

経営課題

売上・利益高の確保

課題解決策

自社優位の  
リフォーム獲得ITによる  
課題解決策修理支援、顧客管理、  
販売・購買・在庫管理、  
提案書作成支援連携システム

代表取締役 田中将嗣社長



代表者：田中 将嗣  
 本社所在地：福井県越前市  
 南2丁目1-36  
 売上高：2.1億円  
 従業員：10名  
 創業：昭和46年

## 【顧客満足度の向上によるリフォーム受注】

ヤマハ住宅設備機器福井県総代理店として、石油ボイラーの迅速な修理対応で、顧客満足度向上によるリフォーム受注を獲得し、ボイラー設置工務店さんとの共存共栄の継続による、利益の永年向上を狙っています。

## 8,000件の顧客情報と、修理技術情報の融合

## 社長の困りごと

## ◆売上高・利益額を確保

景気の低迷に伴い、住宅新築が減少し、当然のように住宅設備機器の売上高が減少し続けてきている。ヤマハ住宅用石油ボイラー・システムキッチン・ユニットバスなど、代理店経由のため、売上は代理店の営業力に左右される。また他のメーカーの値下げ攻勢によっても、ヤマハ系の売上が落ちている。

この窮地を打開して、売上高・利益額を確保することが最大の課題である。

## きっかけは？

## ◆ITSSP事業によるコンサル

ITSSP事業での「顧客満足度を上げて営業受注」のコンサルを受け、平成15年8月より16年2月までの7ヶ月間、その仮説検証としてボイラー修理依頼を受けた顧客に対して「水回り点検サービス」を実施し、不良箇所への注意や修繕のお勧めを実施した。

その結果、この期間に11軒のリフォーム工事で2700万円の受注する事が出来た。

## こうして解決した

- 1.8000件の顧客情報、ボイラーの修理技術情報を、紙からデジタルに置き換えた。
- 修理用部品の確保をシステムでチェックし、適正在庫数割れ情報は、毎朝担当者の初期画面に自動表示した。
- ボイラーの故障修理依頼を修理担当者に迅速に正確に伝える為、携帯電話とモバイルノートの併用をした。
- モバイル画面には 各現場に必要な情報をすべて表示した。
- 修理後にリフォームに繋げる場合は、提案書を半日で仕上げられる様にした。
- 6.8000件の個人情報を取り扱う為、社内規定を作成して遵守すると共に、モバイルにはデータを残さないシステムとした。

## 社長の一言

修理依頼にスピーディに対応した家は顧客満足度が高く、「水回り点検サービス」に応じて、リフォームの話にも素直に聞いて頂けた。

経営者の気づき  
フェーズ事例経営戦略  
フェーズ事例IT戦略策定  
フェーズ事例IT資源調達  
フェーズ事例IT導入  
フェーズ事例ITサービス活用  
フェーズ事例

## こうして経営課題を解決した

### 顧客の気分をメインにした顧客満足度の向上による次の受注獲得

台所・お風呂・洗濯場などで使うボイラーは、夏冬を問わず故障をすると何も出来ない状況になっている現在、故障した時、何時間で駆けつけて修理が終わるかで、お客様の気分は大きく変わってしまう。

さらに修理の完了チェックは、お客様の家の水回りをすべて確認できると言うもう一つのメリットがある。

この2つの要因を結びつける事によって、利益率の薄い住宅設備機器卸から利益率の良い水廻りリフォーム工事への重心移行によって、生き残りを図った。

#### 課題解決のポイント

##### ◆お客さんに笑顔で迎えていただくために

今までは、1件修理が終わる度に修理担当者は会社に戻り、次の現場に向かうという昔からのやり方で対応していました。この為 移動時間のロスもあり依頼を受けてから修理訪問に時間を要しました。

この部分をモバイル機器を活用して、修理情報を詳細に伝え、現場から次の現場へと移動時間の短縮を図りました。この事によりお客様は笑顔で迎えて頂けるようになりました。修理が終わり、関連した不具合や、新しい設備のご紹介も聞いて頂ける方が増えました。リフォームの営業です。

##### ◆ボイラー設置の工務店を飛ばさない

リフォームの話で木工事を含む場合は、この家に最初にボイラーを設置した工務店に話を通しました。「商いの道はずさない様に」初代からの教えでした。

##### ◆スピードが大切

修理担当者からお客様のリフォームに関する情報を聞いた営業は、カタログの提示ではなく お客様のライフスタイルに合った提案書を素早く作成する事が重要です。

修理依頼があった時、修理用部品が欠品では、対応が遅れます。過剰在庫に気を付けて季節毎に適正在庫を設定して、適正在庫割れ部品を朝一番に自動チェックする様にしました。

#### IT活用成功のポイント

1. SWOT分析・CSFの抽出と進んで成功するはずのビジネスモデルを描きましたが、自信がない為に、仮説検証の実験に進みました。7ヶ月間に11軒のリフォーム工事で2700万円の受注する事が出来ました。これで自信を持ちました。
2. 仮説検証で出てきた新たな問題にも対応したシステムを「IT活用型経営革新モデル事業」に採択して頂き、負担も少なく進める事が出来ました。
3. 修理担当者への第1報は携帯電話としました。修理現場で台所で潜り込んでいても、「次の現場の指示を後でモバイルで見ても」と伝えました。当初はいきなりモバイルにメールしましたが気付かない場合があったのです。「全てコンピュータだけ」を思い切っていました。
4. システム導入してから3年半、現場の状況、修理方法、お客様の癖・対応方法、老人が多い為確かな報告相手などを流していましたが、修理担当者が熟練してきた為、ほとんど携帯で用件が終わる様になりました。次は成熟度の向上に従ってシステムの改良を考慮中です。

#### 活用した公的施策や表彰等

- ・財団法人ふくい産業支援センター ITSSP専門家派遣
- ・平成16年度 IT活用型経営革新モデル事業
- ・平成19年度 IT経営実践企業 認定(経済産業省)

サポーター紹介



#### ■ 先織 久恒

ITコーディネータ  
認定番号:0012872001C  
株式会社 コスモタウン  
E-Mail sakiori@cosmotown.co.jp

#### <キャッチフレーズ>

中小企業のIT化支援の町医者(赤ひげ先生)として、経営者と従業員の立場に立って支援いたします。