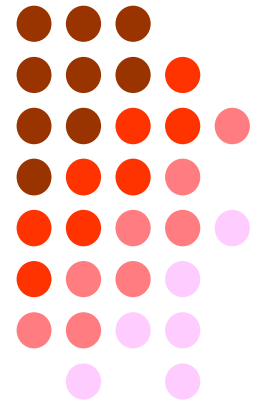


DX戦略2024



【DXに取り組む背景】

株式会社ケイズグループ(以下、当社)は、これまで鍼灸整骨院の運営、整体院の運営、療養請求代行業務などを全国展開してまいりました。昨今のデジタル技術(オンライン会議、OCR、RPA)の進展は、鍼灸整骨院業界にも大きな変革をもたらすと感じております。

しかし、デジタル化しただけではだめ、デジタルを生かして変革し続けなければならない！なぜならば、スピードがない会社は負けてしまい、逆にスピードがあれば大きい会社にも勝てるからです。今この時期にDXに取り組めば、更にお客様にスピーディに便利で安心な快適なサービスをお届けすることができ、結果として飛躍を遂げることができると思っています。

【社長が目指すビジネスモデル】

お客様のお声を受け止める鍼灸整骨院部門は、今まで通りアナログで手間をかけてお客様と真摯に向き合います。一方で、バックヤード業務にはデジタルを駆使し、2年前より、デジタルツール(ルックースタジオ)を使って業務改善を行い、徐々にではなりましたが、一定の効果を上げるまでに発展しています。

この活動によって、生産性は取組前の1.3倍の効果を上げており、今後もさらなるビジネスプロセスの最適化に取り組んでまいります。
また、この社内での成功事例を既存顧客にも公開し、デジタル化の取り組みを推進する新事業サービス(オンデマンド事業)として展開します。

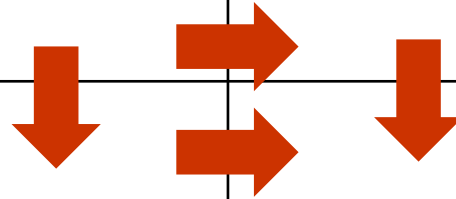
しかしながら、当社にはDX専門スタッフおよび、専門部門が存在しておらず今後のDX推進体制が課題となっております。
そのため、わが社の強みである人材育成・採用活動によって必要な体制を構築し、組織全体の変革、意識改革を進め、アナログの良さとデジタルのスピード感を大切にしながら、お客様のご要望におこたえしてまいります。

2. 成長マトリクス

当社の成長マトリクスは以下の通りです。

1. 現在の事業をデジタルやデータを利用し改善していきます。
2. 改善されたサービスを新市場に広げていきます。
3. 現在のお客様に対して、DXを推進するサービスにつなげるオンデマンド事業を展開します。
4. 改善されたオンデマンド事業を新規のお客様に対して展開していきます。

	既存商品サービス	新規商品サービス
既存顧客	<p>1 現在の事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 鍼灸整骨院の運営 ・ 整体院の運営 ・ 療養請求代行 ・ 人材紹介業 <hr/> <p>▷ 既存サービスを改善</p> <p>①進捗 ②情報共有、作業手順の一元化 ③報告 ④緊急時のクレーム、変更管理</p>	<p>3 製品開発</p> <p>オンデマンド事業(新規サービス)</p> <hr/> <p>▷ 既存顧客に新規サービス(オンデマンド事業)を展開 現在社内で利用している、デジタル技術(GoogleWorkSpace、ルッカースタジオ、チャットワークなど)の活用事例を公開しDXを推進するサービスにつなげる</p>
新規顧客	<p>2 市場開発</p> <hr/> <p>▷ 改善された既存サービスを新規顧客に展開</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 同業他社 ・ 歯科医 ・ 美容室 ・ リラクゼーション企業 	<p>4 多角化</p> <hr/> <p>▷ 改善されたオンデマンド事業を新規顧客に展開</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 柔整師・鍼灸師の教育機関 ・ 福祉の企業



3. 経営理念・経営ビジョン

【経営理念】

愛と感謝と挑戦を忘れず、
お客様へ真心を込めたサービスを提供し、
全社員の幸せと会社の繁栄を実現します。

【経営ビジョン】

当社はルールを徹底し、PDCAをまわし、コミュニケーションを促進することにより、いつでもお客様のために思考し実行できる社員を育成します。また、デジタル技術を駆使することによって、迅速さ、正確さ、細やかさ、柔軟さを圧倒的に向上させ、お客様には主力業務に集中していただける環境を提供できるようになりたいと考えています。

そして、鍼灸整骨院業界で最も迅速で、正確、安全かつ柔軟に対応できる企業になります。

これらの能力をもった若い人が希望をもって活躍できる場を提供し、治療家を子どもたちの憧れる職業にしたいと考えております。

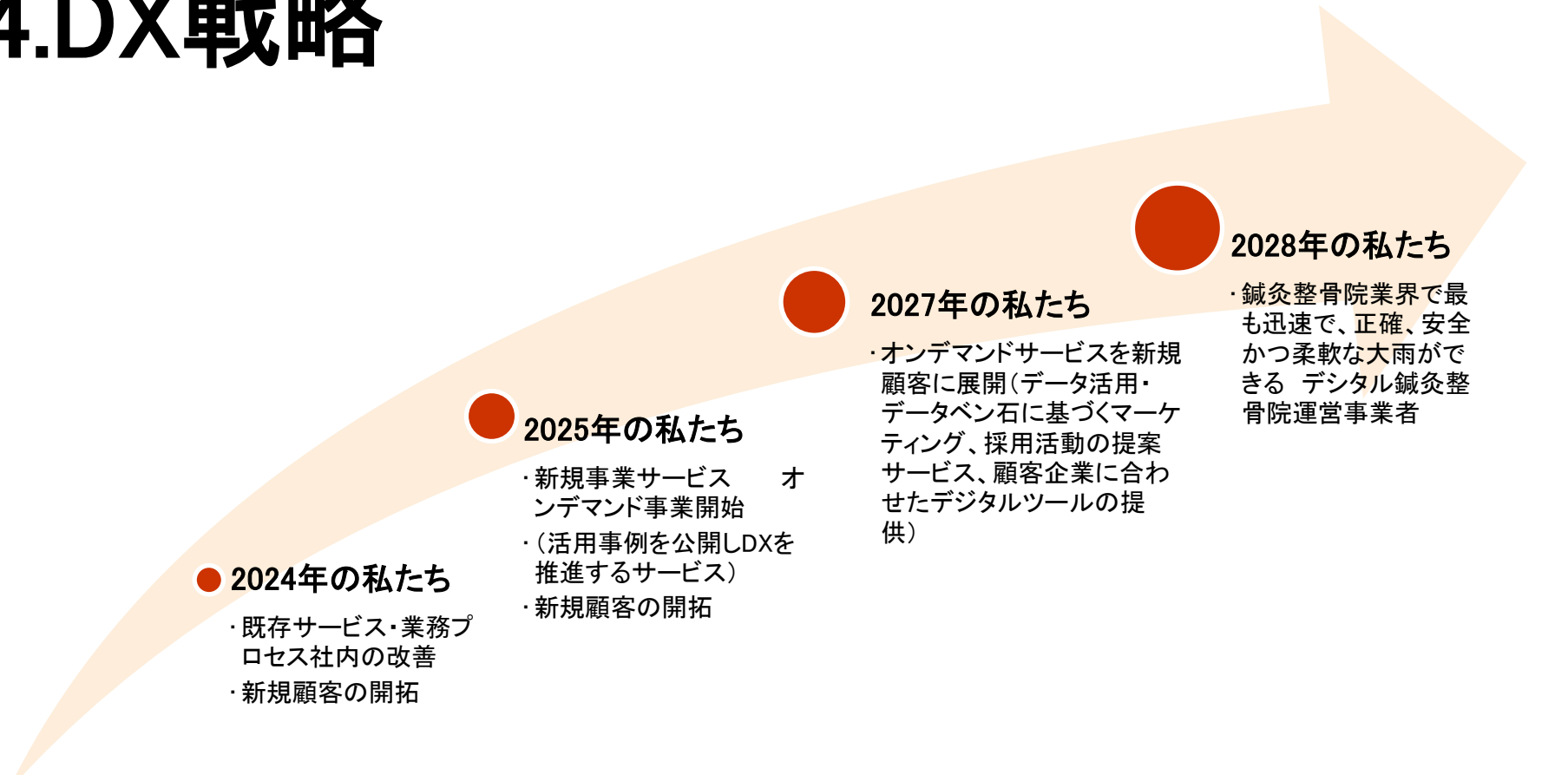
4.DX戦略

DX推進ステップ

経営ビジョンの達成のために、これまで展開してきた構内物流事業、BPO事業及びレンタル物置事業のサービス内容及び業務プロセスをDX大会で改善し、その改善事例を公開し、DXを推進する新事業サービス(オンデマンド事業)を5年後までに展開します。

そのために、下記のようなステップで、デジタル化やデータ活用、社内変革を推進し、毎年売上の1%をDX推進のために投資します。

4.DX戦略



- 2024年の私たち**
- ・既存サービス・業務プロセス社内の改善
 - ・新規顧客の開拓

- 2025年の私たち**
- ・新規事業サービス オンデマンド事業開始
 - ・(活用事例を公開しDXを推進するサービス)
 - ・新規顧客の開拓

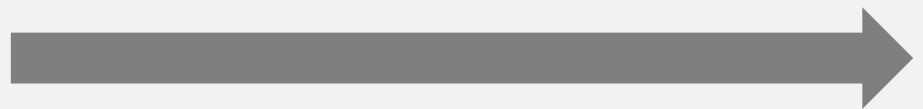
- 2027年の私たち**
- ・オンデマンドサービスを新規顧客に展開(データ活用・データベン石に基づくマーケティング、採用活動の提案サービス、顧客企業に合わせたデジタルツールの提供)

- 2028年の私たち**
- ・鍼灸整骨院業界で最も迅速で、正確、安全かつ柔軟な大雨ができる デジタル鍼灸整骨院運営事業者

デジタル技術・環境整備

会計システム
給与システム
上記見直し

GoogleWorkSpace
Chatwork
ソリッドボイス
上記の運用ルール整備等



4.DX戦略

経営ビジョンの達成のために、鍼灸整骨院業界で最も高い生産性および品質のサービスを提供する会社になります。
そのため以下のDX推進に取り組みます。

戦略① 迅速:

院運営によって得られた顧客情報のデータ分析による作業の無駄取り

戦略② 正確:

デジタルツールでプログラムミスの確認、AIによる顧客分析

戦略③ 安全:

情報共有・環境整備・アンチウィルスの強化・人材のセキュリティ育成

戦略④ 柔軟:

クレーム数の分析により、個人スキルを明確にし、一人ひとりの能力向上

4.DX戦略

デジタルツール (ルッカースタジオ) にて可視化

① 迅速

院運営によって得られた顧客情報のデータ分析による作業の無駄取り

④ 柔軟

クレーム数の分析により、個人スキルを明確にし、一人ひとりの能力向上

② 正確

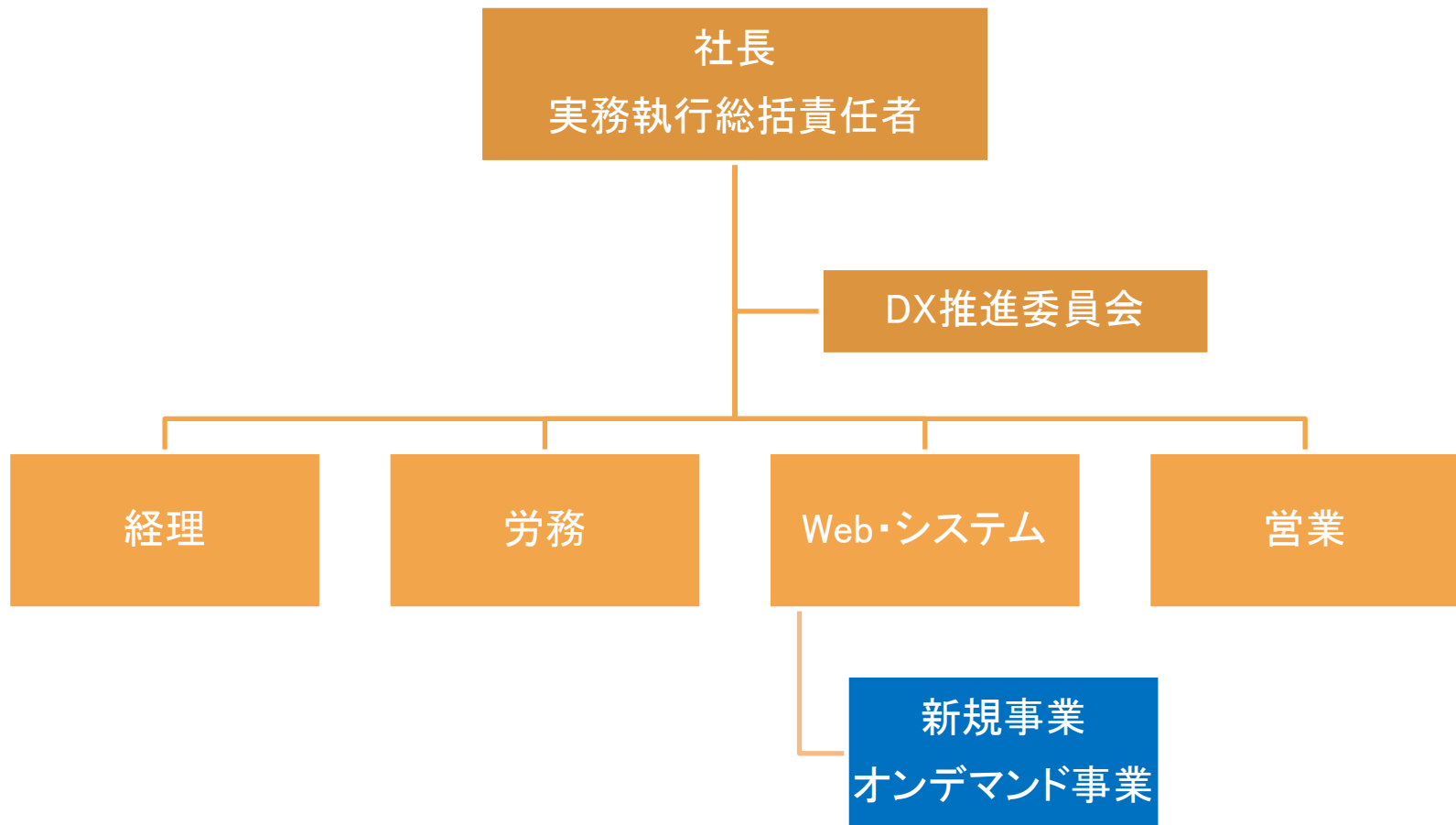
デジタルツールでプログラムミスの確認、AIによる顧客分析

③ 安全

情報共有の環境整備、アンチウイルスの強化、人材セキュリティ育成

5.体制・人材育成

当社にDX推進委員会を設置し、DX実務執行総括責任者(社長)を中心としてDX専任担当者を配置し、各部門長を構成員としてDXを推進します。定着した後は、専任担当者から各担当部署に横展開し、デジタル技術を使ったお客様への素早く安心して安全で快適なサービス提供及びデジタル人材の育成及び資産管理を実施します。



6. デジタル技術、環境整備

当社は、DX推進のために下表のデジタル技術の導入や環境整備に取り組めます。

デジタル技術	取り組み内容	いつまでに、何をやる	担当
既存システム			
GoogleWorkspace	重複しているアプリケーションの見直し、データ活用	2024年までに完了	システム課
Chatwork	内部・外部セキュリティー、文書管理の見直し	2024年までに完了	システム課
ソリッドボイス	管理ルール・使用マニュアルの策定	2024年までに完了	システム課
会計システム	現システムの見直し	2024年に見直し実施	経理課
給与管理	現システムのシステム	2024年に見直し実施	労務課
新規導入システム			
会計システム	クラウドタイプ	2024年新規導入	経理課
給与管理	クラウドタイプ	2024年新規導入	労務課

7.数値目標(KPI)

当社は、DX推進の達成状況を測る指標として下記を定めます。

毎年2回(4月、10月)に実行計画アセスメントを行ったうえで、その結果を反映し各チームで実行計画を見直し、月1回評価を行いながら実行計画目標を達成するように工夫していきます。

デジタル技術	取り組み内容	いつまでに、何をやる	目標値(KPI)
ビジネスモデル変革 =① 迅速	新規事業売上の向上	2028年までに新規事業を立ち上げる	2028年 新規事業の売上構成比 3%
	利益率の達成	2028年までに目標利益率を達成する	利益率 粗利益率 81.5% 達成
ビジネスモデル変革 =② 正確	新規顧客の獲得	2026年までに新規顧客を獲得する	2026年 30件
	顧客満足度の向上	2026年までに顧客満足度を向上させる	2026年 クレーム50%減
バックヤード改革・新規事業構築 =③ 安全	新規事業売上の構築	2023年着手、2024年開始 オンデマンド事業の展開	2024年 社内発表会を2回開催
	既存サービスの改善	2025年までに改善事例を30件発表する	2025年 30件
デジタル人材の育成 =④ 柔軟	DX人材の育成	2025年までに、デジタル人材を育成する	2025年 10名
	データ解析力の向上	2024年までにルッカースタジオを全員が使えるようにする	2025年までに全員が受講
	モチベーションアップの教育	年一回モチベーションアップ教育を行う	本社全スタッフが年一回受講する

7.数値目標(KPI)

当社は、DX推進の達成状況を測る指標として下記を定めます。
 毎年2回(4月、10月)に実行計画アセスメントを行ったうえで、その結果を反映し各チームで実行計画を見直し、月1回評価を行いながら実行計画目標を達成するように工夫していきます。

区分	取り組み内容	いつまでに、何をやる？	目標値 (KPI)
ビジネスモデル変革 =戦略①迅速	1.新規事業売上の向上	2028年までに新規事業を立ち上げる。	2028年 新規事業の売上構成比 10%
	2.利益率の達成	2028年までに、目標利益率を達成する。	利益率 粗利益率81.5%達成
顧客ニーズの把握 =戦略②正確	3.新規顧客の獲得	2026年までに、新規顧客を獲得する。	2026年 30件
	4.顧客満足度の向上	2026年までに、顧客満足度を向上させる。	2026年 クレーム0件達成
バックヤード改革・ 新規事業構築 =戦略③安全	5.新規事業の構築	2023年着手、2024年開始 オンデマンド事業の展開	2024年 DX大会を4回 公開
	6.既存サービスの改善	2025年までに、DX大会で改善事例を年に30件発表する	2025年 30件
デジタル人材の育成 =戦略④柔軟	7.DX人材の育成	2025年までに、デジタル人材を育成する	2025年 10名
	8.データ解析力の向上	2024年までに、ルッカースタジオを全員が使えるようになる	2025年までに全員が受講し、DX大会を実施する。
	9.モチベーションアップの教育	年1回、モチベーションアップ教育を実施する。	全社員が年1回教育を受講する。