

沖縄県浦添市・クリーニング機器レンタルサービス 丸忠の場合

顧客の信頼を勝ち取るスピードと対応力 —IT化戦略の立案でステップが見えた!

「お客様対応で一番大事なのはスピードです。それには知恵とチームワーク。最近はスマートフォンでLINEを活用して情報共有をしています」

沖縄県浦添市・丸忠の喜納朝勝社長は、思いがけないIT活用を口にした。

同社は、人の心と心を結ぶキレイの伝道師をキヤッチフレーズの



代表取締役 喜納朝勝氏

に、法人対象の「リースキン」ブランドの清掃用品レンタルや、ハウスクリーニングサービスを提供している。「繰り返し需要」のあるビジネスゆえ、一人ひとりの社員こそが商品です。プロとしてお客様に寄り添って幸せづくりのお手伝いをし、信頼を得ることを目指しています」と喜納社長は経営方針を説明する。

迅速な対応も顧客サービスである

丸忠では、朝礼・終礼を実施し、情報共有を心がけているが、さらに顧客への迅速な対応を図るため、事務所にかかってきた電話など顧客からの連絡内容をソーシャルネットワークサービス(SNS)「LINE」で共有することとした。担当者がすぐに折り返し電話をしたり、急用の場合は近くにい

る従業員が対応を図るなどスピード対応を実現している。

喜納社長自身が、家族でグループ機能を利用して便利さを体感し、発案したのだそう。

これは同社が経営戦略の実現に向けITを活用する取り組みの一つだ。きっかけとなったのは沖縄県産業振興公社が実施する「平成24年度IT活用経営戦略支援事業」であった。5回の集合研修の後、ITコーディネータの下地丈治氏、栗原元教氏の専門家派遣を受け、経営戦略の立案とIT活用の計画を立てるといふ事業である。

このときの様子を下地氏は次のように説明する。

「経営分析の結果、顧客サービスの高度化を図るため、顧客管理システムの構築やホームページの充実、メルマガ・SNSの活用などが必要と整理できました」



会社概要

株式会社 丸忠

沖縄県浦添市牧港5丁目19-8

- 設立: 1977年
- 従業員数: 33名
- 事業内容: リースキン事業、ハウスクリーニング事業など
- URL: <http://kireimaru.ti-da.net/>
<http://kireimaru.jimdo.com/>

ハウスクリーニング事業のサイト

ハウスクリーニングを気軽に体験してもらうための「おそうじ券」の発行などIT活用以外の対策も提案された。「おそうじ券」は早速導入し、大手百貨店に採用された。

サービス・人で勝負する注力事業のPRに動画

喜納社長とともに研修会に参加し、事業で見えた方向性を実現すべくIT活用を現場で進めているのが伊野波由紀氏である。

「顧客管理システムは、従来の販売管理に機能を追加する予定でしたが、モバイルからアクセスできないため、ファイルメーカーを使ったシステムに変えるよう準備を進めています」と笑顔で話す。

今、最も力を入れているのが重点事業であるコーティングサービスをPRするホームページ制作と動画コンテンツの作成である。

「沖縄では新築の家を見学に行くことが盛んなのですが、床などをコーティングした様子を動画で配信し、問い合わせや見学につなげようとしています」と伊野波氏。

住宅見学のポータルサイトにこの動画を掲載するなど、興味のある人に向けて発信していく予定



感動創造サポーター 伊野波由紀乃氏

顧客への対応を強化! 丸忠の取り組み

- SNS**
 - SNSで社内の連絡を密にスマートフォンで問い合わせなどの情報を確認
 - 主体的に対応
- LINE 共有**
- Web**
 - 個人向けのクリーニング事業にてホームページ立ち上げ
 - 動画コンテンツの作成

*顧客管理システムはタブレット等でも見られるものにリニューアル中

その背景には、「価格競争にせず、仕上がりやきめ細かいサービスで勝負したい。そのためオンラインディングを進めたい」(喜納社長)という方針がある。

丸忠は、部門ごとの改善活動も盛んであり、人材育成への投資も惜しまず行っている。進行中のITツールが整備されたとき、顧客との関係はより一層強固なものになるはずだ。

サポーター紹介



ITコーディネータ 一般社団法人 ITCビジョン琉球 代表理事 下地丈治氏

沖縄県で活動するITコーディネータ。ITCビジョン琉球はIT経営の情報提供、普及啓発に努める独立系ITコーディネータによる組織である。

沖縄県産業振興公社の「IT活用経営戦略支援事業」では、専門家として企業を支援。丸忠に関しては、ハウスクリーニング事業を成長させるための企画立案やIT活用分野の整理を行い、同社の取り組み指針を作った。

同社の伊野波氏は「研修会は知らないことばかりでしたが、可能性や取り組むことがたくさんあるとわかりました。いろいろなツールの使い方も教えていただいたので、実行に移していきたい」と目を輝かせる。

下地氏は、「SNSの活用と並行して現在取り組んでいるホームページの改善を進めて訴求力を高めてほしい」とアドバイスを送り、同社の前進を見守っている。

<http://www.itcvq.org/>

支援機関紹介



公益財団法人沖縄県産業振興公社

経営支援部 経営支援課 課長 大嶺聡氏(写真右)

中小企業支援センター サブマネージャー 茶谷友以氏(左)

沖縄県産業振興公社は、県内支援機関の中心的存在であり、県内企業へのインフォメーション役を担っている。支援事業やセミナーは活発に行われているが、平成16年度から、企業数を絞った重点支援事業として展開しているのが「IT活用経営戦略支援事業」である。

同事業は国と県から受けた基金を運用し費用を確保。意欲ある4~5社を対象に、業務プロセスの改善、経営戦略および情報化戦略を立案するというものである。

「広く浅くではなく、意欲のある企業に予算を集中投下する形です。専門家にも1社あたり中小企業診断士とITコーディネータの2名ついてもいい、ITリテラシーの向上や経営戦略の策定など、至れり尽くせりの支援といえます。事業を活用した企業に県内企業のIT活用モデルになってもらうことを目指しています」と経営支援部経営支援課課長の大嶺聡氏は説明する。

事業では5回の集合研修を行い、個別訪問が月2

回×5カ月で10回。個別支援の費用は企業側が3分の1を負担する。年度末には報告会(セミナー)を開催し効果を共有している。

事業の性質上応募は多くなく、さらに、採択される前に辞退するケースもあるという。同公社中小企業支援センターの茶谷友以氏は「可能性のありそうな企業を訪問し、内容を説明して手を挙げていただいています。本気でやりたい企業への支援なので、辞退があってもやむを得ないと思っています」と打ち明ける。

丸忠は、平成24年度の事業を活用。喜納社長は、「繰り返し必要がある」という強みを活かした取り組みにあたり、効果を高めるIT活用の方法を検討できました。自分たちは業界にどっぷりついていますので、いろいろな切り口でアドバイスいただけて役立ちました」と振り返る。

今年度も同事業は進行中である。

<http://okinawa-ric.jp/>