

デロイト トーマツ アンサンブヒーローズのプロジェクト紹介

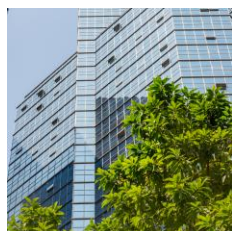
DTUHが支援したプロジェクト事例を一部ご紹介します



製造業社 IoT Platformの
導入支援



不動産会社 AWS活用支援



不動産会社 部門間連携
支援



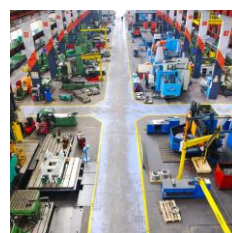
Genesys Cloud導入事例



アイラ株式会社様 支援事例



製造業A社のIoT



金融業B社のブロックチェーン



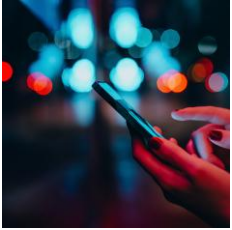
不動産業C社の
情報システム部支援



[仮想通貨交換業A社の BPOセンター構築](#)



[建設業界Webサービス企業A 社 RPA導入](#)



[新規事業企画支援](#)

製造業社 IoT Platformの導入支援

工場・現場が主体的に進めるデータ活用環境を促進させ、新たな価値を生み出すIoTを実現

クライアントの課題

①製造の効率化

- ・各工場における製造業務を分析・効率化する取り組みを行いたい。

②製造現場とIT双方に精通したDX推進者の不在

- ・本社DX推進部門では工場側の業務理解が十分でなく具体的な取り組みを提案できない。

一方、工場現場では既存のプロセスの変更や新規取り組みに懐疑的・保守的である。

解決へのアプローチ

①工場主体のDX推進を支援するIoT Platformの整備

- ・分析を行う本社システム群と各工場にあるデータを安全につなげる環境をIoTの仕組みを使って整備。
- ・各工場・現場のシステム導入のハードルを下げることで、工場主体の分析・効率化の取り組みが活性化するような状況を整備。
- ・具体的には、SORACOM×AWSでオンデマンドな共用のIoT Platformを導入することで、IoTによるDXのPoCが実施しやすい環境を提供。

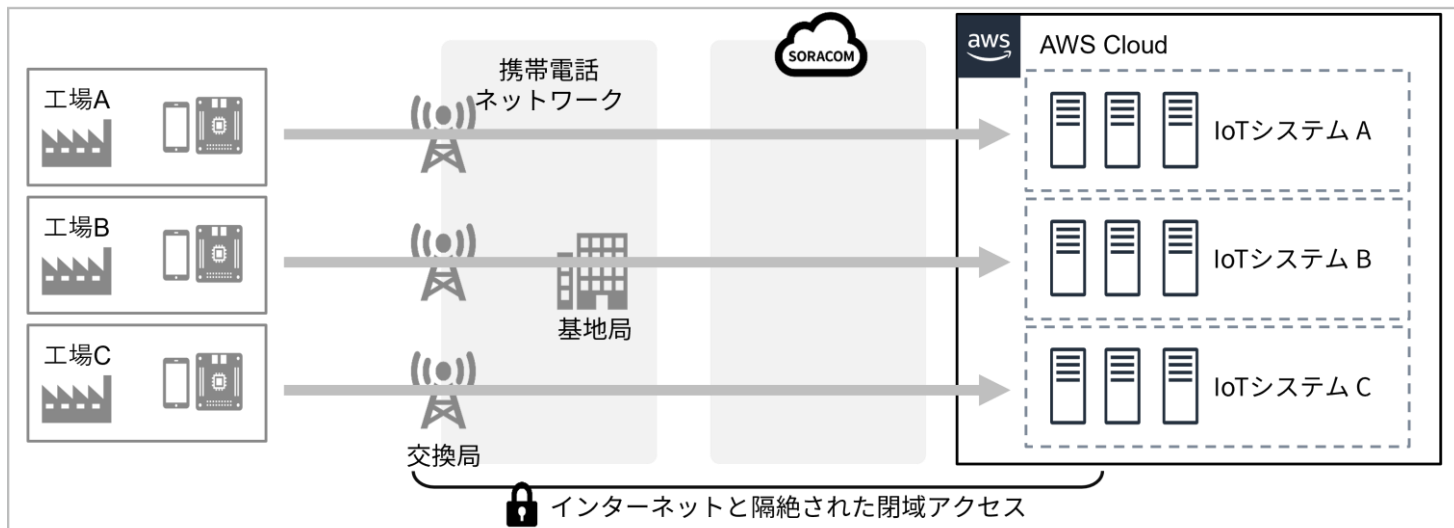
※SORACOMは、株式会社ソラコムまたはその関連会社の商標または登録商標です。

※Amazon Web Services、AWS、および Powered by AWS のロゴは、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。

具体的効果

SORACOM×AWSによるローコスト・スモールスタート・セキュアなIoT Platformを導入

各工場・現場が安心・低コストで分析システムにアクセスすることで、製造業務を分析・効率化を促進



スモールスタート: 小規模な導入から始め、段階的に拡大する手法で**初期投資を抑えつつシステムを拡張**できる。

セキュリティの確保: IoTネットワークの導入において、データの暗号化やアクセス制御で**高いセキュリティを確保**する。

SORACOMの活用: IoTデバイスの接続を**簡単かつセキュア**に行うプラットフォームで、デバイス管理やデータ通信を最適化する。

AWSの活用: 信頼性の高いクラウドサービスを提供し、データの保存・分析やスケールアップを柔軟に行える。

不動産会社 AWS活用支援

システム基盤の設定や運用最適化を行うことでコスト削減と品質向上を両立

クライアントの課題

①専門人材不足

- ・DXの一環で、業務システムや物件情報をAWSに移行したものの、社内にAWSの専門知識を持つ社員がおらず、設定・運用が属人的かつ場当たりのに。

②コスト精査不十分

- ・AWSの月額利用料が想定以上に高額化し、何が無駄かも分からず費用対効果が低い。

③リスク対応不足

- ・設定不備によるサービス障害や情報漏洩リスクが懸念されているが、対処方法がわからず放置されている。

解決へのアプローチ

①AWS設定の全面見直し・最適化

- ・AWS専門コンサルタントが現状のAWS環境を徹底的に調査。
- ・設定ミスや無駄なリソースを特定し、構成の最適化を提案・実施。
- ・コスト削減（料金プラン見直し、不要リソースの停止）とパフォーマンス向上を同時に達成。

②運用代行（マネージドサービス）

- ・AWS運用のフルアウトソーシングを実現。
（監視、障害対応、定期的なバックアップ、更新作業）
- ・月次レポートによりAWS利用状況や課金状況を分かりやすく可視化。

③技術支援・相談対応

- ・AWSの活用方法や新サービス導入について、随時オンライン相談可能な体制を構築。
- ・社内のIT知識向上のための簡易トレーニングもオンラインで提供。

具体的効果

①コスト削減

- ・AWSランニングコストの大幅な削減。(年間300万円)

②業務効率改善

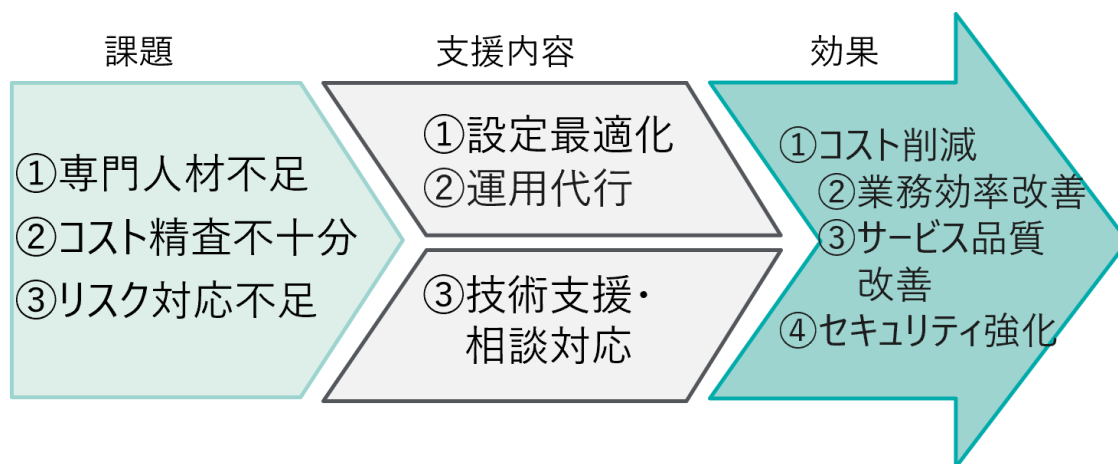
- ・社内情シス部門の負荷が大幅に減少。
業務に集中できるようになり、**業務効率が改善**。

③サービス品質改善

- ・**障害対応スピード向上、サービス品質安定化**により、顧客（物件オーナーや入居者）**満足度が向上**。

④セキュリティ強化

- ・セキュリティ強化が実現し、**情報漏洩リスクの懸念が解消**。



不動産会社 部門間連携支援

部門間のタイムレスな情報連携で、クライアントサポート品質向上を実現

クライアントの課題

① 人的リソース不足（IT人材が不足）

- ・IT専任担当者がおらず、システム設定や管理が手薄。
- ・現場レベルでのIT活用がほとんど進まず、作業効率が低下。

② 部門間コミュニケーション・連携不足

- ・営業・カスタマーサポート・技術部門間の情報共有不足により、入居者からの問い合わせ対応が遅延し、不満・解約が発生。

解決へのアプローチ

① 現場ヒアリングの結果をもとに、最適なSlack・Google Workspace 運用設計を策定

② 各部門リーダー向けに操作トレーニングを実施、現場での定着を支援

③ 導入後も、運用ルールの見直しや追加設定支援を継続

■ Slack導入と活用（部門間連携強化）

- ・入居者からの問い合わせ・トラブル発生時は即座に共有、関係部署が同時に状況確認
- ・Slackボットによる定期リマインドを活用し、部門間連絡漏れ防止を徹底。

■ Google Workspace導入と活用（業務のデジタル化）

- ・各部署の契約書類・入居者対応記録をGoogleドライブで一元化。
- ・Googleスプレッドシートで工事スケジュールや入居者対応状況を共有。
- ・Googleフォームを用いて、入居者からの申込・問い合わせ受付を効率化。

※Slackは、Slack Technologies, Inc.の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

※Google Workspaceは、Google LLC の商標です。

具体的効果

① 人的リソース不足の改善

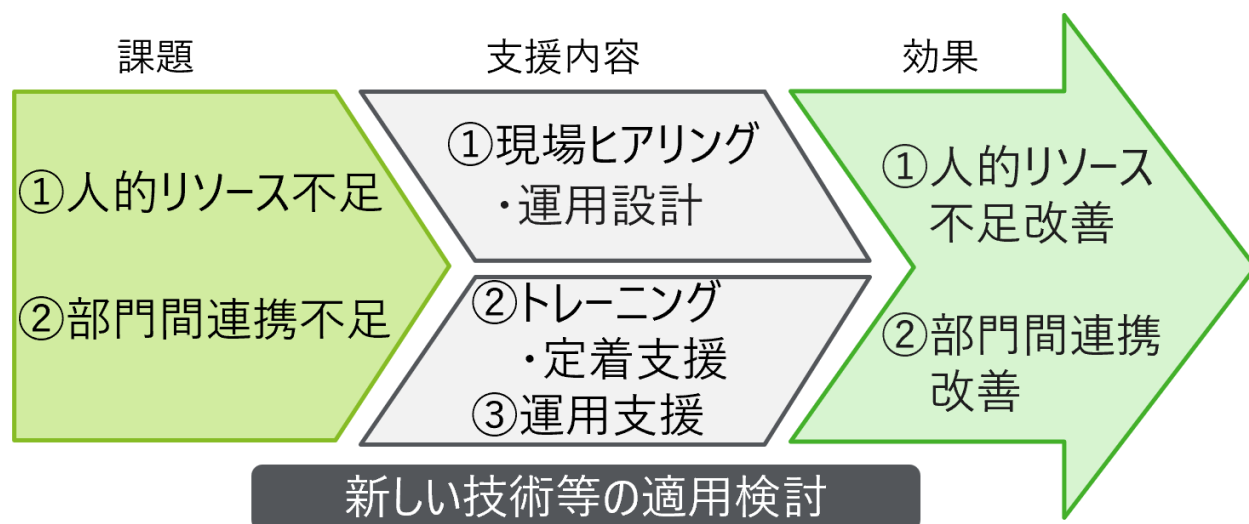
- ・IT専門知識不要なSaaSを導入し、現場業務のIT化が進展。
- ・外部システム業者への依存割合を減らし、自社内で簡単に運用・管理が可能に。

② 部門間コミュニケーション改善

- ・Slack導入で部門間情報共有がリアルタイム化。
トラブル発生から初動対応までの時間を大幅に短縮。
- ・入居者からの苦情が激減し、サービス満足度が大幅向上。
- ・解約率減少、新規契約獲得件数増加。

その他：経営的メリット

- ・専門IT人材を増員せず、少ないコストでDXを実現。
- ・部門間連携強化により顧客対応が改善され、解約防止・新規物件獲得増に直結。
- ・現場社員の業務負荷が低減され、社員満足度が向上。離職率の低下にも寄与。



Genesys Cloud導入事例

BPO事業会社様 コールセンター問い合わせ対応業務 効率化支援
クラウド基盤を活用した問い合わせ対応業務の効率化と品質向上を実現

クライアントの課題

①顧客満足度の低下

- ・顧客情報が複数システムに分散し、通話中の待ち時間が長い。
- ・スタッフのスキルに依存した案内により、案内漏れが頻発している。

②業務負荷の過多

- ・問い合わせ履歴の入力項目が多く、後処理に時間がかかる。
- ・業務に必要な知識量が多く、属人化している。
- ・離職率の高さが重なり、業務負荷増大の悪循環を招いている。

解決へのアプローチ

Genesys CloudとSalesforceの連携による電話対応業務の効率化

- Genesys Cloudに自動応答音声システム（IVR）を構築。
 - ・IVRで問い合わせ内容を選択することで、適切な担当者へ自動的に振り分け。
- SalesforceへGenesys Cloudの入電情報を連携する仕組みを構築。
 - ・受信した電話の情報をSalesforceに連携し、電話の受け取りや保留などの操作をSalesforce上ですべて行える仕組みを導入。
 - ・着信時に電話番号を自動判別し、過去の問い合わせ履歴Salesforceに表示。
 - ・クライアントがIVRで選択した内容に応じて、最適なトークスクリプトを自動表示。

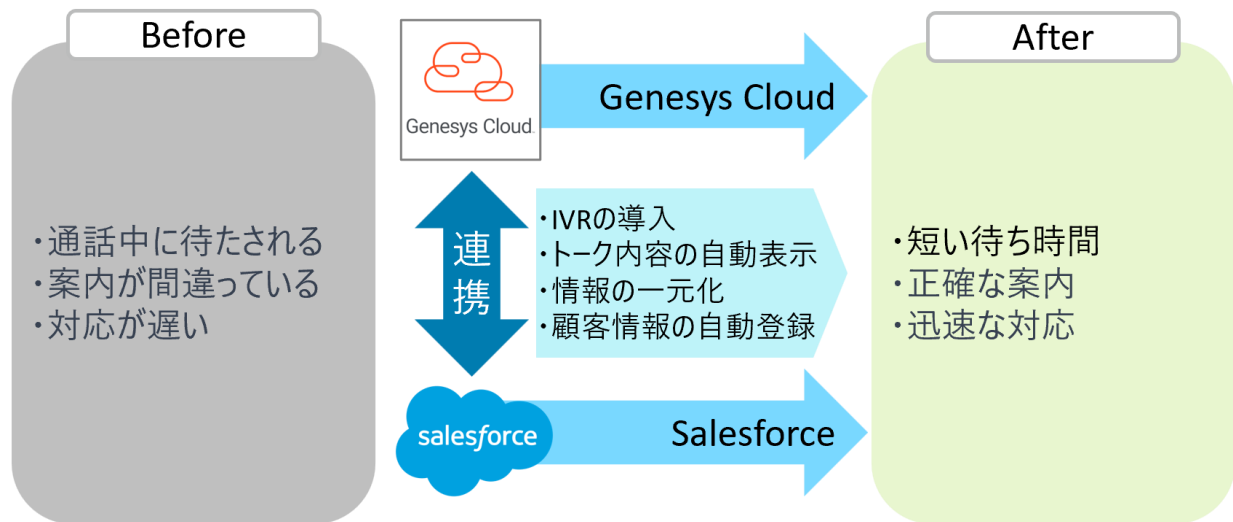
具体的効果

①迅速かつ正確な対応による顧客満足度向上

- ・問い合わせ内容に応じた担当者に振り分けることで、迅速な対応が可能となった。
- ・自動表示されるトークスクリプトにより案内漏れを防止し、新人スタッフでも高品質な対応が実現できた。

②業務効率化と負担軽減による業務負荷削減

- ・顧客データの自動登録・自動入力機能で入力作業が大幅に削減された。
- ・顧客情報の一元化により、必要な情報の検索時間が短縮された。
- ・システム連携と自動化により複雑な作業が簡略化され、スタッフの負担が軽減された。



製造業A社のIoT

クライアント概要

東証2 部上場の製造業 社員数500 名程度

クライアントの課題 / 要望

事業開発室にてIoT技術を活用した新規サービスを研究・開発している。現在プラットフォームにはAWSを活用しているが、上手く使いこなせていない。最近コストが膨らんできており要因と対策を教えて欲しい。また今後アーキテクトも支援して欲しい。

対応と成果

既に利用していたAWS構成の見直しを行い、約30%/月のコストダウンを実現。引き続きAWSリソースを分析・提案を行い、コストダウンを実現中。
また、IoTサービスのグローバル展開に伴い、アーキテクト設計や注意点等をアドバイス。(今後、設計および実装の支援予定)

業務環境

Redmineを活用したタスク管理と、月1回程度のF2F打合せ。
A社様AWSアカウントの共有。

金融業B社のブロックチェーン

クライアント概要

東証1部上場金融業のグループ会社 社員数10名程度

クライアントの課題 / 要望

ブロックチェーンを活用した新規事業を進めているが、ブロックチェーンと連携させるAWSのエンジニアが若手1名のみで実装できない。企画、設計やベンダー対応等の必要業務を支援して欲しい。また、若手エンジニアの教育もOJTでお願いしたい。

対応と成果

Ethereumのオープンブロックチェーンに対応するためのAWS構成をブロックチェーンエンジニアと共に企画から設計まで実施し、プロジェクトを推進。若手エンジニアも成長し、後日AWS認定ソリューションアーキテクトアソシエイトを取得。

業務環境

参画当初は環境把握のため、オンサイトを多めに対応。途中から、SlackやBacklog等を活用したリモート環境に変更。

不動産業C社の情報システム部支援

クライアント概要

不動産会社

クライアントの課題 / 要望

社内にITが分かる人間が居らず、ベンダーからの提案をそのまま受けている。今後、サーバのリプレースがあるため、提案・費用の妥当性を確認して欲しい。また、継続的に社内IT構成の見直しをお願いしたい。

対応と成果

ベンダーからのサーバリプレースの見積もり内容から妥当性を確認し、サーバ・ネットワーク機器の構成見直しを実施した結果、約45%のコストダウンを実現。社内IT構成について担当者と現在検討中。

業務環境

月1回程度の打合せとメール、チャットを活用したリモート環境。

仮想通貨交換業A社 BPOセンター構築

クライアント概要

大手金融グループの仮想通貨企業 資本金20億円程度

クライアントの課題 / 要望

仮想通貨交換業の新規事業立ち上げの為、独自で開発したKYC/取引システムに沿ったオペレーション環境・運用の設計を行う専門家がない。業界最大手に相応しい、KYCバックオフィスセンター及びカスタマーセンターの構築・運営を行って欲しい。

対応と成果

最先端のコールセンターシステム（PBX/CTI/CRM）を駆使したカスタマーセンターを設計。Salesforceの活用により、マーケティング・PRに必要なVOC収集と生産性を両立させるセンターを構築。またKYC業務においては、スタートアップに伴うシステムの改修などが並行して行われる中、「IT／人」のそれぞれの役割を定義。口座開設に伴う生産性を当初想定から約50%向上を実現。

業務環境

- ・コンサルタント常駐型
- ・Redmine/BacklogによるPRJ管理
- ・基本検討/基本設計：約1ヶ月
- ・詳細設計/構築：～約2ヶ月

建設業界Webサービス企業A社 RPA導入

クライアント概要

建設業界Webサービスのパイオニア企業 社員数100名程度

クライアントの課題 / 要望

度重なる事業の拡大に伴い、サービス体系が複雑化。スタッフの育成が追い付かず、人材確保が困難になっており、コア人材のリソースを投下せざるを得ない状況。複雑化した入会事務手続きを、職人芸に依存しない業務に最適化して欲しい。

対応と成果

複雑化した業務を確認する為に、一般的に行われる主幹担当者への業務ヒアリングだけではなく、常駐型コンサルタントにより、実際に業務を体験し習得。Tobeに向かう為のAsisを徹底的に分析した上で、対象業務フローを可視化。

RPA導入の障壁となる「導入後の更新」を現場で簡易的かつドラステックに行えるよう、クライアント型RPAに拘りツール選定～初期セットアップまでをサポートし、約17%の工数削減を実現。

業務環境

- ・コンサルタント常駐（週3日）＋リモート支援
- ・BacklogによるPRJ管理
- ・Typetalk活用によるコミュニケーション
- ・基本検討/基本設計：約1ヶ月
- ・詳細設計/構築：～約2ヶ月

新規事業企画支援

クライアント概要

通信事業者

クライアントの課題 / 要望

既存のユーザー向けに、新しくキャッシュレス決済サービスを提供したいと考えている。

しかし、社内に新規事業の立上経験者が不足しているため企画が停滞してしまっている。事業立上経験者に事業計画の作成を支援して欲しい。

対応と成果

市場／競合／技術等の調査、クライアントケイパビリティを生かした他社との優位性の整理、スコープ整理、導入数や損益等の数字作り等を密に連携して実施。最終アウトプットとして事業企画書を作成した。

業務環境

メールでの業務連絡と、月数回程度のF2F打合せ。