

IT ツールを用いた経営課題の解決を提案する「矢印株式会社」

2019 年 12 月 13 日 | 矢印株式会社



「経営者」への支援が最も重要と考えている矢印株式会社では、土業の「ICT 版」を目指されています。具体的には、IT ツールを活用した経営課題の解決方法のご提案。外部セミナーも行っています。

社名の「矢印」には、お客様、自分、世間を自社「矢印」を通じて 1 つに束ねていく、という想いを込めています。漢字は日本語の良いところだと思っていて、横文字ではなく漢字の社名にすることにこだわりました。



【課題】コミュニケーションに手間と時間がかかりすぎている

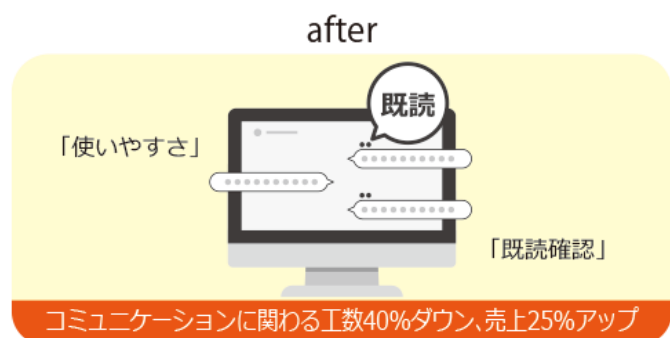
大手企業のお客様はコミュニケーションツールとして Skype などを用いていますが、中小以下の規模の会社様では、電子メールと電話が主なコミュニケーションの手段です。毎日 PC を見ているわけではないことも多く、やりとりにかかる時間も少なくありません。返信が遅いだけでなく、メールが既読なのか未読なのかわからないため、何度も確認のメールや電話をする必要がありました。

【導入】「使いやすさ」と「既読確認」が決め手になり導入を決定

ネット検索で調べて事例集に目を通し、LINEWORKS の導入を決めました。決め手は、「使いやすさ」と「既読確認ができる」ことでした。お客様とも相談をしながら、情報漏洩を抑止・軽減できる仕組みの有無で最終判断を下しました。グループウェアの観点では他のアプリも検討しましたが、「中小で使えるのは何か？」と考え、LINEWORKS を選択。3 分ほどの事例動画があったので、お客様への説明もスムーズでした。パートナーとの連絡手段にも取り入れています。

【効果】コミュニケーションに関わる工数 40%ダウン、売上 25%アップ

日々のやりとり、スケジュール管理、情報共有などに取り入れています。LINE ということもあり、お客様との距離が縮まりました。友達に近くなった印象です。その結果、売上が向上しました。また、コミュニケーションに関わる工数を 40%ダウンさせることに成功しました。お客様との段取りが素早く進むことにより、売上の 25%アップも実現しています。さらに、パートナーとのやりとりにおいても、電話によるタイムロスや機会ロスをなくすことができ、その時間を新規の顧客対応に結びつけることで売上の向上に繋げることができました。



【展望】ICT の活用はコストダウンではなく、経営資源の一つ

私も含めすべての企業が、今後取り組むべきだと考えているのは「PowerBI」による分析です。経営状況がたまっていて、ホームページからのトラッキング情報も取得できます。相関関係を分析することで、さらにお客様を呼び込むことが可能になったり、商品開発に活かしたりします。ICT の活用は、コストダウンではありません。経営資源の一つとして捉えて戦略的にツールを選択し、実際の利用イメージをより具体的に想像することが重要です。来年は東京オリンピック。湘南地域は力を入れています。オリンピックが終わると事業存続が困難になるところもあるのでは、と予想しています。今から情報武装が必要で、お客様分析をしっかりしないといけません。



そういう意識改革が欠かせないのです。IT はコストダウン・効率化するものではなく、経営のツールです。分かりやすい形で「こうしたらもうかりますよ」というストーリーを見せてあげる必要があるのかな、と考えています。「IT でお客様を見つける」のだと強調したいですね。

企業名：矢印株式会社

主な事業：ICT セカンドオピニオン

所在地：横浜市 戸塚区影取町 3-35

従業員数：2 名

設立：2018 年 5 月 8 日



ここからアプリの事例ページはこちら