タイトル　営業活動における顧客情報活用とLINEの活用の取組

リモートアクセス

申請事業者：アイコムティ株式会社（宮崎市）
業　　種：情報サービス・情報通信業

コンサル事業者：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　顧客管理システムとLINEのWEB連携の導入により、非対面型の顧客対応体制の構築！

取組の概要

導入部門：全社（6名）
導入業務：顧客対応（営業2名　管理2名　技術2名）
目的：顧客管理システムの一新　顧客コミュニケーションの向上
ツール：クラウド型顧客管理システム　LINE公式アカウント＋WEB連携
手法：顧客コンタクト履歴記録　アンケートシステム　LINE配信
導入費用　1,270,000円（税抜）
内訳　コンサル費用480,000円　ソフトウェア購入等費用790,000円

訪問営業による顧客対応・スタンドアロンの顧客管理システム

↓

コロナ禍による訪問が困難
既存の集客ツール（メルマガ等）が不振
スタンドアロンシステムにより顧客情報共有が困難
スタッフのテレワーク阻害要因

非対面型の顧客対応・クラウド型顧客管理システム・LINE配信

- スタンドアロンの契約管理中心の顧客管理からコンタクト履歴を残せるカルテ式顧客管理システムをクラウド型で構築（クレームや人脈情報も含む）
- アンケートシステムで細かなユーザニーズを把握（非接触の欠点を補う）
- 属性検索により絞り込んだ的を得た提案を実施
- LINE公式アカウントによる一斉配信や自動応答の活用
- 社外や自宅で情報を閲覧したり検索したりできテレワークを容易にする

取組の背景

コロナ禍による顧客の経費節減でサーバー等の解約が進んだ。
感染症拡大により従来の訪問での営業活動が困難に。

- 顧客へのコンタクトの履歴・頻度について情報共有できていない
- 顧客へのアプローチ策（メルマガ等）が長続きしない／読まれない
- 顧客管理システムがスタンドアロンとなりテレワーク体制をとれない
- 積極的な提案ができないまま、他社へリプレイスされるケースが多い

↓

顧客管理システムの内容、あり方を見直し、新しい顧客管理システムを構築
メルマガ等に代わる配信システムを導入（LINE）
感染症対策としてテレワーク体制をスムーズに実現

取組の成果

- 顧客へのコンタクトを従来の訪問から、アンケートやLINE配信に切り替え、90%以上が非対面型へ転向（前年比30件/月→3件/月）
- クラウドシステムにより顧客情報、取引履歴をスタッフで共有可能に
- 社外からもアクセス可能となりテレワーク対応に
  （出社率50%抑制　営業1名、管理1名、技術1名の3名）
- LINEインターフェース導入によりメッセージの開封率が向上（70%以上）
- 顧客へのアンケートやニーズ調査をおこない、最適な提案を実施
- 顧客側も気軽に相談やクレームが可能になり、顧客満足度が向上
- 解約防止となり、また新規顧客の紹介につながった