオフィス業務領域に特化した
1. 『**カイゼンの専門家集団**』として
お客様のご発展を共に目指すパートナーになる

カイゼン



現状に満足せずより良い
状態へ変化し続ける

- サービスビジョン実現に向け
2. **サービスプラットフォームを完成形**に
仕上げ本格活用フェーズへ進める



- 「**サービスに磨きをかける**」と
3. 「**お役立ちの範囲を拡げる**」を主テーマとし
経営資源を集中的に投下する



「サービスに磨きをかける」(進化・完成度UP)

- 人財軸：カイゼン力のレベルアップ
- 組織軸：主体(自律)と協調(融合)のシナジー
- 活動軸：ALFA-BASE構想を浸透し機能させる

「お役立ちの範囲を広げる」(展開力・活用度UP)

- 人財軸：先導力&コーディネート力の向上
- 組織軸：外部との連携ネットワークづくり
- 活動軸：発信力を上げて顧客との繋がり増幅

◆ゴールのあるサービス



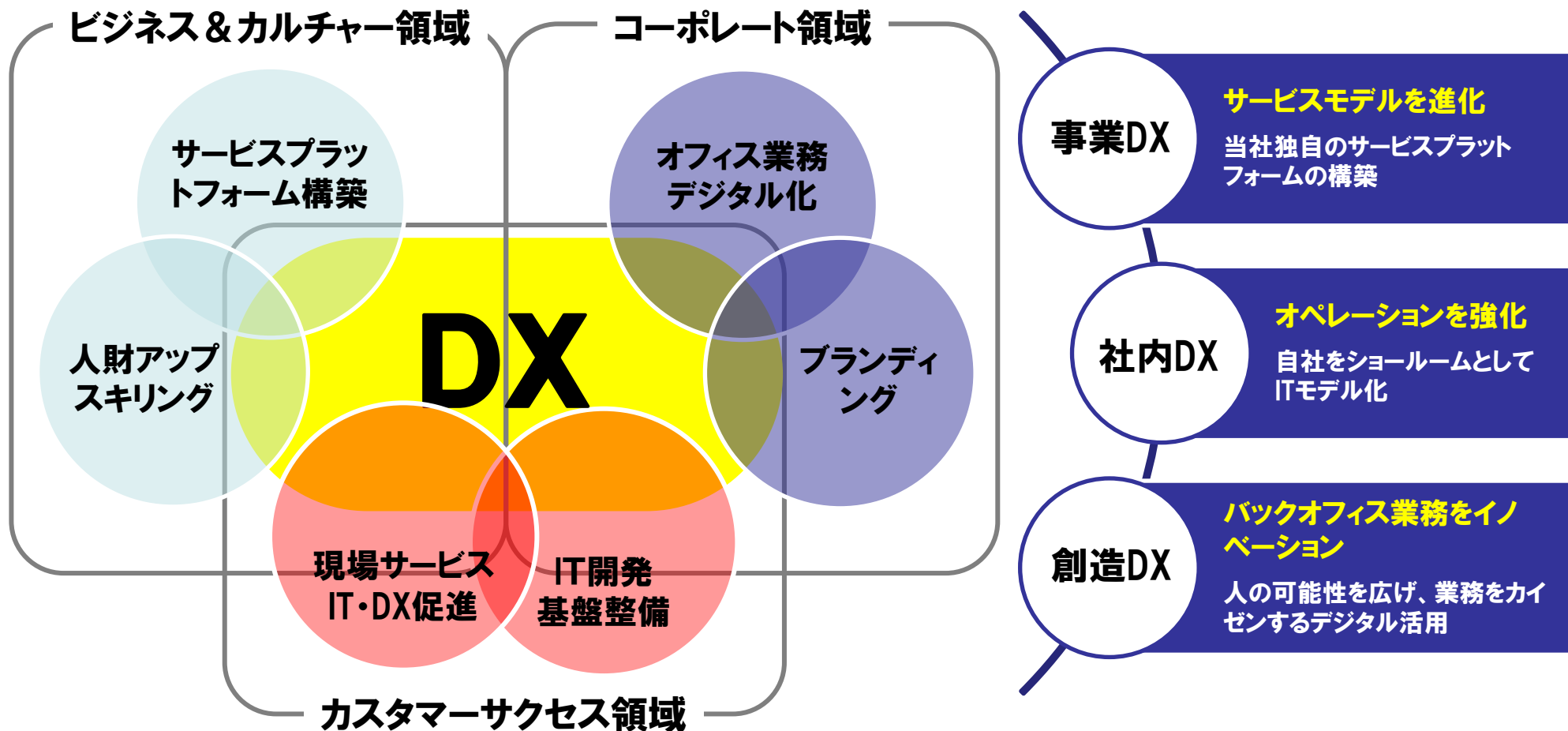
- 終わりのない物語 = 節目のあるプロジェクトの連続
- カイゼンをやり尽くし成熟安定期に入ってゴール
- 有期の見届け型アウトソーシング

◆サービス領域をシフト



- 作業領域は積極的にAI・電子化に置き換える
- 成果分析 & 企画設計方向へ貢献領域をシフト
- お客様にはビジネス活動に専念していただく

- ・ X(変革)を起こすためにD(IT)を積極的に利活用
- ・ 手段ではなく目的にフォーカスした発想と行動への変容



- IT・DX推進部門を中心に社内各部門と連携を図りながら「事業DX」「社内DX」「創造DX」の推進を加速

ITの利活用力を高めて、お客様業務のカイゼン力を伸ばすために必要な「ビジネススキル」と「DXスキル」の強化に注力

DX領域と施策		主な取組み	推進部門	事業DX	社内DX	創造DX
ビジネス&カルチャー領域	サービスプラットフォーム構築	知識・ノウハウの蓄積と活用	ALFA-BASE推進部門	●		
	人財アップスキリング	継続的な教育とトレーニングプログラムの提供	コーポレート部門		●	
カスタマーサクセス領域	現場サービスIT・DX促進	IT活用促進、OA化スキルの底上げ	IT・DX推進部門		●	●
	IT開発基盤整備	システム開発の生産性と保守性の向上	技術研究プロジェクト		●	●
コーポレート領域	ブランディング	情報シェア、マインド醸成、ブランド化の推進	広報コミュニケーション推進部門	●	●	
	オフィス業務デジタル化	カイゼン成熟度のレベルアップ	戦略コーディネート推進部門	●		●

- ・ サービスビジョンの実現に向けて、人財とサービス提供に磨きをかけ、デジタルやナレッジを効果的に活用し、お客様の発展に貢献し続ける

重点経営指標	目標値	取り組み内容
案件テーマの変化	お客様の事業又は戦略領域に関わる案件割合を <u>25%以上</u>	<ul style="list-style-type: none"> ● 当社のサービス領域をお客様視点で【業務×管理】、【業務×戦略】、【事業×管理】、【事業×戦略】の4つに区分し、各案件の推進におけるサービス領域を定めプロットする ● その上で、将来に向けてお客様にとっての価値が上がると見込まれる【業務×戦略】、【事業×管理】、【事業×戦略】の3つのサービス領域にプロットされる案件割合を段階的に引き上げる
カイゼン力の向上	カイゼンの成熟度レベルを全社で <u>Level4以上</u>	<ul style="list-style-type: none"> ● カイゼンを「現状に満足せず、より良い状態へ変化し続けること」と定め、当社が独自に定義したカイゼンの成熟度レベル基準に基づき、レベルを段階的に引き上げる ● カイゼンの成熟度レベルを【Level1:カイゼン意識】、【Level2:カイゼン行動】、【Level3:カイゼン実現】、【Level4:カイゼン管理】、【Level5:カイゼン効果】の5段階で定義し、部門単位でレベル診断を定期的に行う
時間の配分と使い方	事業強化と自己成長を中心とした間接活動の割合を <u>30%以上</u>	<ul style="list-style-type: none"> ● デジタルやナレッジを効果的に活用し生産性の向上を図ることで、案件テーマに直接的に携わる活動時間の割合を低減させ、事業や個人の成長に関わる活動時間の割合を増大させる ● 間接活動を【組織運営】、【事業強化】、【個人強化】、【休息充電】でセグメント管理し、その中でも【事業強化】、【個人強化】の活動割合を増やし、将来に向けた成長期待に投資する

Life of Service.

サービスは、終わりのない**物語。**