

変革への挑戦

IT導入・デジタル化に取り組む

昨今、経営課題の解決手段の一つとしてDX（デジタルトランスフォーメーション）が取り上げられています。どのように取り組まれているか、会員企業の先進事例をご紹介します。

作業員のムダの削減と事務員のサービス向上を

(株) カーガラス・ジエイピー



本社のさいたま店。埼玉県内に7店舗構えています。

店舗の作業員と事務員の効率アップをめざして

埼玉県内に7店舗を構える自動車ガラス専門店。県内全域や近県に顧客を持ち、緊急でガラス交換が必要になった場合でも修理対応をしています。

今年、「経営革新計画」の申請にあ



導入したITツールを活用し、スムーズな事務対応を行っています。

たって自社の状況を見直したところ、2つの問題が明らかになりました。

1つは、緊急の修理作業が生じた際の作業員不足への対応です。これまで、緊急の修理依頼を受けた店舗の作業員が別の作業により対応できない場合には、他の6店舗に作業員の応援を要請して人員を確保していました。そのため、要請を受けた店舗の中には、応援のための移動と作業に時間を要し、作業スケジュールの変更を余儀なくされた作業員が出たことも多くありました。

もう1つは、顧客に対する店舗の事務員の対応です。ほとんどの店舗に1人ずつしかいない事務員が店舗の事務全般を行うため、顧客からの電話で「先日お願いした見積もりがほしい」と言われても、すぐ用意ができずに待たせてしまうこともあり

ました。作業員も事務員も効率よく業務を

行える環境づくりをめざし、デジタルシステムの導入を決定しました。

システム導入による社員の勤務状況の見える化

これまで表計算ソフト「エクセル」を使っていた作業員全員のスケジュール管理を、「勤務状況管理システム」に切り替えたところ、全店舗全従業員の「見える化」を実現。全作業員の位置や稼働状況をどの店舗からでも確認可能になりました。また、緊急の修理が生じた際の応援要請でも、一番近くにいる作業員に依頼でき、結果として全店舗で一日の作業対応件数を増やすことができました。

電話着信顧客管理システムによる作業の効率化と顧客満足度向上

顧客からの見積もりの電話問い合わせはこれまで、事務員が名前や電

TOOL

- 勤務状況管理システム
- 電話着信顧客管理システム「伝ノ助」

DATA

- 住所
さいたま市北区日進町3-681-1
- TEL
048-662-7787
- 事業内容
自動車ガラス修理業
- HP
<https://www.carglass.jp/>



話番号から顧客データを検索し、該当する見積書のデータを探して対応していたため、対応完了までに時間がかかっていました。この問題を解消するため「電話着信顧客管理システム伝ノ助」を導入。すると、事務員が電話対応した時点でモニターに発信元の顧客情報と見積書の発行履歴などが表示され、過去の対応履歴や発行済みの見積書もすぐに確認できるようになりました。問い合わせへの迅速な対応が可能になり、顧客満足度の向上につながりました。

メッセージ

自社の問題をデジタル化にて解決しようとお考えの方へ

今までは必要ないと思い、システム導入等は検討していませんでした。今回導入した2つのシステムはどちらもIT業者からの紹介でした。確かに費用はかかりますが、導入して得られる効果は費用以上だと思えます。課題解決の手段として導入を検討してみてもよいと思います。