

クラウド実践テーマ：顧客満足度の向上、従業員満足度の向上、業務効率の改善

業種：サービス業（他に分類されないもの）（研修・コンサルティング業）

企業名：株式会社ジェイ・バン（富山県富山市）

【従業員数：1名】

一人で営業から事務、マーケティングまで。クラウド連携による業務の自動化を実現

## 1 経営課題

- ・ホームページのセミナー受付では、マンパワーでの集計作業を行っていたためミスが多くコストを要していたため、効率化を図ることとした。
- ・経理などバックオフィス業務を一人で処理することになり、あらゆる事務作業を連携させて効率的に処理することが必要となった。

## 2 クラウド実践による課題解決

- ・メイン業務のクラウド化（クラウドアプリ販売、セミナー、コンサル）
- ・人材確保のためテレワークを中心にフルクラウドで事務フローを構築
- ・営業代理店と事務との間でデータ連携の自動化（見積書の自動発行、契約書、会計）
- ・メールと顧客管理をクラウド上で自動記録し効率化
- ・業務のシステム化にあたり一番苦労した点は、業務フローを明確にすること

## 3 導入したクラウドサービス（導入期間：7年）

- ・株式会社 Faber Company ミエルカ（セミナーHP 受付）
- ・株式会社セールスフォース・ドットコム Salesforce（CRM 顧客管理）、Einstein（AI）、Pardot（MA マーケティング、メルマガ）
- ・株式会社オプロ Docutize（帳票）、弁護士ドットコム株式会社 CLOUDSIGN（契約書）、freee 株式会社 Freee（会計）、株式会社 Phone Appli PhoneAppli（名刺管理）
- ・Gmail、Google カレンダー、ZOOM（テレビ会議）、Dropbox（ストレージ）

## 4 課題解決に向けた組織運営

- ・経営トップがすべての業務を把握し、業務フローを一元化できるようにした。
- ・マーケティング、事務、営業の業務連携の検証結果を踏まえ、システム見直しを行った。
- ・外部人材の活用（クラウド会議システムで綿密な打ち合わせを図る）。
- ・カウンセラーやコンサルタントが、全国で自宅起業できるようにシステムを構築

## 5 実践事例の成果

- ・お試しアプリ希望者へのアカウント発行を手手で 30 分要したが、自動化し 3 秒で返信。
- ・営業代理店からの見積り発行をウェブ受付から 60 秒で返信、終日対応を実現。
- ・ZOOM により、セミナー開催の会場費、遠隔地の顧客との打合せでの移動コストを削減。
- ・テレワークで人材確保。契約書のペーパーレス化、顧客リストを使ったメルマガを導入。