

企業
情報

花徳フローリスト
業種：小売業
従業員規模：1～10人

課題
分類

商品・サービスの質向上
顧客（取引先）との関係強化
社内の働き方改革

DX実践の
目的

セールス

顧客情報管理を手書き台帳からデジタル化し、顧客満足度UP！

課題
内容

- 個人・法人のお客様に生花販売を行っているが、手書きの顧客台帳の管理に課題を感じていた。
- 「去年の母の日に贈った花を覚えてほしい」、「昨夏買った花の種類を覚えてほしい」とお客様から問い合わせをもらうことがあるが、手書き台帳から顧客情報を探さなければならなかった。
- 台帳は1年間で15～16箱ほどの膨大な量で、倉庫に保管しており、顧客情報を確認するためにはスタッフ全員で手分けして探す必要があり効率が悪かった。

実施
概要

- 注文のやり取りで使っていたFAXが故障したことがきっかけで、メーカーにデジタル化の相談をする機会があり、何度も打ち合わせを重ね、顧客管理システムを導入した。
- 顧客情報(購入履歴や花の好みなど)をデジタル化し、従業員が容易に整理できるようにした。
- ITが苦手な人でも扱いやすいシステムであり、メーカーに2週間マンツーマンの取り扱い方講習をしていただくなど、短期間(1ヶ月ほど)で従業員がシステムを扱えるようにした。

効果

- これまでお客様がどのような花を購入していたか、一目で把握できるため、お客様一人一人に寄り添った商品の提案が即座にでき、お客様からのリアクションが非常に良くなった。
- 顧客情報が整理され、確認しやすくなったことでお客様とのやり取りでミスが少なくなった。
- 台帳への顧客情報の手書き記入作業が不要となり、顧客情報の整理にかかっていた業務時間が削減され、残業が少なくなった。

IT
ツール

【使用ツール】 Zoho CRM <https://www.zoho.com/jp/crm/>
【取り扱い企業】 ゴーホージャパン株式会社 <https://www.zoho.com/jp/>
【ツール概要】 クラウド型の顧客管理(CRM)・営業支援(SFA)ツール



- ・顧客情報が整理され、即座にお客様に寄り添った商品の提案やお客様とのやり取りでミスが少なくなり、顧客満足度が向上
- ・手書きの記入作業が不要になり業務時間が削減

【導入前】手書き台帳で顧客情報を管理し、倉庫に保管していた

過去に買った花の再注文を受けても
手書きの台帳を調べなければ分からない



【導入後】即座に顧客情報を確認できるようにデジタル化した



顧客満足度の向上

業務時間の削減

補助金活用

国の補助金