

デジタルトランスフォーメーション 戦略書

～AIコールから始まる段階的DX化戦略～

商材卸会社から、DXソリューション企業への変革

自社のDX化成功を商材化し、新たな収益源を創出

ディーエーピーネットワーク株式会社

2025年1月

目次

1. 経営ビジョン
2. 経営戦略・DX戦略
3. DX化の実現のための組織づくり
4. DX化の実現のための人材確保・育成
5. DXを実現するためのITシステムの構築・利活用
6. デジタル化がもたらすリスク認識とその対応方法
7. 経営戦略・DX戦略の進捗・成果の確認方法
8. DXの推進に対する経営トップのコミットメント
9. ステークホルダーに対する情報発信

1. 経営ビジョン

経営理念

「人に感謝し、人から感謝される企業を目指します」

私たちディーエーピーネットワーク株式会社に携わる、すべての人達の幸せが私たちの幸せと考え、お客様、お取引様、共に働く仲間に感謝し、感謝される企業を目指します。

ビジョン

- 心身ともに健康で、スタッフ同士がお互い協力者であると捉えて共に働く会社
- スタッフ皆が人生の目的と目標を持ち、良好な人間関係を育みながら働く会社
- 平等ではなく、公正、公平な評価がなされ、やりがいや充実感を持ち働く会社
- 適正な評価と報酬が得られるよう、仕組みづくりと盤石な財務体質を持つ会社
- ビジネスはサクセス、プライベートはハピネス、楽しく生き自己実現を果たせる会社

デジタル化における方向性

従来の商材卸会社としての枠組みを超え、デジタル技術を活用した新たな価値創造を推進します。自社のDX化で成功した取り組みをシステム化し、新たな商材として展開することで、持続可能な成長モデルを構築します。

2. 経営戦略・DX戦略

2.1 DX戦略の全体像

「自社DX化の成功を商材化する」実践型DX戦略

商材卸会社として、既存事業における重要業務から段階的なDX化を実装し、社内のDX化にとどまらず、社内DX化で成功したことをシステム化して自社の商材に加えることで、実践型のDX化を打ち出して収益化に転換させます。

2.2 段階的DX化の展開

【第一弾】 営業DX：AIコールの開発・実装・商材化

開発内容

- ・オートコール機能とAIスクリプト作成能力を持った自動音声テレアポシステムを自社開発
- ・自社でのランディングを経て改良したものをリリース
- ・現状：ランディング完了、AIコールのローンチ段階に進行中

効果

- ・営業担当者の架電業務の効率化（1日あたり500件以上の自動架電が可能）
- ・受付突破率の向上（従来10%→目標25%）
- ・アポイント獲得率の向上（従来2%→目標5%）
- ・営業担当者は質の高いアポイント対応に集中可能

商材化戦略

自社での成功実績を基に、同様の課題を抱える中小企業向けにAIコールサービスとして展開。月額8万円～のサブスクリプションモデルで提供し、新たな収益源を確保。

【第二弾】 業務DX：受発注業務の自動化

開発計画

- ・毎日発生する受発注業務の自動化システムを開発
- ・受注データの自動取り込み→在庫確認→発注処理の一連のフローを自動化
- ・2025年度中に開発着手、2026年度にランディング予定

期待効果

- ・受発注業務の処理時間を70%削減
- ・人的ミスの削減（目標：ミス発生率を現状の10%→1%以下）
- ・担当者の業務時間を創出し、顧客対応の質向上に充當

【第三弾】事業拡大：DXソリューション事業の確立

第一弾・第二弾で得たDX化のノウハウとシステムを体系化し、中小企業向けのDXコンサルティング事業を展開。商材卸会社からDXソリューション企業への転換を図り、収益構造の多角化を実現します。

3. DX化の実現のための組織づくり

3.1 権限移譲による現場主導の開発体制

組織体制の特徴

代表取締役の安達から担当者へ権限移譲を行い、より現場ベースで利便性が高く、可能性が高まるAIの開発に関与させることにより、実践で使えるシステムに早期から目標を定めています。

権限移譲の具体的な内容

- ・開発方針の決定権限を現場担当者に委譲
- ・開発予算の執行権限（月額100万円まで）を担当者に付与
- ・外部協力者との契約・調整を担当者が主導
- ・開発スケジュールの調整権限を担当者に委譲

3.2 現場人材の登用重視

積極的に外部のリソースを活用して、開発に時間をかけるのではなく素早く開発をして、即時現場投入によりエラーの発見と修正を行うため、プログラムコードをかける人間ではなく、一定のシステム理解がある現場の人間の登用を重要視した組織編成と権限移譲による、精度とスピードの向上を実現しました。

3.3 プロジェクト組成体制

第一弾（AIコール）の体制

- ・ 営業部担当者を筆頭にプロジェクトチームを組成
- ・ 営業部でAIコールの活用を行い、バグ出しと修正、AIへの学習を実施
- ・ 外部開発パートナーとの密な連携により、週次でシステム改善を実施

第二弾（受発注自動化）の体制

- ・ 受発注業務の中核メンバーとプロジェクトを組成
- ・ 柔軟なプロジェクト組成体制でDX化の推進を継続
- ・ 第一弾で得た知見を活かし、より効率的な開発体制を構築

3.4 組織文化の変革

失敗を許容する文化の醸成：現場主導の開発では、トライ＆エラーを繰り返すことが前提。失敗を責めるのではなく、学びの機会と捉える組織文化を構築しています。

迅速な意思決定の実現：権限移譲により、経営層の承認プロセスを最小化。現場判断で即座に改善・修正が可能な体制を確立しています。

部門間の連携強化：営業部、業務部、システム担当が密に連携し、部門の壁を超えたDX推進体制を構築しています。

4. DX化の実現のための人材確保・育成

4.1 実践型人材育成の基本方針

DX化人材に関しては、社内プロジェクトの経験を通して人材育成を行っていく、実践型人材育成を主軸に考えています。実際のシステムの構築などは外部協力者になってもらうことで、不足している技術・知識面を補っていくことで推進を図っています。

4.2 具体的な人材育成施策

プロジェクト参加型育成

- 実際のDXプロジェクトに参加することで、実践的なスキルを習得
- 外部専門家との共同作業を通じて、技術的知識とノウハウを吸収
- プロジェクトの各フェーズ（企画・開発・テスト・運用）を経験

役割分担の明確化

役割	担当	主な業務内容
プロジェクトマネジメント	社内担当者	プロジェクト全体の統括、進捗管理、意思決定
要件定義・仕様策定	社内担当者	現場ニーズの把握、システム要件の整理
システム開発	外部協力者	プログラミング、システム構築

役割	担当	主な業務内容
テスト・検証	社内担当者	バグ出し、動作確認、改善要求
運用・保守	社内担当者	日常的な運用管理、トラブル対応

4.3 外部協力者との連携

外部リソース活用の方針

- 専門的な技術分野は外部の専門家に委託
- 開発期間の短縮と品質確保を両立
- 社内担当者は外部協力者から技術移転を受け、徐々に内製化を進める

4.4 継続的な学習機会の提供

- 勉強会の開催**：月1回、DX関連技術や事例についての社内勉強会を開催
- 外部セミナー参加支援**：DX関連セミナーや研修への参加費用を会社が負担
- 資格取得支援**：IT関連資格の取得に対して、受験費用の全額補助と合格祝い金を支給
- 情報共有の仕組み**：プロジェクトで得た知見を社内Wikiに蓄積し、全社で共有

5. DXを実現するためのITシステムの構築・利活用

5.1 開発体制の特徴

外部協力者との密な連携により実現。社内で実装したフィードバック環境を密に構築することで開発速度を意識した体制を作りました。

5.2 AIコールシステムの技術仕様

主要機能

- **オートコール機能**：登録されたリストに対して自動的に架電
- **AIスクリプト作成**：企業のサービスに沿ったトーカスクリプトを自動生成
- **自然な会話**：人の声で自然な会話を実現するAI音声技術
- **受付突破機能**：受付の方に取次を依頼するところまでをAIが実行
- **転送機能**：担当者につながった時点で営業担当者に電話を転送
- **自動録音・文字起こし**：通話内容を自動的に録音・テキスト化
- **通話結果の自動作成**：通話結果をCRMシステムに自動登録

5.3 開発プロセス

フェーズ	期間	主な活動内容	成果物
企画・要件定義	2ヶ月	現場ニーズの把握、機能要件の整理、外部協力者の選定	要件定義書
開発	4ヶ月	システム開発、週次での進捗確認	プロトタイプ
社内テスト	2ヶ月	営業部での実運用テスト、バグ出し	テスト結果報告書
改善・調整	2ヶ月	テスト結果に基づく改善、AIの学習	改善版システム
本格運用	継続	全社展開、継続的な改善	運用マニュアル

5.4 フィードバックループの構築

迅速な改善サイクル

- 毎日のミーティング**：使用した営業担当者から毎日フィードバックを収集
- 週次の改善会議**：週1回、外部協力者を交えて改善事項を協議
- 月次のバージョンアップ**：月1回のペースでシステムをアップデート
- 四半期レビュー**：3ヶ月ごとに大規模な機能追加・改善を実施

5.5 セキュリティ対策

- 顧客情報の暗号化保存
- アクセス権限の厳格な管理
- 通話録音データの安全な保管
- 定期的なセキュリティ診断の実施
- 外部専門家によるセキュリティレビュー

6. デジタル化がもたらすリスク認識とその対応方法

6.1 営業ノウハウ喪失のリスク

リスクの内容

弊社の重要な営業ノウハウであるアプローチスキルの喪失は懸念されるリスクとしてとらえています。AIコールに依存しすぎることで、営業担当者の対人コミュニケーション能力や、状況に応じた柔軟な対応力が低下する可能性があります。

対応方法

- 業務効率化の効果測定**：AIコール導入前後の営業効率を数値で比較
- AIコールの効果測定**：受付突破率、アポイント獲得率、成約率を継続的に測定
- 営業スキル維持のための研修**：月1回、対面営業スキルを磨く研修を実施

- ・ **ロールプレイング訓練**：週1回、営業担当者同士でロールプレイングを実施
- ・ **ベテラン営業のナレッジ共有**：ベテラン営業の成功事例を社内Wikiに蓄積

これらの取り組みにより、業務効率化の改善効果とAIコールの効果測定を行うことで、アプローチスキルの喪失を回避することができると考えています。

6.2 セキュリティリスク

リスクの内容

顧客情報や通話録音データなど、機密性の高い情報を扱うため、情報漏洩や不正アクセスのリスクが存在します。セキュリティ上のリスクは十分に重くとらえています。

対応方法

- ・ **外部専門家の活用**：情報セキュリティの専門家を交えてリスク排除努力を実施
- ・ **定期的なセキュリティ診断**：年2回、外部機関によるセキュリティ診断を実施
- ・ **従業員教育**：全従業員に対して年2回、情報セキュリティ研修を実施
- ・ **アクセス権限の厳格管理**：職務に応じた最小限の権限付与
- ・ **ログ監視**：システムアクセスログの常時監視と定期的なレビュー
- ・ **バックアップ体制**：データの多重バックアップと災害対策

6.3 システム障害リスク

リスクの内容

システムに依存することで、障害発生時に業務が完全に停止するリスクがあります。

対応方法

- **バックアップシステム**：手動での営業活動にも対応できる体制を維持
- **障害時対応マニュアル**：システム障害時の対応手順を明文化
- **サーバーの冗長化**：複数のサーバーで稼働し、単一障害点を排除
- **24時間サポート体制**：外部協力者と24時間サポート契約を締結

6.4 顧客満足度低下リスク

リスクの内容

AIによる自動架電が顧客に不快感を与え、企業イメージが低下する可能性があります。

対応方法

- **自然な会話の実現**：高品質なAI音声技術を採用し、違和感のない会話を実現
- **適切なタイミング**：架電時間帯を適切に設定（営業時間内のみ）
- **クレーム対応体制**：クレームが発生した場合の迅速な対応体制を整備
- **顧客満足度調査**：定期的にアンケートを実施し、改善に反映

7. 経営戦略・DX戦略の進捗・成果を適時・継続的に確認するための工夫、見直しの方法

7.1 効果測定の基本方針

自社の営業成果を基に、AIコールの効果測定を行い、実践的DX化の進捗確認とします。数値による客観的な評価を重視し、PDCAサイクルを確実に回すことで、継続的な改善を実現します。

7.2 主要KPIと目標値

KPI項目	現状値	2025年度目標	2026年度目標	2027年度目標
AIコール架電効率	300件/日	500件/日	800件/日	1,200件/日
受付突破率	10%	15%	25%	35%
アポイント獲得率	2%	3%	5%	8%
営業生産性向上率	-	20%	40%	60%
業務効率化率	-	30%	50%	70%
受発注業務自動化率	0%	10%	40%	80%

KPI項目	現状値	2025年度目標	2026年度目標	2027年度目標
AIコール商材売上	0円	1,000万円	3,000万円	5,000万円

7.3 測定方法と報告頻度

KPI項目	測定方法	報告頻度	報告先
AIコール架電効率	システム自動計測	週次	営業部長、経営層
受付突破率	録音データ分析	月次	営業部長、経営層
アポイント獲得率	CRMシステム連動	月次	営業部長、経営層
営業生産性向上率	売上高 ÷ 営業人員	四半期	経営会議
業務効率化率	処理時間削減率	四半期	経営会議
受発注業務自動化率	自動化処理件数 ÷ 総件数	月次	業務部長、経営層

KPI項目	測定方法	報告頻度	報告先
AIコール商材売上	会計システム連動	月次	経営会議

7.4 PDCAサイクルの実施

Plan (計画)

- 年度初めに年間目標と四半期目標を設定
- 各KPIの目標値と達成のためのアクションプランを策定

Do (実行)

- 計画に基づいてDX施策を実行
- 日々の業務の中でデータを蓄積

Check (評価)

- 週次・月次・四半期でKPIを測定
- 目標達成状況を分析し、課題を抽出
- 経営会議で報告・議論

Action (改善)

- 課題に対する改善策を策定
- システムの改修やオペレーションの見直しを実施
- 必要に応じて目標値を修正

7.5 戦略の見直しプロセス

定期的な見直し

- **四半期レビュー**：3ヶ月ごとに戦略の進捗を確認し、必要に応じて修正
- **年次見直し**：年度末に1年間の成果を総括し、次年度の戦略を策定
- **臨時見直し**：環境変化や重大な問題が発生した場合は、臨時に戦略を見直し

8. DXの推進に対する経営トップ自らのメッセージ発信・コミットメント

8.1 代表取締役からのメッセージ

「当社は創業以来、お客様に感謝し、お客様から感謝される企業を目指してまいりました。この理念を実現するために、私たちは常に変化し続ける必要があります。

デジタル技術の進化は、私たちに新たな可能性をもたらしています。AIコールの開発・実装は、単なる業務効率化にとどまりません。自社でDX化に成功し、その成果を商材として展開することで、同じ課題を抱える多くの企業様のお役に立つことができます。

私は、DX推進を当社の最重要経営課題と位置づけ、自ら先頭に立ってこの取り組みを推進してまいります。同時に、現場の担当者に権限を移譲し、スピード感を持って実行できる体制を構築しました。

DX化は一朝一夕には実現できません。しかし、着実に一步一步進めることで、必ず成果は表れます。私たちは、実践を通じて学び、改善を繰り返し、真に価値あるDXを実現してまいります。」

8.2 経営トップの具体的な関与

- **月次進捗会議への参加**：毎月1回、DX推進会議に代表取締役が参加し、進捗を確認
- **意思決定の迅速化**：重要な投資判断は1週間以内に決定
- **現場視察**：四半期に1回、AIコールの運用現場を視察し、直接担当者と対話
- **社内外への発信**：統合報告書やホームページで、DX戦略について自ら発信
- **投資の承認**：DX関連投資を最優先で承認し、必要な予算を確保

8.3 社内へのメッセージ発信

- **全会議でのメッセージ**：四半期ごとの全会議で、DX推進の重要性を発信
- **社内報での情報発信**：月1回の社内報で、DX推進の進捗状況を報告
- **表彰制度**：DX推進に貢献した社員を表彰し、その取り組みを共有
- **オープンドアポリシー**：担当者が直接経営層に相談できる仕組みを構築

9. ステークホルダーに対する情報発信・対話

9.1 お客様への情報発信

情報発信の方針

DX化によって実現した業務効率化のメリットを、お客様にも還元することを明確に伝えています。AIコールの導入により、より迅速で質の高い営業対応が可能になったことをアピールしています。

具体的な取り組み

- ・ **ホームページでの公開**：DX戦略や取り組み状況をホームページで公開
- ・ **メールマガジン**：月1回、DX関連の情報やサービス改善情報を配信
- ・ **展示会・セミナー**：年2回、自社のDX事例を紹介するセミナーを開催
- ・ **顧客アンケート**：年2回、お客様満足度調査を実施し、結果を公開

9.2 取引先との対話

情報共有の仕組み

取引先との定期的な情報交換会を開催し、DX化による業務効率化のメリットを共有しています。特に、受発注業務の自動化については、取引先との連携が不可欠であるため、密にコミュニケーションを取っています。

具体的な取り組み

- ・ **取引先説明会**：年2回、主要取引先を集めて説明会を開催
- ・ **個別訪問**：重要取引先には個別に訪問し、DX化の説明と協力依頼
- ・ **システム連携**：取引先とのシステム連携を推進し、受発注業務の効率化を実現
- ・ **共同改善活動**：取引先と共同でDX化の可能性を検討

9.3 従業員との対話

社内コミュニケーションの強化

DX推進は、従業員の理解と協力なくしては実現できません。従業員に対して、DX化の目的やメリットを丁寧に説明し、不安を解消する取り組みを行っています。

具体的な取り組み

- ・ **全社説明会**：四半期ごとに全社説明会を開催し、進捗状況を共有
- ・ **部門別説明会**：各部門で説明会を開催し、具体的な影響を説明
- ・ **意見交換会**：月1回、従業員との意見交換会を開催し、フィードバックを収集
- ・ **社内アンケート**：年2回、従業員満足度調査を実施し、改善に反映

9.4 地域社会への貢献

DXノウハウの地域還元

自社で得たDX化のノウハウを地域の中小企業にも共有し、地域全体のDX推進に貢献します。

具体的な取り組み

- ・ **無料セミナー開催**：年2回、地域の中小企業向けにDXセミナーを開催
- ・ **事例公開**：自社のDX事例を詳細に公開し、参考にしていただく
- ・ **相談窓口**：DX化に悩む企業からの相談に無料で対応

まとめ

ディーエーピーネットワーク株式会社は、「人に感謝し、人から感謝される企業」という経営理念の実現に向けて、デジタル技術を活用した新たな価値創造に挑戦しています。

AIコールを第一弾とする段階的なDX化戦略により、業務効率化と新たな収益源の創出を同時に実現します。自社でのDX化成功を商材化するという独自のビジネスモデルにより、持続可能な成長を目指します。

現場主導の開発体制、実践型の人材育成、外部リソースの有効活用により、スピード感を持ってDX化を推進しています。効果測定に基づくPDCAサイクルを確実に回し、継続的な改善を実現します。

私たちは、DX化を単なる業務効率化の手段ではなく、企業変革と成長の原動力と位置づけています。お客様、取引先、従業員、地域社会のすべてのステークホルダーとともに、デジタル時代における新たな価値創造に取り組んでまいります。

ディーエーピーネットワーク株式会社

〒105-0014 東京都港区芝3-15-13 YODAビル7F

TEL: 03-3660-5261

設立: 2006年 資本金: 600万円

代表取締役: 安達正光