

【報告】DXによる会社業務の自動化・分散化達成の報告 ～10年後を見据えた自動化・分散型の経営モデルへ～

スポーツプラットフォーム事業を行う株式会社ディライト(東京都千代田区、代表取締役 案野 裕行)は、2016年11月より10年後を見据えた自動化・分散型の経営モデルを実践し、11月11日(木)に経営モデルを実現しました。5年間の実践で得た知見の一部を、本日共有いたします。

■背景

2020年12月に株式会社メタップスが発表した「[SaaS利用実態調査レポート](https://www.metapscloud.com/report_20201229.html)」によると、「SaaSの導入数が10個未満の企業が全体の80%を占めているが100近くサービスを利用している企業も存在していることがわかった。」という結果になっています。

[SaaS利用実態調査レポート:https://www.metapscloud.com/report_20201229.html](https://www.metapscloud.com/report_20201229.html)

■内容

当社は、現時点で代表取締役以外は、CFOなど「プロ」のみでいわゆる社員はいません。会社業務の仕組化・自動化を2016年11月から積極的に進めた結果、SaaSを活用して以下の知見を得ましたので共有いたします。フロントからマネジメントまで全プロセスをカバーしているセールスフォースは、当社では最も大事なIT基盤で2007年から利用しています。

当社で導入している会社運営に不可欠なSaaSの数と金額比

業務プロセス	SaaS基盤の個数	年間の金額比率
フロント(PR/マーケティング/営業/CS)	22個	74.2%
オペレーション/バックオフィス	14個	24.0%
マネジメント	8個	1.9%
	合計 44個	100.0%

各業務での定性効果と定量効果

業務プロセス	定性効果	定量効果
フロント(PR/マーケティング/営業/CS)	<ul style="list-style-type: none"> ・より広範囲な営業活動を実現 ・実施頻度の向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・売上の変化に関してはコロナ禍のため単純比較は難しく、現在試行中 ・作業時間が90%以上削減できた事例有
オペレーション/バックオフィス	<ul style="list-style-type: none"> ・管理体制強化 ・効率化・コスト削減 ・専門知識の補強実現 	<ul style="list-style-type: none"> ・作業時間が90%以上削減できた事例有
マネジメント	<ul style="list-style-type: none"> ・マネジメントの質の向上 ・経営ノウハウ補強 ・OODAループ推進強化 ・効率化 	<ul style="list-style-type: none"> ・作業時間が80%削減した事例有

本経営モデル下での社員教育について

当社では外部プロフェッショナルはいても、社員がいないため業務知識向上やスキル向上を目的とした研修は必要なく、時間とコストがかかりません。

SaaSを提供する各サービス提供会社がカスタマーサクセスの観点で、当社も含めた利用企業の要望を聞いて年に数回バージョンアップを行うので、自動的に当社の実行能力は向上していきます。

【代表取締役 案野コメント】

SaaS導入により何かを探す時間が劇的に短くなりました。また、定型的な業務フローは弊社の従来のやり方にあったシステムを探すのではなく、信頼でき拡張性の高いSaaSをみつけ、そこから得られる知見、つまり型のような手法にあわせて当社のプロセス自体を変更しました。専門知識が要求される経理や財務の専門的な作業はSaaSからノウハウを学び補強することができました。動画などクリエイティブに関しては、重要なものと速く作りたいものと、目的に応じて、どのように作成するか使い分けることができるようになりました。当社が目指しているのは「自動化と分散型の経営モデル」です。その為、今後とも世界の先進的なSaaSを探して試行していきたいと考えています。また、SaaSでは対応できない業務を依頼できる方、または、新しい考え方や多様性をもたらしてくれる方を今後、更に重視していきたいと考えています。

【今後について】

海外では「フルスタックCEO」という言葉が *Costanoa Venture Capital*のGreg Sands氏により2016年に言及されています。当社では更に経営モデルを洗練させて、グローバルに活動するスタートアップとして新しい会社経営のモデルを実践していきます。

<https://venturebeat.com/2016/03/19/were-entering-the-era-of-the-full-stack-ceo/>

【株式会社ディライトについて】

2000年創業、2011年に設立。「スポーツで社会課題の解決」をミッションとしてスポーツビジネスで培ったノウハウを通じて社会課題を解決していきます。本リリース中で紹介されているAI電話「ディライトアシスタント」は、マラソン大会の問い合わせ応対用として、自社用に生み出したクラウドシステムです。

【代表取締役 案野 裕行について】

1994年、慶應義塾大学 理工学部電気工学科でニューラルネットワーク(AI)を専攻。卒業後、伊藤忠商事(株)に新卒入社し、IT基幹システムの企画管理及び開発業務に従事。伊藤忠系の証券会社に出向時には外務員資格を取得し営業職に転身。2000年ディライト社を創業し、スポーツプラットフォーム事業を開始。選手のエージェント、スポーツイベント主催のほか、強みの技術力を生かして大手外資系食品メーカーのマーケティング部で支援業務を6年間、大企業向けデータウェアハウス導入支援やSaaS及び新規事業の実行支援業務など実績多数。

本プレスリリースに関するお問い合わせは、下記まで。

(株)ディライト 広報担当 案野 (TEL 090-3904-5607 / Email support@dlt.fit)

(参考資料)

フロント(RR/マーケティング/営業/CS)について

リードの獲得は、当社では、プレスリリースからの反響、ダイレクトメールや動画がほとんどです。プレスリリースを数多くだせるようになったことで、広報活動の幅が広がり、効果測定や戦略の軌道修正もやり易くなりました。

業務プロセス	以前の状況	現在の状況	達成の要因と数値効果
プレスリリース	<p>国内: 費用負担が重く年に数回の配信が限界</p> <p>海外: 高額すぎて不可 依頼方法や効果測定手法も弊社では未確立</p>	<p>国内: 月に数回。広告換算値まで自動化</p> <p>海外: 国内と同じ頻度で配信可</p>	<p>達成の要因:</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目的に応じた複数のSaaS導入。 ・翻訳ツールで「日本語→外国語」に変換後、「外国語→日本語」に再変換し正しいか確認する手法の確立 <p>数値効果:</p> <p>海外配信含め月数万円以下の固定費で何回でも配信可</p>
新規営業	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットなどで検索し飛び込み電話 ・交流会など参加 ・友人知人からの紹介 ・プレスリリースや広告などの反響 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種検索をして企業リストをつくりあげ、個別に営業 ・SaaS上で接触履歴を一元管理し、AIのスコアなどで優先度の高い顧客に集中的に営業。 <p>ハイタッチ、ロータッチ、テックタッチ営業の分類</p>	<p>達成の要因:</p> <p>精度の高い営業先企業リストが用意できるようになったこと</p> <p>数値効果:</p> <p>営業1人あたりの月間の新規営業先件数</p> <p>以前: 数十から数百件/人 現在: 最大数千件/人</p>
マーケティング分析	<p>必要に応じて各広告やソーシャルのツールの管理画面を参照し効果把握、対策を検討して実施</p> <p>ログデータをエンジニアがデータウェアハウスに取り込みクロス分析</p>	<p>分析ツールでSEO・SEM、ソーシャルまで一元管理が可能で現在の状況は管理画面で即時把握</p>	<p>達成の要因:</p> <p>ネット上の活動を一元的管理できるSaaSの導入</p> <p>数値効果:</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SEO/SEM分析 以前 数時間/回 現在 2分/回 ・ネット上の競合分析 以前 数時間/回 現在 2分/回

企業サイト、ECサイト	<ul style="list-style-type: none"> ・サーバ監視、バージョンアップ、セキュリティー対応等 ・システム運営負荷大 ・顧客データは社内CRMとECは別管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・システム運営負荷無し ・salesforce上で顧客情報は一元管理 ・新しい機能はアプリ搭載により開発なしで実現 	達成の要因: ・ECプラットフォーム shopify の導入 ・世界で有名なsalesforceとshopifyのデータ連携はいくつか手法があり、英語で調査してその実現ができたこと。 数値効果: エンジニア稼働時間 以前 月 数十時間/人 現在 月 1時間弱/人
動画、バナー	簡単な動画作成でも外部クリエイターを探して、見積りを取得し、発注、修正のプロセス。高額で時間がかかり、負荷が大	SaaS上のテンプレートで作成。重要度の低いものはそのまま公開、何回でも利用可能なので気軽に取り組め修正も容易。 重要な動画はクリエイターを選定し、時間をかけて依頼	達成の要因: 重要度に応じて、SaaSとクリエイターの使い分けが可能となつたこと 数値効果: 動画制作件数 以前 年に数本 現在 月に数本
電話応対	会社の電話や、携帯に転送して対応。営業電話への応対にも時間がとられた。	AI電話で一次対応し、状況に応じて、人間に転送したり、折り返し対応。	達成の要因: 当社サービスのAI電話「 ディライトアシスタント 」導入 数値効果: 以前 コールセンターに外注現在 自社のAI電話で9割 以上一次応対 (伝言含め)
日程調整	メールや電話で調整先と、日時や打ち合わせ場所など何往復か連絡して対応。 予定変更時も同様のフロー。	オンライン、オフライン、打ち合わせ時間別に予定調整用のリンクを用意し送信して完了。予定変更時もオンラインで完結	達成の要因: 多言語、複数タイムゾーン対応で、ビデオ会議URLの自動発行までしてくれるSaaSの利用 数値効果: 以前 5分程度/件 現在 30秒程度/件
問い合わせ対応	サポート専用メールアドレスで対応	各顧客との問い合わせ履歴や購買履歴、営業履歴を踏まえて対応 カスタマーサクセス向上を	達成の要因: セールスフォース の導入 数値効果:

		めざして推進中	未評価
--	--	---------	-----

オペレーションについて

業務プロセス	以前の状況	現在の状況	達成の要因と数値効果
サービス サイト運営	<p>クラウドのサーバを自社運営。</p> <p>サーバリソースやハッキング対策などで気が休まることは 少ない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> マネージドサービスやブロックチェーンを利用して います。その為、サーバが 停止することがなく、万一 の障害時も自動的に復旧 重要なIT基盤は、1つの 会社がシステム障害と なっても全体としてシス テムダウンがないようにマル チクラウドを利用 ハッキングやDDoS攻撃 への対応も、最先端技術 を保有したプラットフォー ム提供会社側で対応 	<p>達成の要因: HEROKUなど目的に応じた複 数のプラットフォームの導入。</p> <p>数値効果: 以前:月十数時間/人 現在:月0時間/人</p>
ISO27001 (ISMS) 維持管理	取得も維持運営も大変そ うなので取得断念	無事取得し、維持運営も 自動化・省力化を実現して います。	<p>達成の要因: 最新のセキュリティ関連事故 の情報収集や取引先のセキュ リティに関する現状確認、管理者向け購入はSeculioで対応</p> <p>数値効果: 以前:取得断念 現在:現在取得し維持中</p>

業務マニュアル	<p>ワードやパワーポイントで作成。メール配信して共有。</p> <p>バージョン管理などに課題有</p>	<p>事務所内だけでなく、イベント運営やその他マニュアルが必要な現場でスマートフォンを利用してマニュアルを作成が可。</p> <p>多言語対応のツールを導入しており、海外に住む外国人スタッフにも、テキストや写真、動画など利用し数クリックで当社のノウハウや進め方を共有中。</p>	<p>達成の要因： teachme Bizの導入</p> <p>数値効果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・更新と配布に要する時間 以前 60分/回 現在 20分程度/回 ・更新頻度 以前 年に数回 現在 必要なときに随時 (年12回以上)
プロジェクト管理	エクセル、スプレットシート、各種進捗管理ツールをプロジェクト毎に選定して活用	プロジェクトに関わらず当社では「プロジェクト」-「ジョブ」-「Todo」-「予定」と4つの階層にわけて投入リソース計画や進捗管理、各種可視化を実施。	<p>達成の要因： セールスフォース基盤上で動作するteamspiritの導入</p> <p>数値効果：</p> <ul style="list-style-type: none"> 以前 プロジェクト毎の状況把握のみ可 現在 統一したプラットフォーム上で、全社及びプロジェクト毎の状況把握が可

バックオフィスについて

業務プロセス	以前の状況	現在の状況	達成の要因と数値効果
請求書作成	見積りの明細を、請求書発行する会計システム転記し印鑑を押して郵送。	見積り作成時の商談データセールスフォースから会計システムに送信。請求書の明細行の転記作業は無。請求書は、数クリックで郵送でも、電子メールでも送付可。	<p>達成の要因：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会計システムfreeeの導入 ・時代の変化 <p>数値効果：</p> <p>請求書作成と送付まで時間</p> <p>以前：25分/件 現在：5分/件</p>

入金状況確認と 社内共有	<p>各銀行システムにログインして明細データのダウンロードと会計システムへの取り込みを手作業で実施。</p> <p>会計システムで消込後、入金がない取引は、リスト化して担当営業に連絡。</p>	<p>各銀行明細取得は会計ソフトとAPI連携され、数クリックで自動取り込みが可。定型処理は事前登録し自動仕分けも可。</p> <p>請求書の発行情報や入金情報は、営業が利用するセールスフォース上で確認が可。</p>	<p>達成の要因: 会計システムfreeeの導入</p> <p>数値効果: ・銀行明細取り込み頻度 以前: 月数回 現在: 毎日</p> <p>・入金状況共有 以前: 10分/件 現在: 3分/件</p>
支払い	<p>会計システムから 支払い情報をダウンロードして銀行システムにセット。</p> <p>件数が少ないときは、個別に手作業で送金予約、または金融機関で対応。</p>	<p>金融機関のインターネットバンキングシステムと会計ソフトがAPI連携しているため、会計システム上の情報に基づいて振り込み処理実施。</p>	<p>達成の要因: 会計システムfreeeの導入</p> <p>数値効果: 支払い予約完了までの標準的な時間 以前: 10分/件 現在: 2分/件</p>
支払い督促	<p>新規顧客獲得時に、インターネット上で企業情報や代表者を検索し、各種情報を確認。</p> <p>支払い遅延時は、メール、電話、訪問して回収。</p>	<p>国内の新規顧客は、与信や反社チェック処理を半自動化するツールを導入しオンライン上で完結。</p> <p>国内の売掛金が回収困難になった場合は、保証会社が数営業日以内に支払うので安心して業務に集中可。</p> <p>ただし今まで国内で売掛金の回収が困難となったことは、ほとんどなく、与信が通らない場合、前払いをお願いしている状況。</p> <p>SaaSに関しては前払いのため与信リスク無。</p>	<p>達成の要因: 売掛保証システムの導入</p> <p>数値効果: 以前 数年に1度事故 現在 与信承認がおりない場合、前払いをお願いしリスク回避。売掛保証が承認された案件では事故0件</p>

納税申告業務	決算データを税務ソフトに手入力して作成後、提出。場合により税務署で相談対応。	決算締め後、数クリックで電子申請が完了。	達成の要因: freee申告 の導入 数値効果: 以前 決算データ転記から税務申告完了まで 約3週間 現在 決算締め後、数日
社会保険、所得税支払い等	社会保険事務所など訪問し、窓口で相談しながら紙に記載。 所得税は銀行に訪問し納税。	SaaS上で次に何をしないといけないか、情報にしたがって処理。 ノウハウ補強効果大。 所得税はe-Taxで申請と支払い対応。	達成の要因: freee人事労務 および smartHR を導入 数値効果: 月次処理にかかる時間 以前 15時間以上 現在 2時間
契約書の締結	契約内容合意後、印刷して紙テープで製本し、社内捺印処理。 その後、郵便局を訪問し書留などで2部送付。 返送後、ファイルで管理 海外との契約はFAXで実施。	内容合意後、送付先の担当者を確認し、電子署名のSaaSで送信。	達成の要因: 電子署名SaaSの導入 数値効果: 契約書締結にかかる時間 以前 45分/件 現在 5分/件

マネジメントについて

業務プロセス	以前の状況	現在の状況	達成の要因
事業計画や予実管理	事業計画はエクセルなどで数値を積み上げて作成。 予実管理は会計ソフトのデータをエクセルに転記し対応。	事業計画は達成したい目標から逆算方式で処理。計画に変更があった場合最新のデータを瞬時に反映。 成功した他企業の売り上げ等のデータと比較し、自社の位置を確認可	達成の要因: projection-ai の採用 数値効果: 事業計画を更新したり振り返る頻度 以前 月1,2回

			現在 毎日
株主名簿の管理と 株主総会の招集等	<p>エクセルで株主名を管理。</p> <p>株主総会の招集通知と議題などワードでゼロから作成</p>	<p>SaaS上で保有株式の履歴管理、招集から委任状の処理まで対応し省力化を実現。株主総会の招集や各種処理はテンプレートから作成しノウハウ補強と省力化を実現。</p> <p>成功した他企業の増資等のデータと比較し、自社の位置を確認可</p>	<p>達成の要因： smartroundの採用</p> <p>数値効果： 株主総会招集と委任状処理作業</p> <p>以前 15時間/回 現在 2時間/回</p>

以上