

<Y-BASE コンサル事例>

データのデジタル化/利活用から始める「店舗まるごとDX」

お客さまのお悩みを解決すべくオーダー商品のお取り扱いのため、一人ひとりに寄り添った接客が重要。しかし、複数の紙台帳が存在。データの一元管理ができていないため、共有も難しく、お客さま情報を探すのにも一苦労。今回、店舗改装を機に、店舗業務のDX化を決意。まずは顧客管理のデジタル化からスタートし、「店舗まるごとDX」を目指します。


概要

相談者	株式会社中央寝装 様
相談カテゴリ	業務改善・変革
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> お客様情報のデータが紙も含み、様々な方法で保存しているため、探すのが大変 顧客情報のスタッフ間共有が難しい デジタルで顧客のライフサイクルに寄り添ったお店を実現したい
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 保有データ、業務フローをヒアリングし、運用想定しながら要件整理 ✓ 店舗全体の業務からデジタル化における新たな運用方法と優先順位を提案 ✓ 要件を満たすツールのリサーチ、パートナー企業の紹介と補助金紹介 ✓ 新たな運用方法・業務フローの支援 ✓ ツールの実証及び導入支援を実施

コンサル詳細

ヒアリング実施

- 業務洗い出し
- 現在したいこと
- 今後したいこと



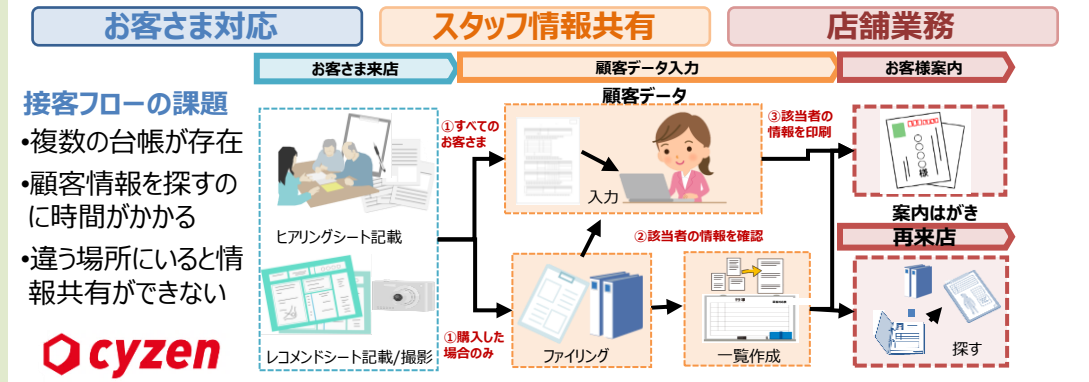
コンサル内容

- 業務整理
- 課題整理
- 課題解決の優先順位決め

導入支援内容

- ツール紹介
- ベンダー紹介
- デモ実施
- 実証支援
- 補助金紹介
- 運用レクチャー

Step1.お客さま対応フローに着目し、データのデジタル化からスタート



Step2.顧客管理システム導入でデータの一元化し、改善を目指します

顧客サービスの向上	業務効率化
<p>お客さまからお聞きした内容を訪問先など別の場所からタブレット等で登録も可能。スタッフ間で情報共有したり、過去の記録から、ライフステージごとのお悩みの変化など、スタッフが同じ情報で接客が可能になります</p>	<p>情報を一元化することで、お客さま情報の検索が簡単にできます。商品のメンテナンス時期、年齢、性別など色々な切り口で検索可能。ペーパーレス化で、今まで台帳をめくっていた時間を、接客時間に割くことができます</p>

Next Step.としてデータを可視化しプロモーションなど利活用を想定