

タイトル 新たなビジネスモデル構築のための取組

その他

申請事業者：有限会社エフピーエム（都城市）
業 種：保険代理店

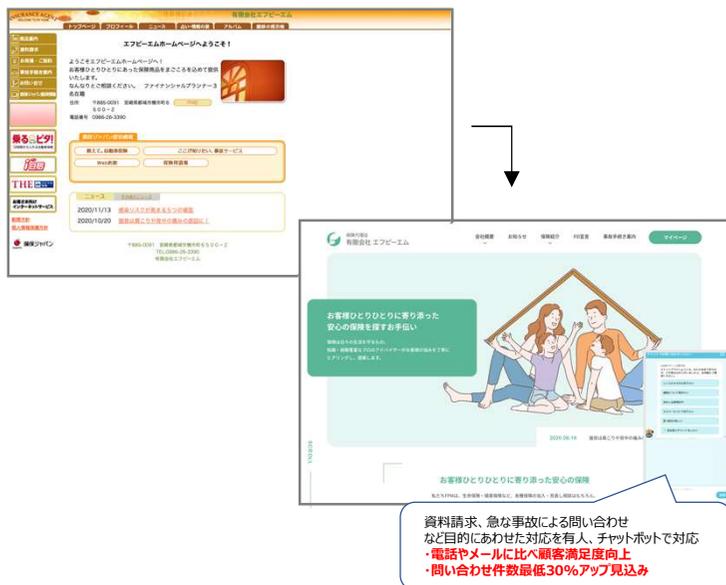
コンサル事業者：TNAソリューションデザイン株式会社（宮崎市）
業 種：株式会社宮崎県ソフトウェアセンター（宮崎市）
業 種：情報サービス・情報通信業



ポイント Webサイト作成、チャットボット導入により顧客との接点頻度の向上！

取組の概要

導入業務：営業8名体制、接客および事務3名体制
目的：お客様のフォローアップ強化と出勤時間の削減や社内出社率の削減の実現
ツール：ウェブサイト、チャットボット「チャットプラス」テレワーク Zoom
手法：ウェブサイト作成とチャットボット導入 損保クラウド導入で情報共有専用PC導入で商談のオンライン化
導入費用：1,380千円（コンサル 200千円 機器 290千円
WEBサイト制作 490千円 WEBブランディング 400千円）



取組の背景

- ・お客様との接点の希薄化、商談数減少を抑制したい
- ・感染症予防対策として出勤率の削減や時短勤務を進めたい
- ・コロナ禍に対応した新たなビジネスモデルを構築したい

- ・Webサイトを構築し、訪問に頼らない新たな集客の流れの確立と既存顧客との繋がり強化を目指す。
- ・お客様のフォローアップをある程度自動化し、出勤率の削減や時短勤務ができる体制をつくる
- ・並行してブランディングを行いオンラインによるビジネスモデルをより強固なものとする

取組の成果

- ・Webサイト作成、チャットボット（人工知能による自動会話プログラム）の導入により、簡易な問い合わせを自動化し、接客および事務業務を3名出社体制から2名出社体制へ。（接客事務業務の出社率33%抑制）
- ・顧客からの問い合わせに対し、時間場所を問わず対応可能になり、営業部2名が出社を回避できる体制となった。（営業の出社率25%抑制）
- ・全ての業務において時短勤務に繋がった。（終業時間18時→17時へ）
- ・Webサイト作成したことにより、以前より地域に周知され問い合わせ・質問件数が増えた
- ・強みやイメージが伝わりやすくなり、顧客から選ばれる、信頼される関係性構築に繋がった