

#08

専門家派遣実施企業

顧客情報のビッグデータを有効活用し社会に貢献

# ダイヤ工業株式会社

Company  
Profile

〔所在地〕岡山市南区古新田1125

〔従業員数〕107人 〔設立年月〕1963年4月 〔業種〕医療用品製造業

## 背景・課題

### より多くの人の健康寿命を延伸できる企業に

弊社は、1963年の創業以来、「健康寿命の延伸」を社会使命とし、主に接骨院や整骨院向けに独自開発のコレットやサポーターなど医療用品を製造販売してきた。近年では、病院などの医療現場やペット向け機器、新型コロナウイルスの感染拡大を受けて防護服や布マスクの製造などにも取り組んでいる。コレットやサポーターを開発・提供することで、腰や膝、肩などの痛みを緩和し、一人でも多くの方々に快適で豊かな生活をサポートすることが弊社の社会貢献の指標と言える。しかし、全国約3万5,000件の院への販売実績を持つものの、全体への一律のアプローチができていないのが実情であり、デジタル化を活用した顧客ごとのアプローチができる体制づくりをいかに構築するかが課題であった。

そんな中、販売管理、生産管理などの基幹システムは導入から約10年が経過していたこともあり、見識のある専門家の派遣を受けてデータの有効活用が可能となる基幹システムの更新を通じて課題解決につなげたいと考えたのが本事業への相談のきっかけとなった。



## 取組と成果

### 膨大な顧客データをAIで分析し有効活用

専門家から計5回の指導を受けた。1、2回目は経営課題のヒアリングで、IT担当、経営企画のほか、代表の松尾浩紀も一部参加した。入り口は基幹システムだったが、会社全体の業務フローにおける理想と現状のギャップを洗い出し、結果に基づいた専門家のファシリテーションにより課題が明確化された。その結果、基幹システムの大掛かりな改修をしなく



取組の概要図



ても、汎用的なプラットフォームと組み合わせることで顧客データの有効活用による課題解決が可能ということに改めて気付かされた。

顧客データの有効活用に向けて収集した販売管理や生産管理、購入履歴、院状況、アンケートなどの情報をビッグデータとしてクラウドのAIを活用したデータ分析システムに取り込み、見たいデータをすぐに抽出できる体制を整備することで、販売や生産計画の精度向上などにつなげていく計画だ。

## 今後の課題・展望

### 顧客の声を開発に生かせる体制づくりに注力

今回の支援を受けて、既存の基幹システムでも多くの取組が可能になったことが分かったが、データ分析をより効率的に実施するための体制整備を目指し、仕様のブラッシュアップを検討している。また、商品開発において重要となる顧客の声を反映させることに対し、収集したデータを品質面や価格に最大限フィードバックできるデータ分析の仕組みづくりも今後も検討していく。



## AIMCからのコメント

当初より、個人や部署レイヤーでは業務効率の個別最適化を進めている状況であった。そこで、組織全体の最適化が課題であるという事を、ブレインストーミングを通して確認してもらった。第一歩として、社内で個別活用している情報を一元管理するプラットフォームを構築し、社内でのデータによる齟齬をなくす環境を構築する計画を立案。これにより、全国約3万件におよぶ病院や顧客の情報を営業だけでなく、製造・販売も等しく把握する事により、高精度の生産計画及びイベント計画が可能となった。情報管理の一元化を軸として、情報共有と見える化、データ分析の精度向上などにより、更に業務改善が実現できるはずだ。(西岡 健一)