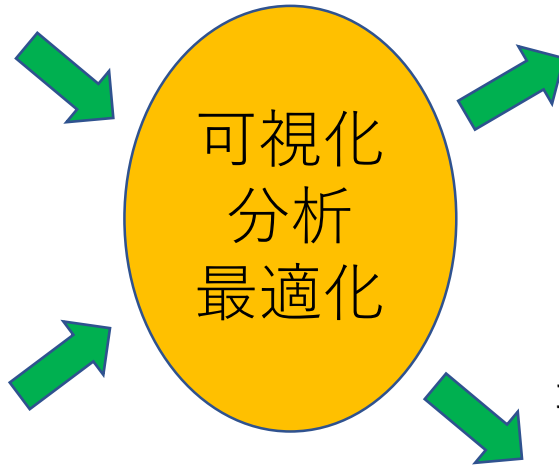


事例：デジタルサービスコンセプト

- サービス名：スマートコインランドリー
- サービスコンセプト説明：



コインランドリユーザーへの情報提供

LAUNDRICH
コインランドリー総合サイト

空き状況と残りの運転時間がリアルタイムを把握

ログイン

ホワイトピア 寺井店

機種	稼働状況	残り運転時間	種別	容量
11号機 (下段)	空		2段式乾燥機	14Kg
12号機 (上段)	空		2段式乾燥機	14Kg
12号機 (下段)	使用中	10分	2段式乾燥機	14Kg
13号機 (上段)	-		2段式乾燥機	9Kg
13号機 (下段)	-		2段式乾燥機	9Kg

郵便番号 923-1121
住所 石川県能美市寺井町や127

地図データ ©2018 Google, ZENRIN, 利用規約

アイコン説明
Cloud IoTランドリースタッフ

コインランドリオーナーへの経営情報提供



写真：アクア社等のページより

価値創造キャンバス（簡易版）

IoTで対応

	価値提案 (Value Proposition)	顧客のニーズ (ペインとゲイン)
1	PCやスマホで店舗や空き状況を把握。洗濯終了時にはメールで通知。	ユーザ：使いたい洗濯機が使用中で無駄足になる。洗濯終了まで待っている時間が無駄。
2	ICカードで顧客情報と利用状況を分析し、経営効率化を支援する。	オーナー：機器の稼働効率を高めて収益を増やしたい
3	遠隔からのトラブル対応。	オーナー：クレームに迅速に対応したい
4	ICカードによるキャッシュレス化。	オーナー：現金管理を効率化したい
5	ICカードのポイントによる顧客の囲い込み。	オーナー：競合店との顧客の奪い合いが起きている。

SCAIグラフ

提供価値

空き状況把握
洗濯終了連絡

経営効率化
支援

遠隔トラブル
対応

知識処理

可視化
洗濯機の稼働
状況可視化

推定・予測
稼働状況予測

最適化
最適店舗計画

可視化
洗濯機の
内部状況把握

情報

機器稼働状況

顧客利用状況

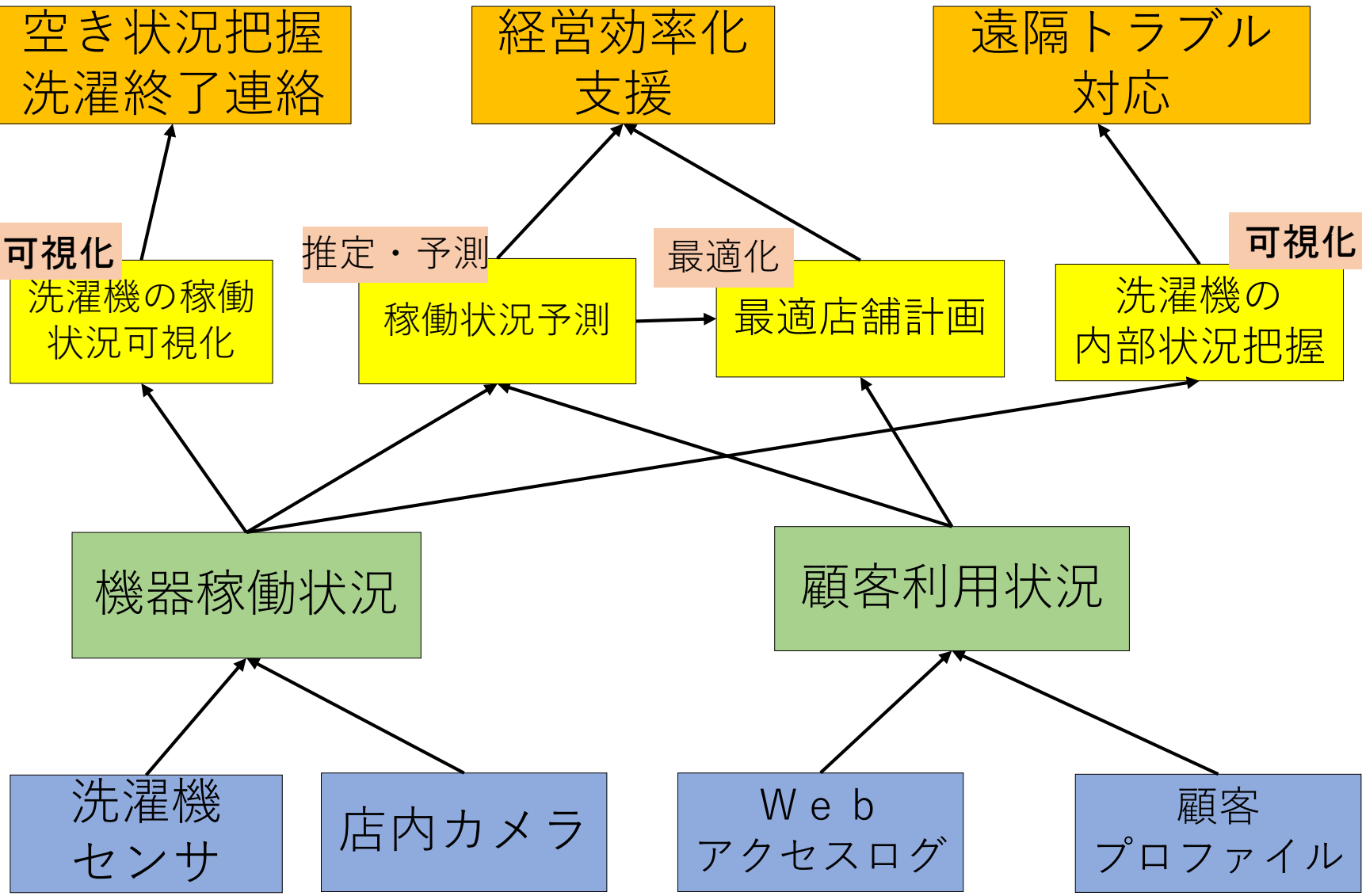
人間入力・
センサ

洗濯機
センサ

店内カメラ

Web
アクセスログ

顧客
プロフィール



オープン & クローズキャンバス

オープン領域

外部知識リソース

経営支援ノウハウを持つ専門家との連携

目利きR&D部門

クローズ領域

- ・洗濯機の深い知識
- ・コインランドリオーナーとの関係性
- ・コインランドリプラットフォーム化

調達エンジニアリング

外部調達リソース

経営支援SaaS
パッケージ導入
ICカードシステム導入

フィルターキー

外部展開リソース

コインランドリオーナー
PF利用企業
コンビニ提携

コインランドリユーザ

事業化シナリオ

1. 関連するメンバー（商品企画，設計部，営業部，技術部）を集めてスマートコインランドリプロジェクトを立ち上げる。
2. 事例調査およびコインランドオーナー・ユーザへのニーズ調査を行い，事業企画書を作成し，承認を得る。
3. 経営支援SaaSパッケージ企業との情報交換を行い，連携パートナーを決定する。
4. IoT機能を組み込んだ洗濯機の設計を開始するとともに，経営支援の方式を外部の経営分析の専門家を含めて検討する。
5. 営業部隊を中心にコインランドリオーナーに営業・宣伝活動を行う。
6. 先進的なコインランドリオーナーに導入し効果を実証する。
7. 実証結果を踏まえて大規模なプロモーションを行い全国に拡大する。
8. プラットフォームを活用する企業（地域のお店の広告・宣伝，コンビニ連携）の開拓。
9. 様々なフィードバックをサービスに反映して改良を加える。

プロジェクトFMEA

困難分類	故障モード	原因	影響	対策
市場・顧客	コインランドリーオーナーがメリットを理解してくれない。	デジタル化の効果への認識不足	顧客が増えない	一定期間の無料化などでメリットを実感してもらう。
市場・顧客	コインランドリーオーナーが毎月サービス料金を払うということに抵抗がある。	・デジタル化の効果への認識不足 ・投資対効果が見えない	顧客が増えない	先進ユーザでの実績を作る。
技術	通信回線やコールセンターなど運営コストがかかる。	初期段階ではコストがかかる。	コスト増大で収益圧迫	他のサービス(ランドリ内のWifiサービス)と抱き合わせでコスト削減。
事業	経営支援SaaSとの連携がうまくいかない。	期待と現実のギャップ。	期待するサービスが提供できない。	経営支援SaaSベンダー選定時によく検討する。
組織	会社がサービスビジネスに慣れてないので様々な変革が必要だが、それに対する抵抗もある。	DXへの理解不足。	抵抗勢力によって事業化の減速	経営幹部のビジョン・リーダーシップの発揮。
市場・顧客	同業他社の類似のサービスを展開して競合になる。	魅力的なサービスであれば同業他社の参入は当然。	価格競争になり集積圧迫。	早めにスタートして規模を拡大し、同業他社の参入を難しくする。

ビジネスモデルキャンバス

<p>KP</p> <p>経営支援SaaS 提供企業</p> <p>経営支援専門 家</p> <p>コンビニ</p> <p>PF活用企業</p>	<p>KA</p> <p>サービスシス テム開発と パートナー開 拓</p>	<p>VP</p> <p>空き状況把握 洗濯終了連絡</p> <p>経営効率化支援</p> <p>遠隔トラブル対 応</p> <p>キャッシュレス 化</p> <p>顧客囲い込み</p>	<p>CR</p> <p>日々の経営 活動おける プラット フォームの 組み込み・ 活用</p>	<p>CS</p> <p>コインラ ンドリー オーナー</p> <p>コインラ ンドリー ユーザー</p>
<p>CS</p> <p>IoT対応洗濯機開発費</p> <p>通信費</p> <p>コールセンターなど維持費</p>	<p>RS</p> <p>洗濯機購入代金</p> <p>サービス利用費</p>			