

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」

(株)ユニコーン [大阪市中央区]

パッケージソフトウェアの開発、業務システムの受託開発などを手がける(株)ユニコーン(1992年設立、本社大阪市中央区、社長中野恵司氏)は、2017年にクラウド版葬祭システムパッケージ「FN Cloud」の販売を開始するや、専門葬儀社、互助会など着々と導入ユーザをふやしており、いずれも導入効果を出している業界注目の会社だ。

老舗葬儀社が飛躍目指し 基幹システム導入

1935(昭和10)年創業、法人化が70年という(株)木村屋は、昨年2月にホールディングス化によりキューホールディングス(株)(本社愛知県犬山市、社長小川九重氏)を設立。葬祭部門をシオン(株)(本社愛知県江南市、社長木塚隆次氏)が引き継いだ。

同社は、家族葬から一般葬まで、幅広い葬祭ニーズに対応する葬祭会館「シオン」をはじめ、ワンランク上の家族葬を提供する「カーサシオン」、そしてさらなる小規模化に対応する「カノン」の3ブランドを展開している。

創業85年という老舗葬儀社のシオンでは、昨年の組織変更の前から顧客管理をはじめ、情報の一元化を模索しているなかで、基幹システムの導入が検討されてい

た。というのも、会館の拠点数は11となり、広域にわたっていること、そして従業員数は100人近いという状況にあっては、紙ベースでの情報蓄積では、確認作業に手間がかかっていたためである。同社カスタマーセンター所長の鈴木聡氏は「老舗葬儀社ということもあり、デジタル化が遅れておりましたが、さらなる飛躍を目指すには、効率化や省力化が必要だという結論に至りました」と語るように、拠点数もさることながら、年間施行件数も1,500件前後というシオンにあって、顧客管理の重要性からさまざまな基幹システムを検討していた。

安価なシステムや導入時からフルスペックシステムを提案してくる会社などがあつたなかで、段階的にデジタル化に移行させるというシオンの方針や社風、独自の会員システムに合致したシステムがFN Cloudだった。組織変更によりさらなる効率化を図ること、そして部署単位ではなく会社全体での情報共有により、顧客への積極的なアプローチが可能になるという判断からである。販売機会のロスを防ぎ、担当者しか情報を知らないということもなくなり、紙ベースで蓄積した情報を探すことの煩わしさや時間ロスの解消にも寄与することが期待された。

アナログ体質からの脱皮 労働生産性の向上へ

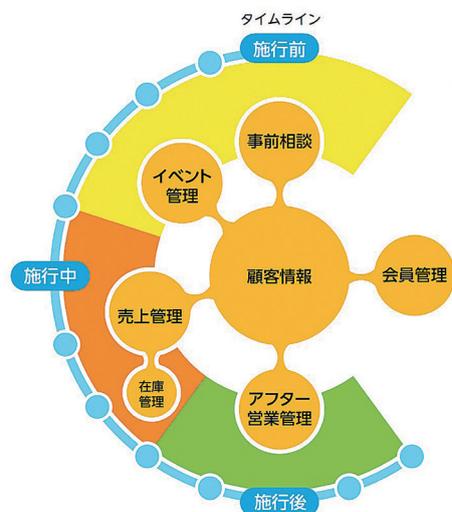
こうして昨年9月にFN Cloudを導入。ユニコーン担当者による操作方法をはじめとする導入研修などをもとに、少しずつではあるが、デジタル化への移行が進められている。導入の決め手になったことの1つに、ユニコーンの担当者を挙げている。「葬祭業界のことをわかっているの、こちらからの疑問点や要望に対して、すぐに理解していただけますし、他社事例などをもとにわかりやすく教えていただけるのありがたいです」と鈴木所長。システム会社にありがちな、システムや操作の説明に終始するのではなく、業界状況をわかったうえでの説明がなされるため、理解するのが早いという。

「当社は老舗葬儀社で、しかも平均年齢が高い会社です。アナログでやってきた会社が、デジタル化が必要だとわかっている、一気に変えることはむずかしく、システムに慣れる、そして使いこなすにはまだまだ時間がかかります」と鈴木所長は語るが、着実に労働生産性は上がっており、スタッフの意識改革にもつながっているという。

これまでは入電があっても、すぐに会員かどうか判断つかず、

FN Cloud 機能一覧

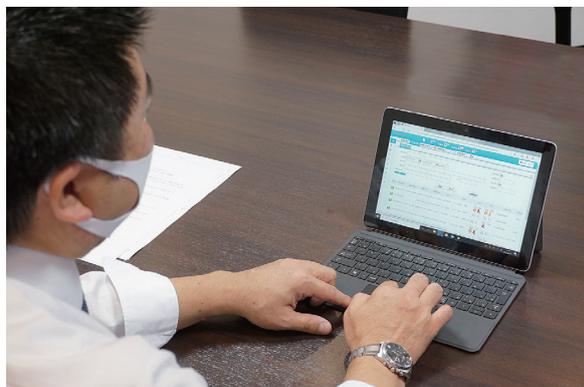
| 施行前 | 施行中 | 施行後 | その他 |
|---|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 顧客管理 会員管理 顧客営業履歴 事前相談 電子カタログ 見積書印刷 イベント管理 | <ul style="list-style-type: none"> 施行管理 (打合せ内容・見積) 作業進捗管理 連携事項管理 電子カタログ 各種印刷物の発行 (見積書、日程表、見積商品一覧) | <ul style="list-style-type: none"> 寝台搬送 供花供物管理 発注手配 請求管理 入金、未収金 粗利管理 施行レポート アンケート管理 | <ul style="list-style-type: none"> 各種レポート 集計、分析 在庫管理 etc... |



「FN Cloud」は、施行前の営業履歴から施行中の進捗管理、そして施行後のアフター営業管理など、タイムラインごとにさまざまな機能がある



シオン(株)
カスタマーセンター所長
鈴木聡氏



瞬時に顧客情報が得られるため、効率化、生産性向上に寄与している

また、リピーターなのか、事前相談にいつ来たのか、といったことを調べるのに、いったん電話を切ってから顧客ファイルを探して確認していたのが、モニターを見ながら瞬時に顧客情報を見ることができるようになった。事前相談などの来店履歴もわかるため、顧客にとってもストレスがなくなったのは言うまでもない。

また、システムの導入を機に、ディレクター、プランナー約20人にモバイル端末を支給。喪家宅での打合せ後、見積書の提出には会社に戻る必要があったが、その場でプリントアウトしてすぐに承認をもらうことができる。すなわち、その後の葬儀にかかわる発注関係も速やかに行なわれるようになり、情報の共有とともに、顧客満足度の向上にも寄与している。

「FN Cloudはさまざまな機能がありますが、一気に移行するのではなく、当社の進捗を踏まえた提案をしていただけるので、今後は集計・分析による在庫管理など、当社なりの使い方を模索しながら

少しずつ機能をふやしていき、データの2次活用、3次活用をしていく予定です。ユニコーンさんと二人三脚で高みを目指したいですね」と鈴木所長。

さまざまな機能で 利益向上に寄与するFN Cloud

FN Cloudは、葬祭事業者向けに①顧客サービスの支援、②業務の効率化、③利益率向上の見える化を中心とした基幹システムとして、導入を進めている。

そこには、施行売上管理といった従来の基幹システムに求められていた機能はもちろん、顧客サービスに直結するCRM機能、スタッフ間の情報連携をサポートするチャット機能、受発注と在庫発注機能による社内業務効率化と利益向上に必要な効果分析、お客様への提案のための見積シミュレーション、といった機能を提供する。

これにより、施行前のイベント集客営業活動から施行時の作業管理、施行後のアフターフォローまでを1つの製品でシステム化する

ことが可能だ。もちろん、これらの過程で入力されたデータをもとに、ダッシュボード画面やピポッド帳票等を利用して、売上実績や顧客動向を簡単にデータ分析ができるので、売上増に貢献するシステムだ。

また、FN Cloudはさまざまな端末（パソコンやタブレット、スマートフォン）から、いつでもどこからでも、セキュアにアクセスすることができるため、導入社側にとっては、既存のIT資産活用の選択肢がふえ、各事情に合った導入が可能である。

さらに、見落としがちなのがサポート体制である。ユニコーンはSEが直接問合せを受けるため、即時対応が可能な点は、導入メリットの1つといえる。不測の事態に即答がほしい葬儀社にとって力強い存在となるだろう。

■(株)ユニコーン 問合せ先

大阪市中央区大手通1-1-2
06-6943-4560
東京都文京区本郷3-40-10
三翔ビル本郷8階
03-6808-1237

