

企業
情報

社会保険労務士法人サトー
業種：専門技術・サービス業
従業員規模：51～100人

課題
分類

新しい事業・サービスの創出
新規顧客（取引先）の開拓

DX実践の
目的

セールス

無料のチャット相談による新規顧客獲得、相談情報の共有による業務効率化

課題
内容

- 労務関係書類の作成業務、手続代行業務、コンサルティング業務などを行う社会保険労務士法人。これまで企業と顧問契約を締結し、労働・社会保険などの専門的な業務を担う形式が大半を占めていたが、毎月定額が発生する顧問契約の締結をハードルと感じる企業も多いため、顧問契約とは差別化した、今の時代に合った新規事業を立ち上げる必要があった。
- 従来は、顧客とのコミュニケーションは主に専属担当者が対面、電話、メールなどで対応しており、社内での情報共有が難しい状況だった。客先へ訪問することが多く、移動時間を要していた。

実施
概要

- 顧問契約不要で社労士にチャット相談ができるプラットフォームを導入。既存の顧客対応を行っているメンバーで兼業できる新規事業として立ち上げた。
- チャットで無料相談ができ、必要な書類作成や手続きを有料で請け負うサービスにした。
- 顧客との交渉をすべてデジタルで完結するためには、会社情報などを収集する必要があり、情報を効率よく回収できるシステムを構築した。
- 担当者を決めず、チームメンバーが随時対応し、相談のやりとりはすべてアプリ内で完結。クラウドベースの情報共有ツールで、案件の進捗、受領データをチームで共有するようにした。

効果

- 2024年6月にサービスの提供を開始して以降、約半年で60件の登録相談があり、その内の38社の新規顧客を獲得。うち3割以上が2回以上の継続利用に結びついた。
- 全ての案件の対応履歴がわかるため、属人化せず、誰でも対応できるようになり、仕事量を平準化。これまで一人で同等の案件に対応していたケースと比較して、約20時間の削減につながった。

IT
ツール

【使用ツール】Fillout <https://www.fillout.com/>
【取り扱い企業】サイボウズ株式会社 <https://cybozu.co.jp/>
【ツール概要】ノーコードで業務アプリを作成できるクラウドサービス

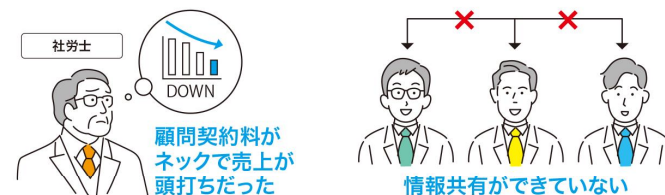
【使用ツール】SpecialistStudio
【取り扱い企業】SVSS株式会社 <https://svss.ltd/>
【ツール概要】あらゆるチャットを一元管理して情報共有するシステム



Point

- ・チャット相談による新規事業を開始し、半年間で38社の顧客を獲得
- ・顧客との対応履歴を社内共有することで、仕事量を平準化し、20時間削減

【導入前】顧問契約中心で、新規開拓・契約獲得が難しかった
属人化しがちで、社内での情報共有が課題



【導入後】無料でチャット相談できるツールを開発し新規事業を立ち上げ
社内の情報共有にもツールを活用



新規顧客の開拓

業務の効率化

補助金活用

—