

## ITによる顧客管理でリレーション構築、紹介数 17 倍を実現

2021 年 01 月 18 日 | 株式会社スターメンテナンスサポート



株式会社スターメンテナンスサポートは、岡山県に本社を構えるエネルギーマネジメント会社です。これまで属人的な顧客情報管理をしていましたが、システム化することで顧客満足度を大きく向上し、解約率の低下につなげました。



代表取締役：栗野貴宏さん

弊社は 2001 年に設立して以降、主に電気の安全かつ効率的な運用をサポートしてきました。社員数は 12 名。一般社団法人中央電気保安管理技術者協会を運営し、工場やスーパー、病院や学校にある電気設備の点検サービスを提供しています。2017 年末にクラウドサービスを導入したことがきっかけで事業拡大に成功し、広島支店、中部支店の拠点が増えました。

### 【課題】顧客情報の管理に課題があった

弊社の業務は、お客様へアポイントを取って訪問・商談し、見積、受注、点検、請求、支払というフローで成り立っています。しかし顧客情報が整理されていないために、営業担当が個別に作成した資料の山が、多くの問題を引き起こしていました。例えば、お客様の情報が重複していたために、同じお客様に何度もお電話を掛けてしまったり、既存のお客様へ新規のアポイント依頼をしてしまったりといったことです。

また、課題は営業活動だけでなく、契約情報が様々な場所にファイリングされているため探すのにも時間が掛かり、営業や事務社員の業務時間の多くが探し物や確認に使われていました。

名刺管理ひとつとっても、紹介者の情報や過去の取引内容などが共有されておらず、営業担当が変わるとゼロからのお付き合いになってしまっていたのです。お客様やパートナーと信頼関係を築くために、属人化している情報の共有が急務でした。

### **【導入】四苦八苦の末、自社開発システムを導入したが…**

これまで弊社は、質の良い点検保守サービスを、お客様に自信を持って提供しておりました。その一方で、前記のような課題を解消し解約率の減少や業務効率化を目指し、弊社の業務サービスに適合した顧客管理システムの構築を考えました。

しかし、スマートフォンなどの外部端末でうまく動作しなかったり、最初から完璧なシステムを求めてしまったために増やした様々な機能を活用できなかったり、情報をリアルタイムに更新できていないなど、失敗も多くありました。そうした反省から、仕切り直して導入したクラウドシステムでは最低限の機能でスモールスタートし、現場が入力に慣れ業務効率化が図れた後に機能を拡充し、一気通貫のシステムに成長しつつあります。



### **【効果】システム導入前と比較して売上が約2倍に。過去最高を達成**

断片的な顧客情報を一つのシステム内に集約することができ、業務が格段に改善されました。わかりやすく使いやすいシステムとしたため、新入社員もすぐに仕事に慣れてもらうことができています。また、ワンストップでデータを管理することで、お客様に対してスピーディーに対応できるようになり、顧客満足度向上にもつながっています。

更に、見込み客やパートナーのあらゆる情報を瞬時に表示し把握できるようになり、業務効率が格段に向上しました。お客様と定期的に接点を持てるようになったことで、新規の成約率が平均 7%から 28.6%にアップ、解約率は 2.2%から 0.3%にダウン、結果として、コロナ禍においても導入前の約 2 倍という、過去最大の売上を達成することができました。お客様やパートナーからのご紹介の件数も年間 14 件ほどから、238 件まで増えたことも嬉しい驚きで、大変有り難いことでした。

### **【展望】IT 導入でお客様、そして社員にも、より多くの満足を届ける**

当初、支店を県外に置き拠点を増やすということは特に考えていませんでした。しかし、システムを導入してクラウド上で情報共有が可能となったことで、広島、岐阜に支店を開設することができました。業務を効率的に行えるようになり、残業時間の削減、休暇の取得率の向上が実現しました。さらに、より良い人材確保のためにベースアップも行っています。IT の導入は、予想以上のプラスの効果があり、会社の内外にメリットをもたらすものだと考えています。

社名：株式会社スターメンテナンスサポート

HP：<https://www.ecopu.net/>

代表：代表取締役 栗野貴宏

主な事業：電気保安協会の運営、エネルギー・サービス・プロバイダー事業、  
各種マネジメントシステムの設計・開発

所在地：岡山県岡山市北区下中野 334-110 日商ビル 5 階

創業：2001 年 8 月 1 日



ここからアプリの事例ページはこちら