管理業務、情報共有の強化、効率化を支援 クラウド版葬祭基幹システム「FN Cloud」

㈱ユニコーン［大阪市中央区］

営業から施行、アフターまで クラウドで統合管理

パッケージソフトウエアの開発、業務システムの受託開発などを手がける㈱ユニコーン（1992年設立、本社大阪市中央区、社長中野惠司氏）は、婚礼や宴会等でのホテルや結婚式場向けの各種業務システムを自社で開発・販売し、設立以来、高い導入実績を誇る。レストラン予約顧客管理、購買原価管理と、婚礼や宴集会関連のシステムをつぎつぎと投入、現在も進化を続けている。

同社は、システム納入先の冠婚葬祭互助会から葬祭分野のシステムを依頼されたことをきっかけに葬祭業界に参入した。その後、2014年には葬祭業界に特化した基幹システム「FN Pro」を、同時に営業スタッフ向けに「FN Mobile」を発表した。これは各種葬具の電子カタログやプラン作成、見積書発行などの機能をもち、FN Proとも連携するタブレット対応の打合せ支援システムであった。そして、17年、このFN ProとFN Mobileを統合し、クラウド対応化してリリースしたのが「FN Cloud」だ。

FN Cloudは、施行前の営業活動から施行の進捗状況、施行後のアフターフォローまで、顧客情報を中心とした統合的な管理、情報共有を実現し、営業力やサービス力の強化を支援するものである。

たとえば、施行前の営業活動では、顧客とのやり取りを時系列で管理できる「営業履歴管理」、イベントの運営や申込者の状況、見込み顧客追跡等の「イベント管理」といった機能で成約レベルや重点顧客を見極め、営業効率を高めることができる。加えて、拠点ごとの入出庫・在庫・棚卸し・支払いの管理ができる「在庫管理機能」を備えているのも特徴だ。

施行中は「作業進捗管理」機能で、葬儀に関わる工程の進捗状況を確認したり、「連携事項管理」機能によって情報を共有・確認することが可能。施行後は、営業内容や担当者を管理する「アフター営業管理」機能のほか、施行状況や売上げ、粗利等を可視化するダッシュボードツールも備えられ、経営戦略の立案にも役立つ。

クラウドシステムであるため、パソコンやタブレットさえあればどこからでもアクセスすることができ、セキュリティも堅牢。導入社側では、システムのメンテナンス等をする必要もない。

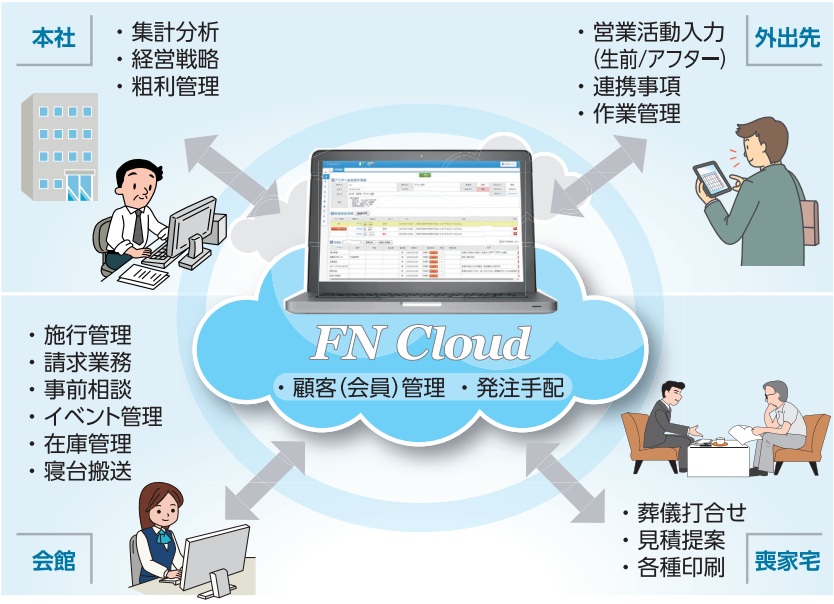
複数拠点の事業者に効果大 カスタマイズも柔軟対応

福岡県、兵庫県、大阪府、岐阜県、東京都で、一般葬中心の「天光社」、家族葬中心の「千の風」の２ブランド、42の葬祭会館を展開する㈱天光社（本社福岡市南区、社長江村哲也氏）は、2018年11月にこのFN Cloudを導入した。

同社では、08年頃に他社の基幹システムを導入していたが、もともと単店舗を前提としたものだったため、仕入れや見積り、売上げ等、情報の蓄積だけにとどまっていた。その他、用途別に複数のツールや紙の見積書等も使われていたため、１件の葬儀施行につき、基幹システムのほか顧客管理ツールや情報共有ツール、文書作成・表計算ツール、FAXを使用しなければならない状態。「死亡者数は増加しますが、単価と粗利額は下降傾向になる。反面、労働力人口の減少に伴い人件費の増加が予想され、収益のアンバランス化が進む。しかし現場では葬儀クオリティ維持のために一定数の現場スタッフが必要。ならば管理業務を効率化し、生産性を向上させるしかないと考えていました」と、天光社執行役員の手嶋紀介（ただすけ）氏は話す。

以前導入していたシステムがWindows 7までのOS対応だったこと、セキュリティ面を強化したいなどの理由もあり、システムを入れ替える時期に来ていると判断した。

15年頃から新たな基幹システム



「FN Cloud」のシステム概念図

取材時、「FN Cloud」を導入して１年と経っていないにもかかわらず、業務効率化の恩恵を最大限に享受する天光社。写真は本部とコールセンター（奥の部屋）

㈱天光社
執行役員
手嶋糺介氏

の検討を開始し、複数社によるコンペを経てFN Cloudを選んだ天光社だが、大きな決め手はユニコーンがシステム会社であるとともに、FN Cloud自体がパッケージ製品でありながら、独自の運用に合わせたカスタマイズに柔軟かつ迅速に対応してくれることだったという。「むずかしい要望に対しても、まず実現できることを前提に考えてくれる。われわれが漠然とイメージしていることでも、状況を把握して具体的に提案してくれるので、私たち自身も整理できる。提案の際にも費用をかけて開発することだけでなく、機能を応用して対応することも同時に提案してくれる。とても助かりました」（手嶋氏）

実際、「顧客・見込み客情報とコールセンターの連動」「有料会員をゴールとした追客機能」「見積書から自動的に仕入先へFAX発注できる機能」「お客様への請求書発行前に上長が販売内容を承認する機能」「事業所や各社員の役職や役割に応じた機能制限」など、天光社の業務に則したカスタマイズシステムが構築された。

導入にあたっては、ユニコーンによる研修に加え、本部スタッフが各地に赴いて独自の研修も実施した。「システムに慣れるまでに若干、時間のかかったスタッフもおりました。ITリテラシーによらず、誰でも直感的に使えるよう、さらに進化したシステムになることを期待します」と手嶋氏。導入前のシステムと併用する準備期間も３か月設けて、現在は完全にシステムを一本化している。

導入効果について手嶋氏は、「情報、作業、運営管理が一元化され効率化できたことが一番大きい」と話す。たとえば、コールセンターでも顧客のアクション履歴や会員情報をすぐに閲覧できるため、お客様をお待たせすることもない。同様に、現場スタッフも顧客情報を本部に問い合わせる時間がゼロになった。社内連絡、情報共有、重複入力作業がなくなり、必要な情報を即時に取得できる。売上げや粗利もエリア別、担当者別等、さまざまな条件で簡単に集計できる。「３、４か所以上の会館をもつ葬儀社なら、FN Cloud導入によるメリットは大きいと思います」と手嶋氏。

17年期に2,510件、18年期に3,270件、19年期には3,750件と年々件数を伸ばす天光社は、今後も既存会館を拠点に毎年数店を出店し、それに伴い、FN Cloudも導入していく予定。本部のバックオフィススタッフも増員することなく6,000件までは対応可能とみている。

本部側の効率化に手応えを得、今後は人時生産性の向上や働き方改革推進のため、現場スタッフの業務管理機能の追加など、導入を軽費ではなく、新たな収益を生み出すためのツールと位置づけ、さまざまな拡張を計画している。

■㈱ユニコーン　問合せ先

所 在 地／大阪市中央区大手通1-1-2
担　　当／山下・楠原
連 絡 先／06-6943-4560
https://www.atlantis21.co.jp/