

報道関係各位

2012年9月25日
サイボウズ株式会社**全国展開の介護施設「はなことばシリーズ」で「kintone」を活用
営業担当者がオリジナルの顧客管理システムを構築**

サイボウズ株式会社（本社：東京都文京区 社長：青野慶久 以下、サイボウズ）は、介護付き有料老人ホーム「はなことば」を運営する、株式会社ゆうあいホールディングス（所在地：神奈川県横浜市 以下、ゆうあい）が、業務アプリ構築クラウド「kintone（キントーン）」を導入し、全国 21 施設で顧客からの問合せ・申込・入居・退去・清算にいたるまでの顧客情報を集中管理できるシステム構築を実現し、業務の効率化やサービスの品質・営業力の強化につなげている事例を紹介します。

◇横浜本社で集中管理している全国 21 箇所の介護施設**■超高齢化社会で需要が増す介護施設**

ゆうあいは、超高齢化社会において、長い人生の後半を加齢や疾病による生活障害を乗り越え健康で充実したものにしたいと願う高齢者の想いに応え介護ビジネスを提供し急成長中している企業です。平成 15 年に「はなことば戸塚」を開所以来、全国 21 箇所（横浜・横須賀エリア全 10 施設、神奈川・東京エリア全 6 施設・信越・東北エリア全 5 施設）で有料老人ホーム・介護施設「はなことばシリーズ」の管理・運営を行っています。

■アナログゆえの現状把握の遅れ

ゆうあいでは、経理および営業の機能を横浜市の本社に集約しています。介護サービスに従事する社員の事務処理を極力軽減することで、質の高いサービスの提供と人件費の削減を実現しています。しかしながら、顧客への空き室状況や質問への回答、経営課題への対処にスピードが重視されるなか、アナログ作業による現状把握の遅れという課題を抱えていました。これまでは日常的な情報処理の多くが手書き・電話・ファックスなどのアナログ処理のため、本社の担当者が経理システムに情報を入力するまで、入居者情報や清算記録などをリアルタイムで把握することが出来ない状況だったのです。

■「kintone」30日間の無償試用期間中に運用開始

現状問題なく回っている業務オペレーションを変更することなく、情報の入力をデジタル化するため顧客管理システムの導入検討を開始したところ「自分たちで好きな使い方ができる」柔軟性と「誰にでも扱える」という簡便性に着目し、サイボウズの業務アプリ改善クラウド「kintone」で顧客管理アプリを作成することに踏み切りました。営業担当者を中心にアプリケーションを作成し、30日間の無償試用期間に完成させ、正式運用をスタートさせることができました。

■情報のリアルタイム共有でサービス品質と営業力の強化に成功

「kintone」を全施設で導入後、課題だった入居者情報の他に、問い合わせ履歴や営業履歴を共有することで、情報を引き出す際のスピードがアップしました。空き部屋の紹介など施設間の連携も強化され顧客獲得率の向上につなげています。「kintone」のレポート集計機能を使い、各施設の稼働状況を集計したり、グラフ化しています。これまで見ていなかった全施設の情報が公開・共有されることで、施設間の連帯感を醸成するとともに競争意識も刺激し、サービス品質の向上にも効果を発揮しています。

◇[はなことば稼働表]画面

運営会社	ホーム名	総居室	総定員	稼働居室	入居者	予約(S)	子
ゆうあいHD	グループ総合計	1024	1045				26
ゆうあい	ゆうあい合計	591	599				8
ゆうあい	はなことば戸塚	26	26				2
ゆうあい	はなことば新横浜	140	140				0
ゆうあい	はなことば鎌谷	57	57				5
ゆうあい	はなことば丘の上ホーム	18	18				0
ゆうあい	はなことば新横浜2号館	21	22				0
ゆうあい	はなことばセンター南	84	91				1
ゆうあい	はなことば南	53	53				1
ゆうあい	はなことば鶴原	58	58				0
ゆうあい	はなことば鶴見	60	60				4
ゆうあい	はなことば高座渋谷	18	18				0
ゆうあい	はなことばアルカディア仙台	20	20				0
ゆうあい	はなことば天童	36	36	34	34		1
まんよう	まんよう合計	191	202	137	143		10
まんよう	はなことば小田原	60	65	59	63		1

「たとえば、インターネットや新聞などで広告を出した際には、どういう紹介会社を経由したのか、あるいは、どの広告媒体を見て入居されたのかといった項目も設けていますから、効果も即座に把握できるようになりました。また、これまで各施設では自分たちのレポートを報告するだけでしたが、ほかの施設の稼働状況なども確認可能になったため、モチベーションにつなげたり、運営の参考にしたりと活用しているようです。」(営業課 係長 中野 聡 様)

活用が進むにつれ、様々な用途で業務アプリ作成を可能にする「kintone」の特徴を活かし、顧客管理以外にもアプリが作成され、新しいアイデアや知識の共有が始まっています。

株式会社ゆうあいホールディングスの活用の詳細については、以下のページで紹介しています。

<http://kintone.jp/case/introduction07.html>

■ 「kintone」とは

業務アプリ構築クラウド「kintone」は、変化の早いビジネス環境に即座に適応するため、ファストフードやファストファッションのように気軽に使える「ファストシステム」をコンセプトとしています。案件管理やタスク管理、問い合わせ管理、日報など、日々の業務を効率化する web アプリケーションを、ノンプログラミングで誰でも簡単に数分程度で構築することができ、安価で導入することができます。

■ 「kintone」についてのお問い合わせ先

<https://www.cybozu.com/jp/inquiry/common.html>

■ マスコミ各社様からのお問い合わせ先

サイボウズ株式会社 ソーシャルコミュニケーション部：渡辺 清美

〒112-0004 東京都文京区後楽 1-4-14 後楽森ビル 12 階

TEL: 03-6316-1160 / FAX: 03-5805-9036 / MAIL: pr@cybozu.co.jp

※記載された商品名、各製品名は各社の登録商標または商標です。また、当社製品には他社の著作物が含まれていることがあります。個別の商標・著作物に関する注記については、こちらをご参照下さい。

http://cybozu.co.jp/company/copyright/other_companies_trademark.html