

企業
情報

有限会社ベラミステーション
業種：生活関連サービス業
従業員規模：1～10人

課題
分類

業務プロセスの効率化
顧客（取引先）との関係強化
新しい事業・サービスの創出

DX実践の
目的

バックオフィス

顧客管理の電子化で作業負担の軽減、高付加価値サービスの提供で顧客満足度向上

課題
内容

- 介護施設などへの出張理美容サービスを展開している。理美容スタッフが顧客カルテを手書きで作成していたため、過去の顧客データを探すのに時間を要していた。また、その場で領収書も手書きし、月に200～250枚発行していた。
- 事務担当者が顧客カルテからExcelに転記して請求書を発行する際に、顧客氏名などの入力ミスも多々あり、事務作業に時間がかかっていた。

実施
概要

- 顧客カルテシステムを構築し、紙の顧客カルテを電子化するとともに、入力した顧客情報から領収書・請求書が自動で発行できるよう、顧客カルテ、領収書・請求書発行を一元管理した。

効果

- 理美容スタッフは領収書の発行作業が不要になり、事務担当者は請求書発行の転記作業がなくなった結果、作業時間を20%削減できた。
- 理美容スタッフは過去の顧客データを簡単に検索できるようになった結果、顧客のニーズに合わせた効果的なサービスが提供できるようになり、顧客満足度が向上した。
- 自社で構築したシステムを転用し、発注管理に課題を抱える他企業の要望に応じたシステムを開発した。IT事業を新規ビジネスとして立ち上げ、システムの販売及びサポートを手がけるようになった。

苦労話

システム構築の初期段階では、必要な情報が登録されていなかったり、システムに不具合が発生し、顧客に迷惑をかけたりすることもあり、その都度修正を繰り返した。また、急いでいるときは慣れている紙で対応してしまうこともあり、従業員がシステムに慣れ、順調に稼働するまでは試行錯誤が必要だった。

IT
ツール

【使用ツール】顧客カルテシステム（自社開発）
【取り扱い企業】有限会社ベラミステーション <https://bel-ami.co.jp>
【ツール概要】顧客カルテを電子化し、領収書・請求書発行を自動化

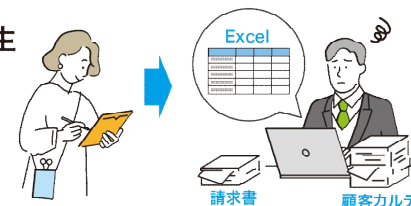


Point

- ・顧客カルテ、領収書・請求書発行を一元管理し、作業時間を20%削減
- ・事務作業の負担軽減で時間的余裕が生まれ、顧客のニーズに合わせた効果的なサービスが提供できるようになり、顧客満足度が向上
- ・他企業の要望に応じたシステムを開発する新規ビジネスをスタート

【導入前】顧客カルテの手書きなどの事務作業に過度な負担が発生

- ◆ 出張理美容の際に、現場で顧客カルテや領収書を手書き
- ◆ 顧客カルテから事務担当者がExcelに転記し、請求書を発行

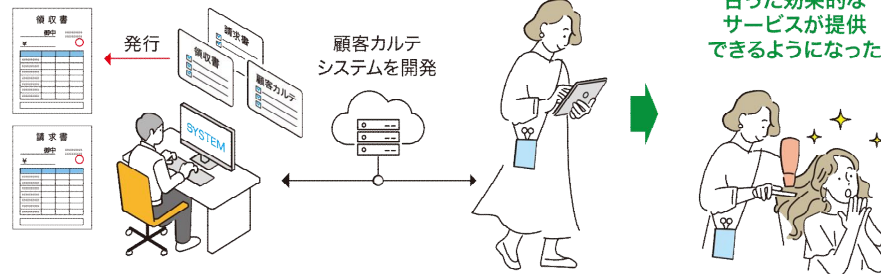


【導入後】紙のカルテを電子化、領収書・請求書発行を自動化

顧客カルテ、領収書、請求書を
1つのシステムで管理

顧客カルテを
現場で確認

時間的余裕が生まれ、
一人一人のニーズに
合った効果的な
サービスが提供
できるようになった



作業時間の削減

顧客満足度向上

新規ビジネスの創出

補助金活用

—