

企業情報

株式会社ハッピー
業種：生活関連サービス業
従業員規模：11～50人

課題分類

新しい事業・サービスの創出
商品・サービスの質向上
技術力の維持・強化

DX実践の目的

サプライチェーン

業務・顧客データを一元管理し、高付加価値サービスの提供に成功！

課題内容

- 従来のクリーニング業から、モノと情報とお金の一元管理、業務の最適化・効率化、サービス品質の向上を図る必要があった。
- ・ クリーニング業界では熾烈な競争による低価格化、短納期化などが進んでいる。
- ・ 依頼の中には「そのシミは取れません」等の画一的な対応となることも多い。
- ・ 通常のクリーニング技術では「顧客の大切な衣服をメンテナンスすることで長く着続けられるようにする」という、本来提供すべき価値を顧客に提供できておらず、ひいては事業や業界そのものの成長の持続性について、不安を感じるようになった。

実施概要

- 衣類を“患者”に見立てて管理する「電子カルテ」システムを開発した。
- 「電子カルテ」に基づいて顧客にカウンセリングを行い、要望を登録し、依頼品のお預かり～お届けまでの全業務を一元管理し、各工程に携わる全社員で情報を共有した。
- その他、衣服情報(衣類一点に対して、形状・材質等の要素を150科目・3,000項目に分解しデータ化)や独自開発した様々なメンテナンス技術、職人の技術も「電子カルテ」でデータベース化した。
- 生産、販売、会計税務、代金回収、労務管理、運輸ロジスティックなど、直接的・間接的な全業務についても一元管理し、見える化を行った。

効果

- 同社のコアコンピタンスである極めて高度な衣服のメンテナンス技術とデジタル技術を組み合わせたサービスを開始した。一般的なクリーニングの約10倍という価格ながらピーターや新規顧客の利用が途絶えない盛況となった。
- 情報の一元管理により、生産、販売等の業務の属人化を防ぎ、生産性の飛躍的な向上を実現した。

ITツール

【使用ツール】ハッピー電子カルテシステム <https://www.kyoto-happy.co.jp/carementeh/overview/karte/>
【取り扱い企業】株式会社ハッピー <https://www.kyoto-happy.co.jp/>
【ツール概要】衣類の形状や材質等の要素をデータベース化し、メンテナンス技術や顧客の要望を一元管理できるシステム

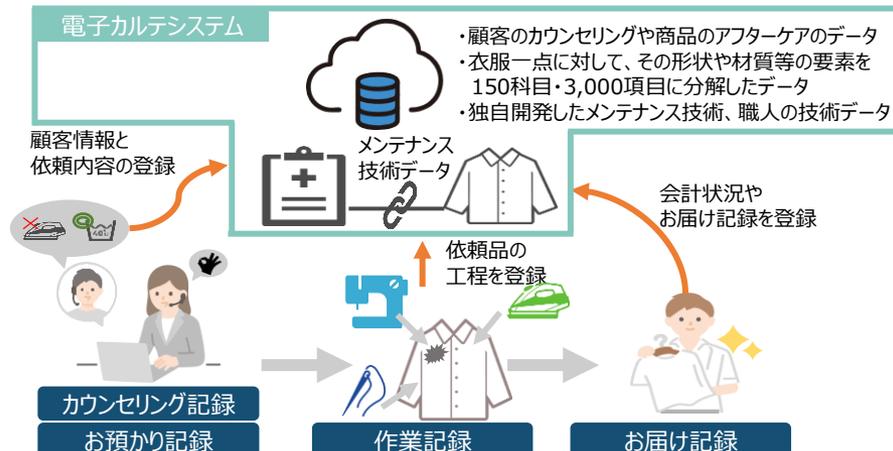


Point

- ・ データ活用で従来比10倍の価格の高付加価値サービスを実現
- ・ 情報の一元管理で生産性を向上

業界内の熾烈な競争による低価格化、短納期化、対応の画一化
→ 価格だけでなく本来提供すべき価値をお客様に提供したい

顧客情報や依頼内容、各工程やメンテナンス技術を電子カルテシステムでデータベース化し、全社員で共有



丹念な処置を施した新品のような仕上がりで
大切な衣服を長く楽しむ新習慣を提案

高付加価値サービスの提供

顧客の増加

補助金活用

-