

# ワンストップ顧客管理システムの開発

事業者名:株式会社シンアイ産業(所在地:浦添市/業種:リース・不動産業)

総事業費:12,565,000円(税込み)

## 1. 事業内容

## 2. 事業効果イメージ

### (1)概要

#### ①事業目的

- 顧客管理が紙やExcelに分散し、**属人化・非効率・対応遅延**が発生。
- 月170時間超の架電業務**により、**業務持続性と顧客満足に課題**。
- ワンストップ体制の確立**と業務の効率化を目的に、DXに着手。

#### ②事業概要

- CRMと公式LINEをAPI連携して**予約受付、リマインド通知、督促、問合せ対応を自動化**。
- 顧客属性に応じた**通知・提案機能・多言語チャット対応も実装**。
- クラウド型CRMを構築し、**契約・設置・保守・支払履歴の一元管理**。現場スタッフはスマホから顧客情報の確認と入力が可能に。

#### ③連携ITベンダー

株式会社アーキエッジ

### (2)見込まれる効果

#### 【定量的効果】

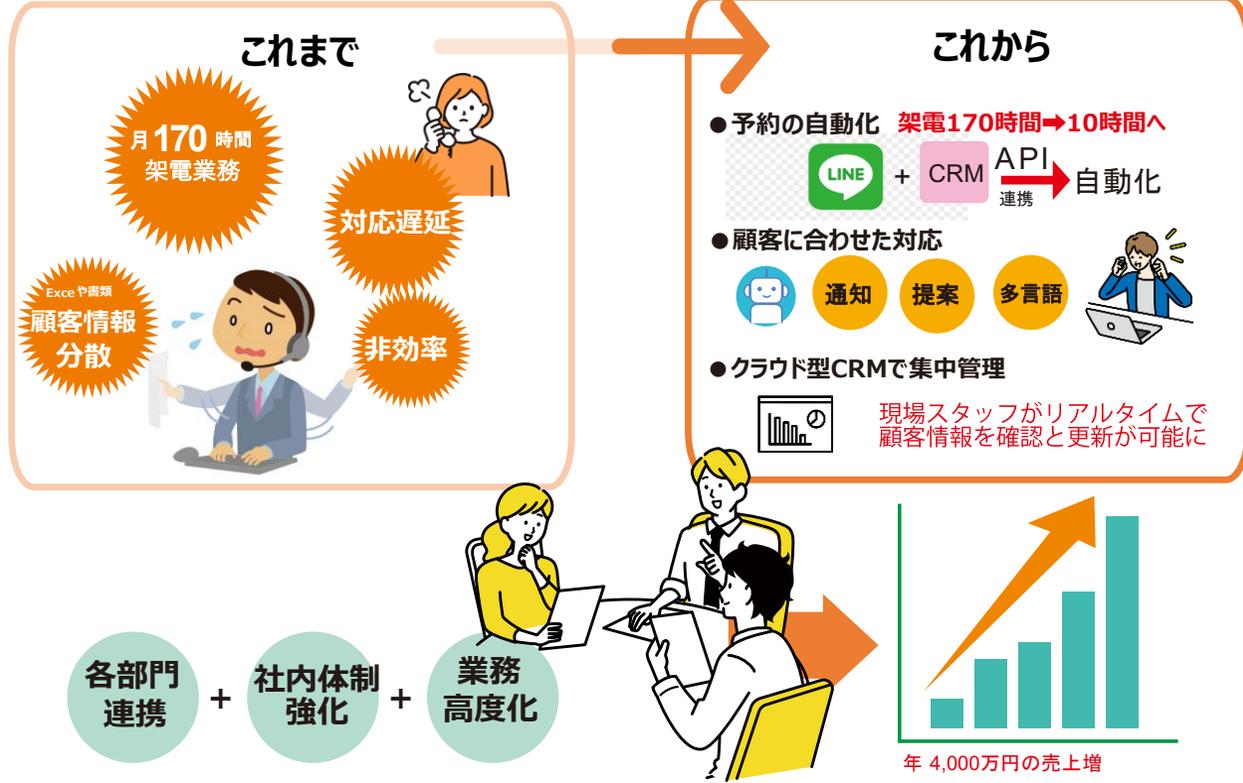
- 架電業務:月170時間→約10時間(90%以上削減)**
- 顧客データ活用による**提案力強化**で、**年4,000万円の売上増**を見込む。

#### 【定正的効果】

- 顧客がLINE上で**24時間いつでも予約・問合せ可能になり利便性の向上**。
- 対応スピード・品質が安定し、**顧客満足度と継続率の向上**に繋がる。

### (3)本事業終了後のビジネス展開や今後のDXに向けた取組

- ピュールサーバー部門を起点に、**通信・ガス・住設部門のCRMと連携展開**を進行。
- 各部門の顧客データを統合し、提案・保守・督促など一貫した運用体制を構築**。
- DXの成果を処遇改善・社内体制強化へ再投資し、**継続的に改善**を図る。
- 今後も地域に根差しながら、生活インフラの担い手として**社内業務の高度化と継続的なDX**を推進。



## 3. 将来像

私たちは今後も、「お客様にとって便利で、従業員にとって働きやすい」体制を追求して参ります。DXで整備した**ワンストップ顧客管理体制**を活用し、**業務の標準化・省力化を継続しながら、サービス品質のさらなる向上と、持続可能な業務運営を実現**していきます。地域に密着した生活インフラ企業として、安定した成長と従業員の処遇改善にも取り組んでまいります。