

コンパクト型

可視化技術を活用した顧客要求記録システムの開発による革新的サービスの創出

情報産業では、顧客からの要望や要件を定義するのに全工数の1/2を費やしている。

このプロセスを可視化するプログラム「AUN(アウン)」を開発し、クラウドを活用した要求定義・商談プロセスを革新するサービスを提供することで、新たなビジネスモデルの確立が可能となった。



「AUN(アウン)」トップ画面



複雑な顧客からの要望や要件を口述や文字だけでなく、可視化したものを土台に仕様の認識を摺合せするには時間がかかり、制作コストが上昇する。ウェブページに視覚的な情報をつけて伝達できるコミュニケーションツール「AUN(アウン)」を開発し、クラウドを活用した要求定義・商談プロセスを革新するサービスを提供する。

MOTIVES

製品開発のきっかけ

ソフトウェア開発の際は、複雑な顧客からの要望や要件を口述や文字だけでなく、可視化したものを土台に仕様の認識を摺合せ出来ることが理想的だが、顧客からの要望や要件を定義し文書化するには時間がかかり、制作コストが上昇してしまうという問題点がある。

当社では、こうした顧客からの要望や要件を定義するのに全工数の1/2(制作物の納品後の運用フェーズでは全工数の4/5)を費やしており、このプロセスの生産性を高め、全体工数の削減及び修正による工数増加、納期遅延を防ぐことが課題となっていた。

TARGET

製品開発の目標

顧客からの要望や要件を可視化し、コミュニケーションの壁を除去することにより、次の目標を掲げ、生産性向上を図る。

- ・新規開発案件では、平均50人日要していた顧客からの要望や要件の定義を25人日へ半減させる。
- ・納品後の保守・維持管理では、約8割を占める顧客からの要望や要件の定義20人日から4人日へ削減。
- ・円滑なコミュニケーションによる納期短縮により、顧客満足度向上を図る。

更に、この可視化機能をより革新的に進化させ、他産業へも展開できるプログラムとして開発する。

製品開発の内容

ウェブページに視覚的な情報をつけて伝達できるコミュニケーションツール「AUN(アウン)」のサービス化開発を行った。サービスの内容は、画像化したパソコン画面の表示上に文章の書き込み・ファイル添付を可能とし、それらの一連の情報をサーバー上に保存、保存場所を独自URLとして発行する仕組み。スタンプ機能、画面メモ矢印機能、PDF対応機能、サイトのレスポンス対応機能、コメント機能、ログイン・ログアウト・パスワードリマインダー機能、権限機能、会員登録機能、契約プラン機能、フォルダ管理・共有機能を実装した。



利用イメージ

RESULT

本事業の成果

当該システムの開発を行い、事業化に向けて公開可能な品質に改善。成果物を早期に公開したことで、利用者から具体的な意見を取り込むことができ、実装する機能に転化できた。

生産性向上目標の結果は、約28%の削減(同規模プロジェクトの比較で、顧客からの要望や要件を定義するのに要した時間が導入前の64.5時間から導入後47.5時間に削減)と、目標としていた半減にまでは達していないが、一定の成果が見受けられる。

PROSPECT

今後の展望

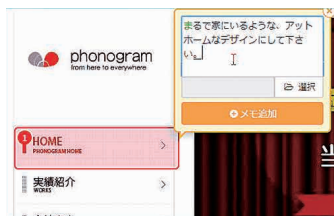
ますます進展する高度情報化社会にあって、いまや日常生活においても企業活動においても情報サービス抜きには成り立たない。しかし、すべての人が情報化の波についていける訳ではない。当社はそのような、情報化社会についていけない人にこそ優しいモノづくりを目指している。プロセスを可視化するプログラム「AUN(アウン)」は、その第一歩である。「AUN(アウン)」を足掛かりとして、専門的な、一部の人のためのモノづくり・サービス提供ではなく、多くの人に使ってもらえるサービス開発を目指す。



KEY POINT

ココがポイント！

顧客とのコミュニケーションを可視化するプログラム「AUN(アウン)」は、ふせん紙の感覚でサイトや画像にメモを貼って共有できるツールです。



サイト画像書き込みの例



共有URL発行の例

MESSAGE

更なる成長へ向けて

このような企業様からのご連絡をお待ちしています

これまで顧客との要望や要件の定義に係る折衝状況は、多くの企業がWORDやEXCELといった文書作成や計算ソフトを使って、社内りん議を経て顧客確認を行ってきました。

「AUN(アウン)」は、これを基本機能である画像やテキストを使って、顧客からの要望や要件を定義、確認・提案を行うソフトウェアで、業界初の機能となっています。

- ・顧客からの要望や要件の定義の生産性向上が課題となっている情報産業
 - ・顧客からの要望や要件の定義の行き違いが課題となっている住宅産業
 - ・ゲラの校正で大幅な修正が課題となっている印刷業
 - ・FPによる投資や保険の説明過程での行き違いが課題となっている金融機関
- など、お困りの企業様からのご連絡をお待ちしております。

CORPORATE DATA

事業者概要

株式会社 フォノグラム



広島市中区西十日市町9-9
電話番号: 082-532-7750
<https://www.phonogram.co.jp/>

代表者名 河崎 文江
設立 平成15年2月14日
資本金 500万円
従業員 25人
事業内容 情報サービス業



代表取締役
河崎 文江