



# 企業活動と情報システム

情報科学の世界II

只木 進一（工学系研究科）

# 経営を支援する情報システム

- ▶ 経営意思決定
  - ▶ 商品やサービスの決定
  - ▶ 資源（人、モノ、カネなど）の配分
  - ▶ 取引先の選択
  - ▶ 投資先の選択
  - ▶ 。。。

- ▶ 現状を正しく把握
  - ▶ 適切な情報の迅速な取得
- ▶ 情報に基づく予測
  - ▶ 情報の分析
  - ▶ シミュレーション

# 経営意思決定支援システム

- ▶ Dashboard：経営に関する情報の提示機能
  - ▶ 売り上げ、損益、財務、人員配置、在庫
  - ▶ 競合他社の状況
  - ▶ 市場動向
- ▶ シミュレーション機能

# 顧客関係管理：CRM (Customer Relationship Management)

- ▶ 顧客の属性：氏名、住所、年齢、性別など
- ▶ 購入履歴、支払い履歴
- ▶ オンラインショップでの利用
  - ▶ おすすめ商品
- ▶ ファストフード、コンビニエンスストア
  - ▶ 地域、時間帯に応じた商品配置

## CTI (Computer Telephony Integration)

- ▶ CRMと顧客センター（電話など）との連携
- ▶ 商品・サービスへの苦情、問い合わせ、評価
- ▶ CRMを参照しながらの対応
- ▶ 対応記録

# 企業内システム

## ▶ 資源管理

- ▶ 人事、給与、勤怠、生産、在庫、財務、調達、物品
- ▶ ERP (Enterprise Resource Planning) system

- ▶ Group-ware : 社内ポータル
  - ▶ 組織内のコミュニケーションツール
  - ▶ メール、チャット
  - ▶ スケジュール、ファイル共有、ToDo管理
  - ▶ workflow
  - ▶ knowledge management
  - ▶ 研修

# オフィスの変化

- ▶ 一人一台のPC
- ▶ 情報のデジタル化
- ▶ paperless化とデジタルでの共有
  - ▶ 机の上に書類を積まない！
- ▶ PCからシンククライアントへ
  - ▶ どの端末を使っても自分の環境
- ▶ BYOD (Bring Your Own Device)

- ▶ どの席に座っても同じでは？
- ▶ プロジェクトを進めている仲間が集まって座った方が効率的では？
- ▶ フリーアドレスオフィス
  - ▶ 総務省行政管理局
  - ▶ ネットワンシステムズ
- ▶ テレワーク
  - ▶ 佐賀県