

# 顧客満足度アップへの業務効率化が 伴走支援で形に

個人事業主としてエアコンのクリーニングや販売を行う「イマリデ」の岩崎さん。DXに興味を持ちつつ、「ひとりで取り組むものではないのでは？」という思い込みもあり二の足を踏んでいたところ、縁あってアクセラレータ事業に参加。伴走支援を受けながら業務効率化を進めています。

岩崎…まずは目の前に山積している書類のデジタル化と、デジタル化にもなった作業の自動化です。実際にアクセラレータ事業では、顧客情報の管理に関するデジタル化を進めました。

それまでは、エアコンの機種やクリーニング施工、お客様ごとに注意すべき点などは手書きでメモをし

—どんな業務を効率化しようとお考えでしたか？

岩崎…エアコンのクリーニング事業を個人で手掛けている、もっと業務を効率化できないかと考えていました。DXという単語も良く耳にしましたが、最低でも2、3人で取り組むものだという思い込みがありました。そんなときに、DX化セミナーでお会いした銀行さんからアクセラレータ事業について紹介いただきました。個人事業主が手を挙げていいものなのか？と思いましたが、「応援できる可能性があります」と言われ、それならやってみよう！と応募した次第です。

—はじめに、アクセラレータ事業に参加した経緯から教えてください。

書類のデジタル化とともに  
顧客満足度をアップするツールを導入



イマリデ  
岩崎 義弥

て、エアコン周りの様子を撮影した写真とともに保管していたんです。さらに見積書や請求書、領収書を発行する際、顧客情報をコピー・ペーストして作成していたのですが、何度かミスが発生していました。今回、アクセラレータ事業者から無料で使用できる見積書・請求書作成ツール「PASELly」を紹介いただいたことで、顧客情報と販売管理を一元化することができました。

また、お客様の満足度向上のため、情報共有ツールも導入しました。これまでお客様への連絡には主にメッセージアプリの「LINE」を使っていましたが、確認のためにメッセージを遡ることが手間だったことと、お客様情報の共有が何度かできていないことがあったことから、業務の進捗管理ができるデジタルツールの必要性を感じていました。アクセラレータ事業者から、スケジュール管理などでもできる業務用の「LINE WORK S」をご提案いただき、現在試用しています。春から従業員が1人増えることも見越して、まずは小さなところから始めることにしました。

—支援を受けるメリットを教えてください。

岩崎…今はデジタルツールが数多く登場していて、自分で探して比較するとなる



▲「PASELly」の画面。

と、本業やプライベートの時間を削らなければなりません。ひとりだったらきつと途中で妥協したか、あきらめていたと思います。アクセラレータ事業者と一緒に適切なツールを探してくれたことで、確実に前進できたと感じています。今回、伴走型支援というのを初めて受けたのですが、とても親身になっていただきました。これなら、もしデジタルが苦手な方だったとしても、不安は感じないだろうと思えましたね。



▲伴走支援の様子。

## 業務効率化で時間を生み出し 自分にできることで周囲に貢献

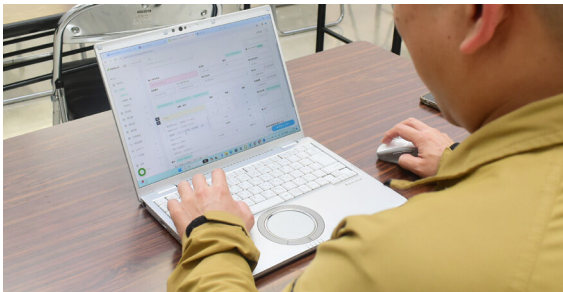
——順調にデジタル化を進めておられますが、今後はどうのような展開をお考えでしょうか。

岩崎：自分のための業務効率化はもちろんです。お客様のためになるようなデータ活用を目指しています。例えば、ペットを飼っているお宅を訪問したあとに動物アレルギーのあるお客様のお宅へは伺わないとか、このお客様は電話よりメッセージでの連絡の方がお好みとか、クリスマスやお誕生日にメッセージカードを送るとか……。お客様が安心して仕事を任せていただけるようにデータを残して、例えば三年前にご依頼いただいた方に対して、顧客情報をもとに喜んでいただけるサービスを提供できないかなと考えています。

す。  
また、お客様のお困りごとに応じる延長で、エアコンのメンテナンスのついでにお客様から「リフォーム業者を紹介してほしい」「水道のトラブルに強い業者を知りませんか」とお問い合わせていただくことがあります。インターネットの情報だけではどの業者が信頼できるか判断できないこともありまますから。メンテナンスを通して信頼関係を築いた私が紹介できたら、お客様も安心して施工を依頼できるのではと考えています。

一方で私たちのような「職人さん」と呼ばれる方々はホームページなども作られていないことがほとんどです。お客様とのマッチングについても情報共有についてもまだまだアナログです。そこで、私が職人さんたちのネットを活用したコミュニティを作り、情報や知識の共有ができないかと考えています。私は過去に市議会議員をしていましたが、助成金や補助金の情報についても知られていない、活用されていない方が多いと感じていますので、そのあたりも情報を共有できたらいいですね。お客様ではなく、職人同士が口コミ評価・推薦しあうポータルサイトなんていいですよ。お客様本位というポリシーに賛同してくれる人が集まるコミュニティにすることで、信頼度も高まるのではないかと考えています。

——お客様の満足だけで



なく、同じ職人とのつながりも考えておられるのですね。

岩崎：周囲の方が嬉しいと私も嬉しいんです。ちょっとした困りごとや、見積りだけのお問い合わせでも気兼ねなく連絡してくれると、お客様から信頼を寄せていただいているんだな、と絆を感じます。一人ひとりのお客様としっかり向き合えば、「岩崎さんに頼みたい」と思ってもらえる。そうすると広告も必要ないんです。商売は、何かミスをした、お客様は指摘されずに黙って縁を切られてしまいます。そんな中でも指摘をいただけるのであれば、それは信頼と期待を寄せられていることに他なりません。そうした信頼関係を築くことができればビジネスとしてもうまくいきますし、そうした商売が私の理想ですね。

こうした理想のためには、お客様と向き合う時間を十分に確保することが必要です。今後も業務を効率化して充実したサービスを提供していきたいです。



DX アクセラレータ  
細川 剛史

■支援実施企業：ロポフィス株式会社  
■九州事業所：福岡県福岡市中央区天神  
4-8-25 オフィスニューガイア NIKKO 天神 7F  
本社：東京都港区芝 1-6-10 芝 SIA ビル 3F

会社名：イマリデ  
設立年数：2022年  
住所：伊万里市大川内町丙 2482-15-105  
業務内容：エアコンクリーニングおよび  
販売、取付、移設、修理、点検