

業務フローを一新、DXを実現、営業力の強化につなげた葬祭基幹システム「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。

■ クラウド化の必要性を感じ ■ 既存システムからの変更導入

1995年、鉄道業界から葬祭業界へ参入した(株)阪急メディアックス（本社兵庫県西宮市、社長久保孝満氏）は、阪急電鉄100%出資の子会社で、97年に葬祭会館「エテルノ西宮」を開設。現在は兵庫県西宮市・宝塚市、大阪府池田市・吹田市に4会館を運営。施行件数を着実に伸ばしている。

その同社では、以前はサーバークライアントシステムを導入していたが、会員情報と葬儀情報が別管理になっていたことで、一元管理の必要性、そしてクラウド化の必要性を感じていた。数社を比較して「FN Cloud」の導入を決めるにあたっては、同社グループでホテル運営を行なう事業会社において、先行してユニコーンのシステムが導入されていたことも後押しになったという。

常務取締役の嘉村昌泰氏は、「弊社がFN Cloudの導入を検討した当初はそのことは知らなかったのですが、結果的に後押しになりました」と語るように、ユニコーンはホテル向けにも管理システムを展開しており、葬祭システムと双方でフィードバックできる点は強みの1つといえよう。

こうして既存システムから変更し、「FN Cloud」の導入が決定。稼働に向けて同社スタッフとユニコーンのSEスタッフによる打合せが2020年秋からはじまった。

営業部統括主任の中川博文氏は、「同社のSEの方が葬儀のことをわかっているの、こちらの要望もすぐに理解していただけたことで、スムーズな打合せができ、導入に向けてストレスなく進みました」「こちらからの問合せに対するレスポンスも早く、サポート体制が充実していることも導入の決め手になりました」と語ることからも、ユニコーンの「お客様と膝を突き合わせて、システムで問題を解決していく」というこだわりが、スタッフにも浸透していることがわかる。

■ 業務改善に有用 ■ 顧客対応の質向上に寄与

また、打合せでのユニコーンスタッフによるレクチャーにより、

業務フローが簡略化されることがわかったという。中川氏は、「導入以前は、多くの確認作業が必要で、いまとっては無駄な業務が多く、余計な打ち込み、打ち換えが必要だったのですが、FN Cloud導入後は工数がかかり省け、簡略化できました」と語るように、工数が減ることでミスがなくなることにつながる。つまり、業務改善としても有用ということがいえる。

同社の業務フローを洗い出し、それに見合ったカスタマイズに数か月をかけることで、阪急メディアックス仕様の基幹システムとなった。約30人いる同社の営業スタッフも、以前のシステムからの切り換え時には若干戸惑いもあったようだが、操作性の向上、各種データの連動が図られたことで、事前相談や喪家との打合せにおいても、さまざまな履歴を瞬時に確認でき、時間も労力も削減され、売上げ・粗利率アップへの大きな武器となった。

また、電子印鑑も導入しており、社内における各種申請、決済もスピード感をもって進めることもできるという。

さらには売上げデータと経理システムも連動させることができたことで、請求管理や入金管理など、ここでも工数削減に寄与した。

4会館、年間700件の葬儀情報、

FN Cloud 機能一覧

施行前

- 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

施行中

- 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)

施行後

- 霊台搬送
- 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

その他

- 各種レポート
- 集計、分析
在庫管理 etc...



(株)阪急メディアックス
営業部統括主任
中川博文氏



一元管理ができたことで業務改善に寄与

約1万2,000人に及ぶ会員管理情報などを紐づけることができたことも大きなメリットとなった。「事前相談や問合せ履歴、イベントなどでの来館履歴などがわかることによって、お客様にかける言葉が適切なものになりました」と中川氏が語るように、さまざまな情報がリンクすることで、来館者とのコミュニケーション強化にも役立っているという。

「葬儀情報により、法要案内のダイレクトメールも簡単になりました。以前はグループのホテルなどで法要を行なっておりましたが、昨年からは複数式場を有するエテルノ西宮で法要を行なうようにしたことで、特にエテルノ西宮で葬儀をあげていただいた方からの法要受注がふえました」と嘉村常務。

「今後はCTI連携も加える予定です。着信のあった電話番号と顧客情報が連携することで、オペレーターの対応品質の向上につながります」と中川氏。さらには備品、消耗品管理なども加える予定で、さらなる業務の効率化が図れるこ

とになる。

同社は、今夏には新たな葬祭会館を大阪・北摂地区に開業させるという。多拠点で分散するスタッフも、「FN Cloud」による情報の一元管理により、業務の効率化、顧客対応の質向上につながるだろう。

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つのシステムで一元管理することが可能となる。これらのデータをもとに、ダッシュボード画面やピボット帳票等を利用して、売上実績や顧客動向のデータ分析が簡単にできるので、お客様と向き合う時間を確保でき、売上増に貢献するシステムだ。

また、「FN Cloud」は2023年10月に施行されるインボイス制度への対応や電子印鑑、承認機能により管理簿の削減やペーパーレス化にも貢献でき、安心して利用が可能である。さらに特筆すべきは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

