

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）（高齢者の起業支援、レンタルオフィス）

企業名：銀座セカンドライフ株式会社（神奈川県横浜市）	【従業員数：21名】
----------------------------	------------

クラウド実践により顧客データを可視化し、新規出店・新規会員獲得等を実現
-------------------------------------

## 1 経営課題

・店舗数の拡大により、①社内業務の分散と効率化、②顧客情報の即時共有、③顧客満足度向上、④新規出店の加速、を実現する。

・店舗数拡大による社員一人当たりの業務量の増大を想定し、顧客との契約締結・契約変更手続きをペーパーレス化すること等により、生産性を向上する。

## 2 クラウド実践による課題解決

・「新規会員の獲得」を目的として、新規申込の Web システムを構築し、顧客管理システムとの連携を実現した。また、マーケティングオートメーション機能により、見込み客へメールを自動送信する。

・「既存会員の顧客満足度向上」を目的として、顧客管理システムと連携し会員用 Web システムを構築。Web サイトから契約情報確認、サービスの新規申込、請求金額の確認などを実現した。

・「業務の効率化のための一元管理」を目的として、①各店舗情報の電子化、②社内、広報などのシステム統合、③クレジット決済機能を導入し、各業務の効率化を実現した。

・紙による手続きを全て Web に移行するため、例外的な手順を含めたビジネスロジックの整理、ウェブ操作が苦手な顧客向けのマニュアル作成を行い、日々更新している。

## 3 導入したクラウドサービス（導入期間：5年7ヶ月）

・株式会社セールスフォース・ドットコム Salesforce

## 4 課題解決に向けた組織運営

・業務フローの見直し、システム要件定義、ベンダー選定を、代表、推進責任者、情報システム担当の3名で実施した。

・2名のリーダーを加え5名体制で、業務フローに基づくシステム全体の稼働を検証した。

・毎月の全社会議で、システム導入にあたっての業務フローの効率化やシステムの運営推進を話し合った。結果、リーダー2名が業務プロセスと、各店舗でのオペレーション業務を更に理解することになり、今後の出店計画の担当者として育成することができた。

## 5 実践事例の成果

・新規会員の契約手続（書類確認、入力、結果連絡等）の時間短縮 一人当たり 30%減

・既存会員の変更手続（書類確認、入力等）の時間短縮 一人当たり 33%減

・副次的成果として、21時以降の申込み件数 12%増加

2019年11月現在

- ・顧客対応時間の削減し、その時間を起業相談や、セミナー企画運営の業務を行った。
- ・クレジットカードの登録、確認作業をテレワーカー社員で対応できるようになった。