



折衝履歴の蓄積で質の高い顧客管理を実現し契約維持率向上へ

自動車運行管理業 株式会社みつばコミュニティ様

自動車運行管理業務、自家用送迎車両の運行管理業務を主な事業内容とし、送迎バス管理の請負事業を行う株式会社みつばコミュニティ様では運転士や顧客管理のツールとして『Knowledge Suite』の導入をし、データの蓄積を2年間実施した。折衝履歴を日々の営業報告として蓄積し、顧客データを充実させ契約維持率の向上を実現している。

**顧客担当者と運転手の管理がしたい。
シンプルなSFA/CRMを探していた。**

当社の主な事業は自動車の運行管理です。送迎バスの管理の請負事業ということで、送迎の運行管理をしています。事業開始は1994年です。首都圏（埼玉、東京、神奈川、千葉）の幼稚園や学校などのお取引先が中心で特に神奈川県のお客が多いです。社員は約30名と運転手（サービスクルー）が650名程なので全体で約680名のスタッフが勤務しております。

当社ではお客様の他にこの650名の運転手がどこのお客様に配属されているかを管理する必要があります。『Knowledge Suite』導入以前は別会社のSFA/CRMで顧客と運転手の管理をしていました。しかし使い勝手が悪くあまり定着しませんでした。というのも機能が複雑でどのように使っているのか分からなかったのです。さらにUIも社員からの評価が芳しくなく、結果として使い勝手が悪いという印象になってしまっていました。

情報の管理が出来なかったため、新たにシンプルな形で本来やるべきことができる仕組みを探していた時に展示会で『Knowledge Suite』を知りました。日替わりで社員3人が説明を聞きに行き、自社に合った運用ができるという結論となり、導入を決定しました。

**「情報の入力」を達成するために、
機能を絞って使える点を評価。**

『Knowledge Suite』の決め手は使いやすいインターフェースとシンプルな運用ができる点です。顧客と運転手管理という導入目的がはっきりしていたので、もう一度社内の情報を構築する上で簡単に使えて、定着しやすいということが大切でした。自社の運用に必要な機能だけ表示して使用できるのは、「とりあえず情報を入力をさせる」というスモールスタートを目指していた弊社にぴったりでした。あとはコストカットです。導入時のコストは前の製品と同じくらいでしたが2年前より社員数が1.5倍に増えているので、アカウントが増えるごとに課金していた前のシステムよりコストが抑えられています。

弊社の目標である定着化の施策は「とにかく入力させる」ように日々上の立場から現場に促すこと。今後はExcelや紙の帳票から、『Knowledge Suite』中心の業務運用フローにする予定です。

**運転手を「顧客担当者」として登録。
全ての情報をシステム上で管理。**

運転手の管理方法ですが、弊社では配属先の顧客に「顧客担当者」という形で運転手を登録しています。もちろん顧客先の顧客担当者も登録されていますので、役職の



今後は2年蓄積した入力データの活用と機能拡張を予定している

(自動車運行管理事業部 事業部長：勝沢 宏安氏)

名前前で区別して管理しています。クリック一つで簡単に配属先の顧客が変更できる点が非常に便利で重宝しています。運転手のデータとしては事故歴や免許更新の記録、健康診断の結果などを入力し、管理しています。すべての情報がひとつの画面でわかるので誰が見てもわかる状態になっており、情報の共有ができています。

さらに当社のサービスは契約期間という概念がなく、お客様から契約解除の申し出がない限りサービスを提供し続ける形態をとっています。そのため営業スタイルは既存顧客への訪問が多いので、日々の接点や取引履歴を残すということに重きを置いて『Knowledge Suite』を利用しています。機能としては営業報告機能を重点的に使用していますね。営業はお客様の情報を日々営業日報として報告することで情報を蓄積しています。『Knowledge Suite』を導入してから以前よりお客様に対してのデータが豊富になりましたので、きめ細やかなフォローが出来るようになり既存顧客の契約解除防止に繋がっています。

導入してから2年のタイミングで導入支援サービスの利用を決定した

導入してからの2年間はデータ入力の習慣をつけることを目標としてきました。今後はデータのアウトプットを目指して活用方法を模索していきたいと考えています。具体的には「導入支援サービス」へ申込みました。導入してから2年後に申し込んだのは、自社内で試行錯誤して運用してきたからこそ、次に何がしたいのかという目的が明確になり、より具体的な

支援の相談ができると思ったからです。サービスを利用して、現在は顧客管理と運転手管理の項目の見直しを検討しています。これはよりアウトプットに適した形にするためです。他には利用していなかった機能を再度検討しています。

『Knowledge Suite』はこれから情報管理をしていきたいという企業にはわかりやすいツールだと思います。一度に多機能で始めようとはせず、一つずつ社内で機能を定着させて徐々に使用機能を増やしていきける仕組みで利用していくことをオススメします。それが出来るのは利用機能を管理できる『Knowledge Suite』だと思います。

Outline



2012年2月に設立。ソシオーケグループ会社。自動車運行管理業務、自家用送迎車両運行管理業務を主な事業としている。関東を中心に幼稚園や保育園をはじめ、病院やコミュニティバスなど幅広い場所での運行管理業務を行っており、取引実績は約500台。送迎バス運行に付随する業務を一括して請け負っている。

設立年月日：2012年2月29日
所在地：東京都渋谷区恵比寿 1-21-3 恵比寿 NR ビル 6F
代表者：代表取締役社長 大隈 太嘉志
事業内容：自動車運行管理業務・損害保険の代理店業務
URL：<http://www.mitsuba-c.jp/>