

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）（自動車修理）

企業名：有限会社井組自動車工業（神奈川県横浜市）	【従業員数：5名】
クラウド実践によりバックオフィス業務を効率化し顧客サービスの提供スピードを向上	

1 経営課題

- ・少人数での新規店舗出店における業務管理の円滑化（管理者の店舗訪問時間を減らす）
- ・少人数での顧客サービス提供スピードの向上（どこからでも情報を引き出せる）
- ・増加したデータの削減（電子化により紙ベースのデータを削減）
- ・データ管理のセキュリティ対策（顧客データ、会計データを管理）

2 クラウド実践による課題解決

- ・紙媒体が多いため、顧客増により保管が困難になってきたため5年前から無料クラウドを用いた紙媒体の電子化した管理に移行した。
- ・2年前から本店で一括管理する顧客データベースをクラウドへ移行し、各店舗や外出先から参照可能とした。
- ・顧客管理ソフトとともに会計ソフトをクラウド化して、セキュアな運用を実現した。
- ・導入にあたっては、使い勝手、機種を問わない、セキュアなもの、コストがかからないことを条件に選定した。

3 導入したクラウドサービス（導入期間：5年）

- ・無料クラウドサービス：EVERNOTE、Dropbox、GOOGLE ドライブ他
- ・顧客管理ソフト：株式会社JCM JOCAR
- ・会計ソフト：弥生株式会社 弥生会計
株式会社名南経営コンサルティング MyKomon 楽しい給与計算

4 課題解決に向けた組織運営

- ・顧客案内方針を新規店舗の責任者と共有
- ・顧客データの管理方法を徹底し、経営者によるスピーディな状況把握を実現
- ・電子データ化の徹底の実施
- ・担当と税理士が連携したデータ管理やセキュリティ対策

5 実践事例の成果

- ・管理者訪問0化実現（移動に係る間接費カット）
- ・顧客サービス提供スピードの向上（問合せから10分以内に顧客連絡、経営者の状況把握速度向上など）
- ・紙面が必要なデータ以外はすべて電子化完了した（機密性の高いデータは自社内にストレージを設置、名刺データや一般文書の管理はクラウドを活用）。