

IT企業との密な連携で、顧客満足・従業員満足ともに向上

奈良市内で色の全てを学べるカラー総合スクールを運営するcolor studio A+STYLEは、顧客の受講履歴等の情報を表計算ソフトで管理していた。カリキュラムを増やすうちに、情報量が膨大となり、管理の不便さを感じるようになった。さらに、顧客管理業務をスタッフと分担するようになり、情報共有をより円滑に行う必要が出てきた。そのようななか、これまで相談していたIT企業に問い合わせたところ、IT導入補助金の存在を知り、顧客管理システムを導入することとした。

IT導入により、電話での問合せ対応時等に顧客情報が瞬時に検索できることから、情報検索によるストレスから解放され、丁寧なお客様対応が可能となり、顧客満足・従業員満足がともに向上した。

導入したITツール

- 「クラウド型グループウェア（メール、スケジュール管理等）」：社内の情報共有・コミュニケーションの効率化
- 「クラウド型顧客管理・案件管理システム」：顧客情報管理の効率化

IT導入（生産性向上）のここがポイント！

▶▶▶ スタッフのストレスが軽減し、丁寧な顧客対応がより円滑に

地域のスクールとして、丁寧な接客を日々心がけているなかで、二千人を超える顧客の情報を把握することは困難で、表計算ソフトでの検索に限界を感じていた。

顧客管理システムの導入で、顧客情報を検索する時間やストレスが減り、今まで以上に丁寧な顧客対応が可能となった。

▶▶▶ IT導入・活用を効果的に進めるため業務全体も見直し

IT導入により、これまで管理していたデータを、導入したシステムに合わせた形に登録し直すなど、顧客管理の体制を整えることができた。

IT導入を機に、業務全体の見直しを図りつつ、顧客データを活用した新しいカリキュラムづくりなど、マーケティングへの活用を積極的に進めていきたいと考えている。

▶▶▶ IT企業からの定期的なサポートにより安心して導入

IT企業には単にITの導入時だけではなく、導入後も月1回訪問してもらいながら、業務効率化につながるITの運用手法等も相談している。

距離的にも近いIT企業に相談できる環境であり、安心してIT導入を進めることができた。



色に関する様々な講座を展開
(パーソナルカラー診断講座の様子)



ITでスタッフとの業務分担が円滑に

IT導入の効果

- 顧客情報の検索時間が削減され、スタッフのストレスが軽減された。
- 受講データを共有することで、担当講師だけでなくスタッフも顧客へのアプローチを主体的に行うようになった。
- スタッフの個人情報の取扱いに対する意識が高まり、顧客情報に関わらず様々な資料の管理なども注意して行うようになった。

【企業概要】

・企業名：color studio A+STYLE
・住所：奈良県奈良市油阪町1-61 奥田ビル4階

・電話番号：0742-93-3500
・URL：<http://astyle-color.com/>