

営業店改革支援コンサルティング

「営業店改革が思うように進まない」そんな悩みを解決します
基本構想策定支援

営業店改革成功のポイントと弊社のご支援

(1) 多くの金融機関が抱える営業店改革に関する悩み

多くの金融機関で、営業店改革を実施されていますが、多くの悩みを抱えておられます。

- 「営業店改革、BPRを実施しているが、なかなか成果がみえない」
- 「目標として3割削減を掲げているが、改革施策を積み上げて1割にも達しない」
- 「改革を実施したいが、そもそもテーマをどのように抽出したらよいかわからない」

弊社では、多数の実績に基づき、御行の改革を成功へと導きます。



(2) 営業店改革を成功に導く3つのポイント

①「ありたい姿」や「数値目標」の明確化

営業店の「ありたい姿」や「目標数値」を定めて取り組むことにより、大きく変革しなくてはならない対象が明確になり、改善ではなく「改革」を目指して推進することが可能になります。

②「営業店実態」を踏まえた課題の抽出

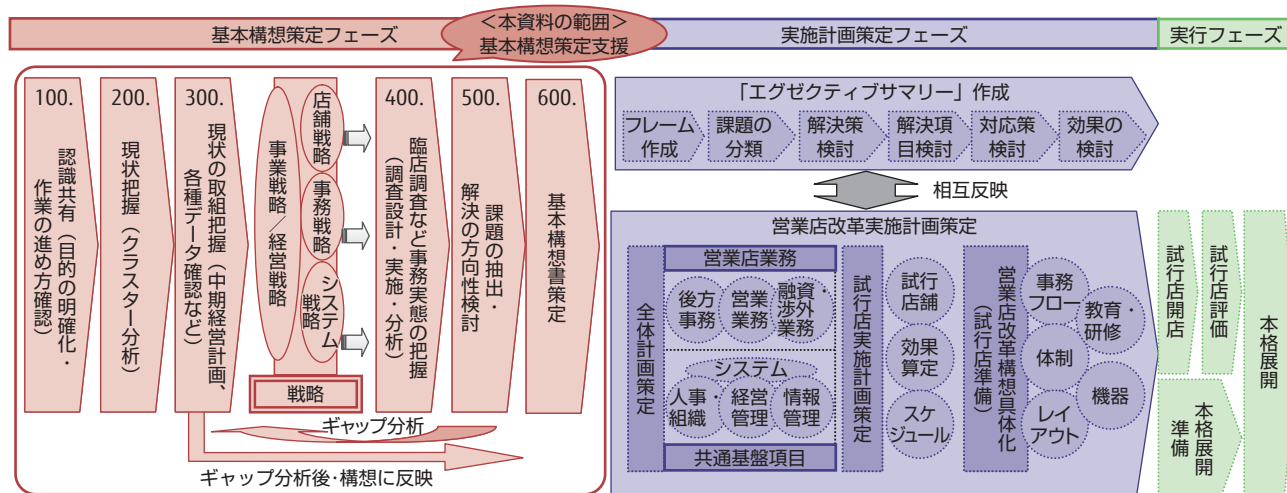
現状がわからないまま、本部の思い込みでの施策策定では、経営層・現場の納得を得ることは難しくなります。営業店現場の「実態」を把握し、ありたい姿とのギャップを把握した上で、課題を抽出することが重要です。

③経営・本部・現場が「改革の方向性」を共有し、施策実施後も「共通の指標」で改革の進捗を確認

改革の推進のためには、経営層・本部・現場が共通の認識を持ち、取り組むことが必要です。そのためには、改革の方向性を「基本構想」としてまとめ、意識共有を図り、施策実施後は、指標（例えば事務量など）により改革の進捗を確認できる仕組みが必要です。

(3) コンサルティングの流れ

富士通総研では、改革を成功に導くポイントを踏まえた上で、御行の改革の推進をご支援します。



営業力強化、セールスシフトを視野に入れ、営業店の業務改革をご支援します。

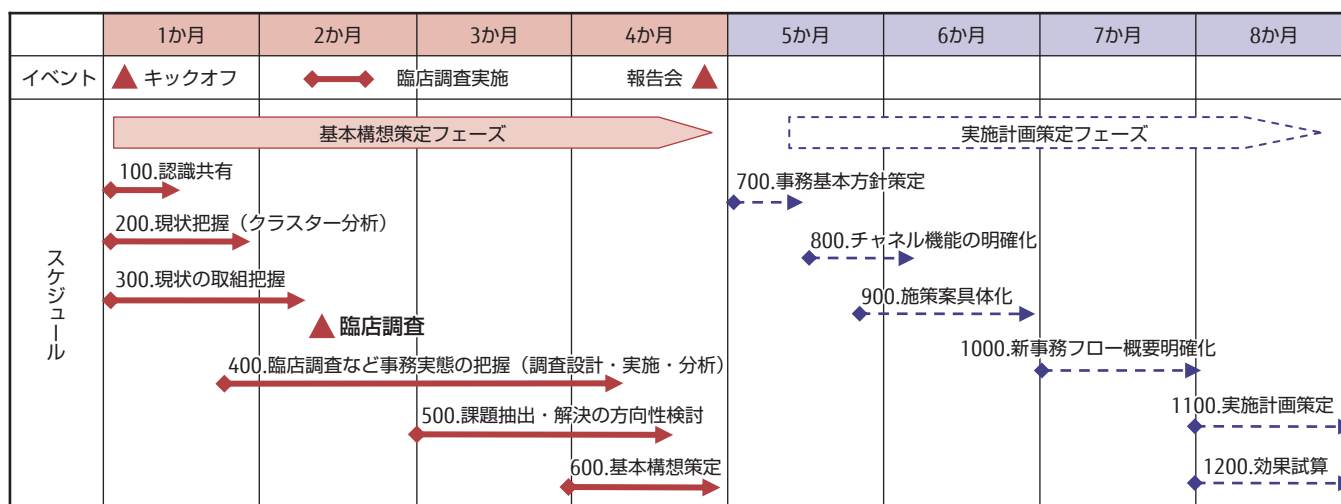
営業店改革支援の進め方

(1) 実施概要

No	作業項目	作業概要
100	認識共有	本プロジェクトの目的の明確化・作業の進め方を確認します。
200	現状把握（クラスター分析）	御行の営業店を、事務の観点から特性ごとのグループに分けます（4～6グループ程度）。特性を把握した上で、臨店調査を行う店舗の抽出を実施します。
300	現状の取組把握（中期経営計画、現状の収集データ確認など）	営業店改革に関連して、関連部署にヒアリングを実施し、ありたい姿、現行の取組、課題認識、中期経営計画などで実施予定の事項などを把握します。併せて現状の事務の概要を把握します（事務概要フローなど）。
400	臨店調査など事務実態の把握（調査設計・実施・分析）	「300.現状の取組把握」などに基づき、臨店調査の方法や対象業務（預金・為替・融資など）、対象範囲（営業店、センターなど）を確定します。また、併せて調査員の確保や研修を行い、営業店の実態把握を行います（臨店調査：ワークサンプリング調査、伝票調査など）。調査は繁忙が予想される時期に実施することを推奨します。
500	課題抽出・解決の方向性検討	実態把握の結果を分析し、中期経営計画などで述べている方向性、未来像などと比べ現実とのギャップを認識し、課題抽出・解決の方向性を検討します。
600	基本構想策定	課題抽出・解決の方向性を受け、施策を明確化し、事務改革遂行に向けて優先度や対象範囲、実現時期を定めます。併せて、基本構想書を作成し、検討の過程を記録に残すとともに、経営層や他部署との情報共有を可能にし、改革推進に向けた準備をします。

(2) スケジュール例

御行が、既に営業店改革の戦略や計画をお持ちの場合、基本構想策定のスケジュールは以下のようになります。



弊社のご支援の特徴

(1) アドバイザリーコンサルティング

コンサルティングにあたっては、弊社からは進め方、手法、テンプレートのご提示を行います。御行のプロジェクトメンバーが主体となり、実態調査や分析・課題抽出・解決の方向性を検討します。これは、弊社がプロジェクトを離れた後も、御行で改革推進を継続的に実施できる力をつけて頂きたいと考えているためであり、そのためのノウハウ獲得をご支援します。

(2) 御行ならではの改革テーマの抽出

同じ営業店でも、各行により顧客戦略やそれを支える事務処理方法、人員体制・スキル、役席マネジメントなどが異なります。他行の改革をそのまま真似できるものではなく、御行に必要な改革施策の抽出が重要であり、これをご支援します。

(3) 多くの事例・実績に基づく成功への導き

弊社では、この分野で過去5年間で20件以上の支援を行っており、営業店改革の基本構想策定から実際の実行支援まで、幅広い実績を持ちます。常に実行可能性を考慮し、検討をご支援します。

2011.4

お問い合わせ先

株式会社 富士通総研

第1コンサルティング本部 金融・地域事業部

〒105-0022 東京都港区海岸1-16-1ニューピア竹芝サウスタワー TEL:03-5401-8386

<http://jp.fujitsu.com/group/fri/>