

# 葬儀社のお悩みを解決する 顧客管理システム

kintone × 明日のグレートカンパニーを創る Funai Soken の開発による  
生産性・顧客満足度を同時にUPさせるクラウド型顧客管理



明日のグレートカンパニーを創る  
Funai Soken

# 葬儀業界のCRM（顧客管理）の概念を大きく変える kintone

Kintoneは顧客情報を一元管理することができる顧客管理システムです。従来はイベント参加者用・事前相談者用・施行者用・アフター利用者用のように、それぞれのシーン別に顧客情報を紙やスプレッドシート、エクセルにて取り扱っていました。それがkintoneでは同じシステム内で**一元管理**することが可能になります。すべての顧客情報を顧客マスタという**顧客管理データベース**に紐づけることで、**どのシーンに属していたとしても**そこに付随した情報までを調べることができます。パソコンやスマホ等、様々な媒体で知りたいときに「いつでも」「どこでも」「だれでも」知ることが可能です。船井総研が葬儀社向けに顧客管理システムをカスタマイズしているため、葬儀社の**生産性向上**そして**顧客満足度向上**に最も適したシステムの一つとなっています。

## 従来の顧客管理における課題

- 「**あいうえお順**」に並べた分厚いファイルから調べないといけない
- お客様の情報は**事務所で調べないとわからない**
- 式場の空き情報管理を**ホワイトボード**で行っている
- 忙しくて葬儀後の**アフターフォロー**が行き届いていない、管理できていない
- 顧客情報が**イベント～事前相談～葬儀施行**まで繋がっていない

顧客マスタに  
登録するだけで

事前  
相談

施行

アフター

全ての情報が  
顧客マスタを通じて繋がる

## Kintone導入

- ✓ トップ画面で本日の**施行**や**KPI**に対する**現在の数字**がすぐに分かる
- ✓ お客様のどんな情報も**すぐにどこでも調べる**ことができる
- ✓ 「顧客マスタ」への登録で**事前相談からアフターまで全ての情報が連動**する
- ✓ 施設予約が一元化され、**自社式場の稼働状況**が一目でわかる
- ✓ 過去の接触内容が見られるため**誰でもいつでもお客様対応が可能**
- ✓ 顧客データから自動で集計が行われるため**KPI管理がしやすい**

# トップ画面で本日の施行やKPIに対する現在の数字がすぐに分かる

**お知らせ**

**施行情報: 本日の開催案件**

開催日時	故人名	故人名カナ	喪主名	喪主名カナ	電話番号 (喪主)
データがありません。					

**事前相談情報: 経路別分析**

レコード数

知人紹介: 1 (14.3%)  
 来社: 1 (14.3%)  
 HP: 2 (28.6%)  
 電話: 3 (42.9%)

**ポイント**

- ✓ 当日の情報をすぐに確認することができる。
- ✓ 数字をいつでも見れる状況にすることでKPIに向けて社員の意識付けができる。

**管理内容はメンバーごとに変更が可能です。**

**トップ画面から各情報に移ることが可能です。まずは顧客マスタへ顧客情報を登録していただきます。**

**当日に施行等予定がスケジュールに記載されている場合、トップ画面に施行情報が表示されます。ここから顧客情報に移ることも可能です。**

**KPIや知りたい/追いたい数字をトップ画面に表示することが可能です。**

# お客様のどんな情報もすぐにどこでも調べることができる

**「検索枠」にお客様のお名前を入力すると顧客情報がすぐに見えます**

**名前・住所・会員有無・家族構成・事前相談・施行・イベント参加・アフター状況がすべて一目でわかります**

**様々な媒体に対応**

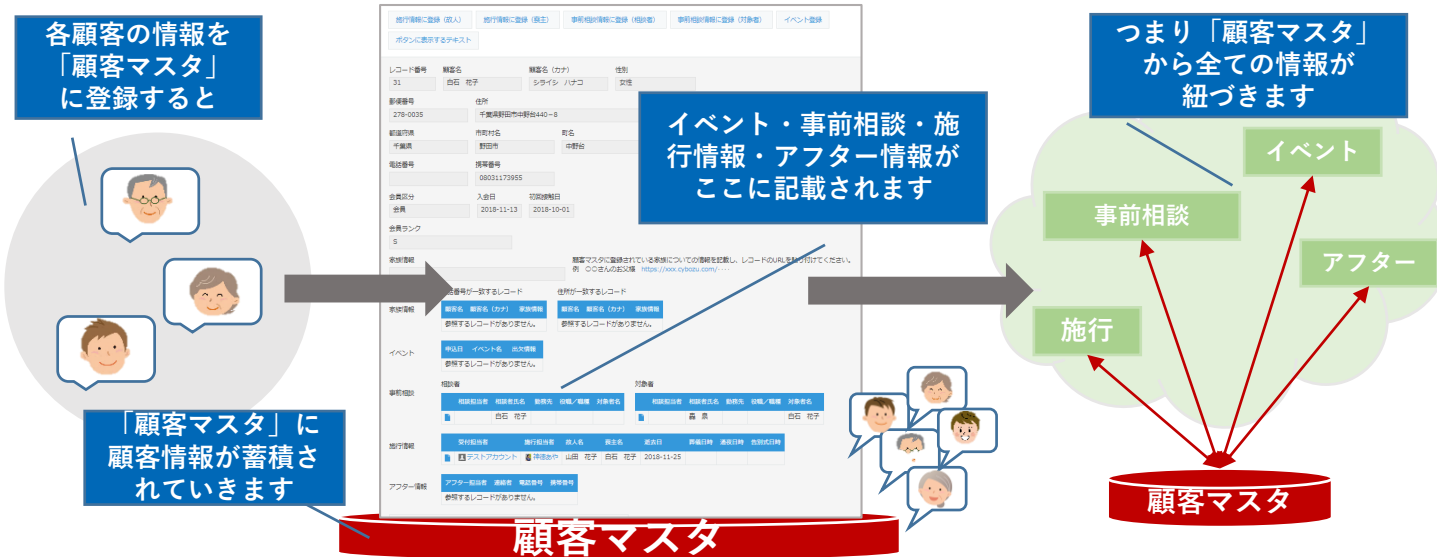
PC (パソコン)    タブレット    スマホ

**データベース上に全ての顧客情報が一元管理されているため、短時間でお客様情報を調べることができます。また、スマートフォンやタブレットにも対応しているため、すぐにどこでも調べることができます。**

**ポイント**

- ✓ 名前・住所・電話番号の入力のみでお客様の情報をすぐに調べることができる。
- ✓ 事前相談からアフターまで顧客情報が出るため、誰でもお客様へ対応が可能になる。
- ✓ 外出先でも顧客情報が確認できるため、何かあったときに即座に対応することができる。

# 「顧客マスタ」への登録で事前相談からアフターまで全ての情報が連動する



事前相談者、葬儀依頼者、イベント参加者もまずは顧客マスタに登録することで別々の情報が1つのデータに一元管理されます。

## ポイント

- ✓ 会員リストから見積もりナンバーを探して、見積書を探すという手間がなくなる。
- ✓ それぞれの顧客の状態に応じた営業が可能のためお客様ごとの個別対応ができ、生涯顧客単価アップに繋げやすい。
- ✓ 入力項目がフォーマットとして統一されているため抜けもれなく情報を集め、管理することができる。

顧客マスタとは、各顧客の全ての情報が集まるデータベースです。初回にお客様情報を顧客マスタに登録するだけで、以降は別の項目に記入をしても全て紐づき顧客マスタより一覧として確認することができます。

# 施設予約が一元化され自社式場の稼働状況が一目でわかる

2018年 11月

日	月	火	水	木	金	土
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15		
18	19	20	21	22		
25	26	27	28	29		
2	3	4	5	6		

7:30 - 8:45 朝礼

9:00 白石家

9:45 - 11:45 白石家

10:00 - 11:30 山田さん葬儀日

10:00 (未設定)

9:00 白石家

施行情報レコード番号

故人名

葬主名

カレンダー種類

カレンダータイトル

通夜日

山田さん葬儀日

開始時間

終了時間

終日

2018-11-27 10:00 ~ 2018-11-27 11:30

施行担当者

葬儀場

備品

各ご葬家の通夜・葬儀の日時や使用する会館をスケジュール表にまとめて表示が可能。各スケジュール項目をクリックすると、日時はもちろん、葬儀式場や喪主などの施行情報の検索も簡単にできます。

## ポイント

- ✓ 都度、事務所に確認する手間がなくなり、日程の打ち合わせをしながら稼働状況を確認することができる。
- ✓ 空いている日時を詳細に知ることができると打ち合わせの効率が良くなる。
- ✓ 各日程の施行担当者や葬儀内容が一目で分かり、誰でもすぐに問い合わせに対応が可能。

# 過去の接触内容が見られるため誰でもいつでもお客様対応が可能

過去の荷電状況を把握

事前相談内容の情報把握

アフターフォロー状況の把握

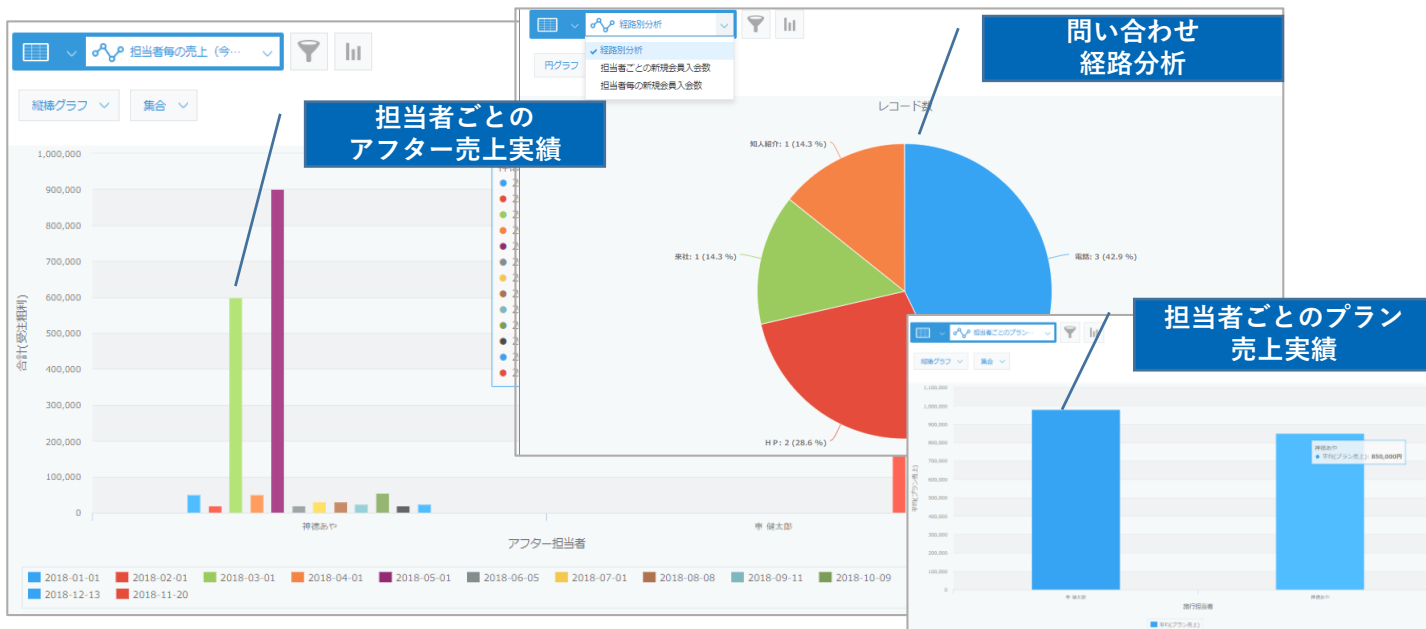
受注商品を把握

事前相談の際は相談内容やご要望をメモ欄に記載することができます。またアフターのコールに関しても問い合わせ日時や現在の受注状況、各アフター商品の提案状況が分かります。

## ポイント

- ✓ 顧客情報は全て同じページにまとめて記載されているため、過去のお客様の情報が一目でわかる
- ✓ 毎回担当が変わってもお客様対応ができるため、担当が不在で対応できないということがない
- ✓ 使用したプランなどの施行記録を把握できる

# 顧客データから自動で集計が行われるためKPI管理がしやすい



顧客マスタにデータを保存していくと、相談経路・施行担当者の売上・アフター商品の売上・会員入会率など、今まで自分たちで算出していたものが自動で算出されます。

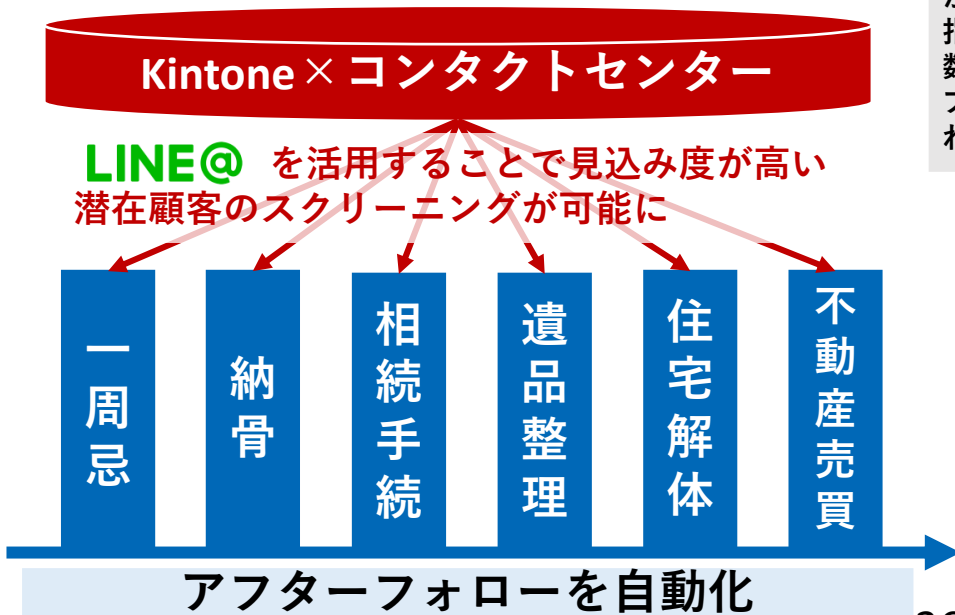
## ポイント

- ✓ KPI管理に必要なデータが自動で算出されるため、個人ごと・会社のKPI管理がしやすい
- ✓ 正確なデータを自動で算出できるため、正確な分析とそれに基づいた施策を打つことができる
- ✓ 担当者別売上も各月・年度別に集計できるため、各担当者の評価制度にも適用できる

株式会社シンカ様が提供するシステムシンカCTIでは顧客の電話番号を登録することで、電話がかかってきた際に顧客情報を瞬時に画面に反映させることができます。KintoneとシンカCTIを組み合わせることで、Kintoneに収集した顧客情報をシンカCTIと連携させ、顧客から電話がかかってきた際に会員有無や施行情報等の顧客情報も表示させることが可能です。パソコン、スマホの両方に対応しているため外出先でも利用できます。

**ポイント**

- ✓ 電話を受ける際に顧客情報が画面に表示され、過去に記入されたメモ欄や提案状況から他の担当者にどんな問い合わせがあったかがわかるのでどのスタッフでも即座に対応することができる
- ✓ 録音機能やメモ機能があるため、過去の問い合わせ内容の確認もでき、確認ミス等を事前に防ぐことができる
- ✓ 電話対応の際にKintoneに記入した項目はすべてシンカCTIに自動で更新されるため、記入忘れ等のミスも防ぐ



kintone と LINE@ の連携により、アフターフォローを自動で行うことができます。例えば四十九日後に相続の相談を行いたい、そんな方には施行から指定した日時に自動的に連絡を入れることができます。この施行日起算の送信日数は調整ができるので、受注率を最大化できるタイミングに、忘れることなくアプローチすることができます。そして各商材ごとにホームページを作り誘導できれば、受注率が高いアフター営業マンになってくれるでしょう。

**ポイント**

- ✓ アフターの見込み案件に入った顧客へ、その商材ごとのホームページに自動で誘導することができる。そのため効率よく見込み客にアプローチが可能
- ✓ 法要イベントをすべてKintoneに登録している各顧客の施行日より計算して自動的にアフターフォローを行うことができるため、生涯顧客単価アップに繋げることができる
- ✓ アフターフォロー後もKintoneにてアフターの提案状況・電話状況を把握しているため、定期的なアフターフォローをどのスタッフでもすることができる

## ■ 費用について

	Kintone	Kintone × シンカCTI	Kintone × シンカCTI × LINE@
<b>月額費用</b>	<b>22,500円</b> (税抜) /月	<b>32,300円</b> (税抜) /月	<b>Coming soon!!</b>
Kintone初期導入費用	30万円 (税抜)	30万円 (税抜)	
Kintone1アカウント <small>※最低5アカウント必須</small>	1,500円 (税抜)	1,500円 (税抜)	
デジタルシフト研究会 へのご入会	1.5万円 (税抜) /月	1.5万円 (税抜) /月	
シンカ初期導入費用	—	10万円 (税抜)	
シンカ月額利用料 <small>※ライトプランを使用した場合</small>	—	9,800円 (税抜) /月	
ライン@月額利用料	—	—	

カスタマイズも自社に合わせて行うことが出来ます。  
カスタマイズによっては別途費用が掛かる場合がございます。

## ■ デジタルシフト研究会について



企業のデジタルへの移行をサポートする研究会です。デジタルの操作方法を説明した動画閲覧やkintoneのカスタマイズのお手伝いを行っています。

## ■ サポートについて

### 【チャットワークでの質疑応答】

個別グループチャット及びデジタルシフト研究会のグループチャットより、不明点や疑問点等を自由にご質問いただけます。

### 【WEB会議相談】

WEB相談会をご要望していただければ、約30分ほどWEB上にてお打ち合わせをさせていただきます。何名でも参加していただけます。

## ■ お問い合わせはこちら

☎ 0120-958-270 「葬儀経営を見た」とお伝えください