

経営課題

顧客の要望にきめ細かく応える

課題解決策

- ・5分単位の予約可能に
- ・施術の難易度に合わせた施術室作り
- ・顧客情報の伝承

ITによる課題解決策

- ・予約表のDB化
- ・予約状況をWebサイトに公開
- ・顧客へのタイムリーなメッセージ(メール)発信



代表者：奈良 直美  
 本社所在地：東京都渋谷区  
 千駄ヶ谷5-22-3  
 売上高：4,300万円  
 従業員：5名  
 創業：昭和34年11月18日

### 【ほっと一息つきながら肌を癒す時間を過ごせるサロン】

カプリスは創立1959年！譲り受け継がれているのは変わらぬ「美」へ「ホームドクター」のようにいつでも最適な対応ができること約半世紀にわたりお客様から支援を受け、お客様の8割はご紹介です。お母様からお嬢様、そしてお友達へ…と宝物の輪が広がっていきます。

## 顧客のデータベース化で「個客サービス」を

### 社長の困りごと

- 1.現場レベルの課題は“IT化”で解決できるはず、と思っはいたが、社長自身が施術を率先して行わなくてはならない。
- 2.IT(パソコンやインターネット)の何から手をつけていいかわからない。
- 3.身近に相談相手がいず、それを探す時間と場面もない。

### きっかけは？

- 1.顧客から相談相手として、ITコーディネータを紹介してもらった。
- 2.初めはホームページのリニューアルから相談し、「ウマが合う」ことを確認した上で、本格的なシステム化構想の話し合いに移った。

### こうして解決した

#### ◆競争力強化のためのIT活用

業務中のOLも含み、きめの細かさが大手に対抗できる唯一の手段との考えから、“5分単位”の予約ができるようにした。

#### ◆業務プロセス再構築へのIT活用

予約客には3日前にリコンファームのメールを発信するようにした。また、予約状況をHPに公開するようにし、予約希望は主にメールでもらうようにした。

#### ◆ノウハウ蓄積・伝承へのIT活用

社員の誰でもコスメの使用条件等を検索できるように、社長の施術方針や使用する(した)コスメ、施術後の顧客のコメント等をデータベースに保存するようにした。それによって担当が誰になってもそのコメントを受け継げる。

### 社長の一言

- ・予想以上のシステムができあがった
- ・売上目標が1年早く達成できた。

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

## 社員のシステム活用により「顧客」から「個客」へ

- ・「5分単位」の施術メニューを用意し、業務中のOLでも来店できるようにした。
- ・顧客の予約3日前に「確認」(リコンファーム)メールを発信し“ドタキャン”を激減させた。そのメールには社員の顧客への思いを書き込めるようにした。
- ・ホームページに空室状況を掲載することにより、社員が電話に出られなくとも予約状況を知ることができようにした。

## 課題解決のポイント

## ◆経営方針としての「顧客志向」

1. 企画段階から社長主導で進めた。
2. 社長は大手に対抗するためには顧客別の情報武装が必須と社員に力説し続けた。
3. 終始「顧客中心」の姿勢を崩さず、ポイント制、割引ルール、トライアル客の無料化等の店舗運営方針をシステム仕様レベルで細かに指示した。

## ◆人間系とIT系の融合

IT化には現実的な(安価でできる)範囲を定め、無闇に理想的な姿を追わず、人間系とIT系の融合を図った。

## ◆タイムリーな社員教育

1. 社員は女性で結婚退社等で入れ替わりがあるため、レベルやIT活用の状況を見ながら、個人情報の保護手順を含めステップを追って教育を行っている。
2. 結果として平成17年に定めた目標は、「売上を3年後(H17→H20)に“1.5倍に”」であったが、3年を待たず平成19年度で達成できた。

## IT活用成功のポイント

## ◆経営方針に合致した情報システム

店舗の運営方針を含む経営方針をシステム化するに当たり、平成17年に、ITコーディネータとSWOT分析から経営改革企画・情報化企画を行った。

そのため、情報システムが経営方針と完全にマッチしたものになった。

## ◆社員による情報システム使用上の工夫

社員の顧客へのメッセージ(メール)送信、クエリーによる顧客の抽出等、社員自身の工夫によって多様な活用法ができるシステムとした。

そのため、「使われるIT」ではなく、「使うIT」になった。

## ◆顧客情報の充実

メールアドレス等、一般に個人情報の公表をためらう顧客については「個人情報保護方針」をもって説得を行い、顧客情報の充実化を図った。

## 活用した公的施策や表彰等

- ・平成17年度 IT経営応援隊事業「IT経営成熟度診断」を実施

サポーター紹介



## ■ 平泉 哲史

ITコーディネータ  
認定番号:0000013700C1  
(有)エーテル経営情報化アドバイザーサービス 代表取締役  
E-Mail calm.spa@ebsas.com

## &lt;キャッチフレーズ&gt;

“半歩のオーバーサービス”を

契約内容(範囲)を意識しすぎると、肝心なことが抜け落ちることがあります。半歩踏み込んでみると“業際”が分かります。