

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：卸売業・小売業（寝具販売・リフォーム）

企業名：株式会社やよいディライト（岩手県盛岡市）

【従業員数：21名】

クラウド実践により「お客様の想いを繋ぐ」ことで、お客様の要望へ柔軟に対応。

1 経営課題

- ・営業が訪問時に外出先から顧客情報の確認を可能とし、顧客に合った提案を示すことで追加契約や紹介による新規契約等の契約件数を向上する。
- ・顧客情報のエクセル管理による同時入力を改め、事務作業を効率化する。
- ・顧客からの問い合わせ対応時間を削減し、アフターメンテナンスではきめ細やかに案内する。

2 クラウド実践による課題解決

- ・顧客情報管理（基本情報、お布団への想い、体へのお悩み、営業活動履歴、購入履歴、アフターメンテナンス等）、売上管理を目的としたクラウドサービスを導入。
- ・エクセルファイルで管理していた膨大な顧客データの精査に時間を要した。
- ・可視化すべき項目や集計方法を検討した。

3 導入したクラウドサービス（導入期間：10ヶ月）

- ・サイボウズ株式会社 kintone

4 課題解決に向けた組織運営

- ・システム活用を社長方針として明確化し、年配社員に対する情報端末の操作訓練の機会を設けるほか、定期的な活用状況のレビューと活用目的の再認識する場を設けた。
- ・システム活用を通して、他業務への業務効率化の取り組みをし、システム活用用途を広げたこと（オリジナル my 枕の仕立て詳細、未入金管理、未納品管理等）。
- ・過去のクレームやトラブル履歴の蓄積を踏まえた再発防止に向けた社内教育を実施した。
- ・部署を問わず顧客対応ができる等の人に依存しない役割分担を行った。
- ・地元 IT パートナー（富士ゼロックス岩手株式会社）との導入運営の支援を受けた。

5 実践事例の成果

- ・ショールームへの来店商談件数の増加（導入前と比べて目標値は2倍強）
- ・アフターメンテナンス顧客への DM 送付（対象先全数）
- ・年間の契約件数の増加（導入前と比べて約7%増加）
- ・お客様からの問い合わせ対応時間の短縮（導入前と比べて目標値は1/2）