

顧客と社員を大切に作る仕組みづくりに FileMaker を活用して経営革新に成功し、日本経営品質賞を受賞



顧客情報に基づくきめ細かいサービスや独自製品の開発により、顧客満足度を高め収益構造を変える

カワムラモータースでは、顧客情報を蓄積するカスタム App を FileMaker プラットフォームで作成した。カスタム App とは、企業ごとに異なる固有のニーズやプロセスに合わせて独自に作成された業務アプリケーションを指す。独自作成したことで、顧客や車に関する購入時の基本情報だけでなく、走行距離など時間経過に伴い変化する情報や、家族構成、雑談や観察の中から得たパーソナライズ情報をきめ細かく収集、蓄積できるという。こうして蓄積されたデータをもとに、エンジンオイルやタイヤの交換時期を予測して顧客に通知している。タイムリーで行き届いた対応で顧客満足と信頼を得られメンテナンスサービスの在庫量が増えた。さらに、顧客の声をもとに、メンテナンスプランを柔軟にパッケージ化し分割払いもできるサービスを独自開発。顧客

福井県の株式会社カワムラモータースは HONDA の新車ディーラーとして2店舗を運営する中小企業。2016年、同社は経営革新が高く評価されて日本経営品質賞を受賞した。受賞時の社員数は28名と、この年までに受賞した歴代の39社の中で最も少ない。「自分の考える経営革新は、FileMaker プラットフォームなしにはできませんでした。経営革新と FileMaker はきわめて親和性が高いものです」と代表取締役社長の河村将博氏と言う。同社ではどのように経営革新に取り組み、成果を上げたのだろうか。

から大変好評で繰り返し継続して利用されているという。少子高齢化や過疎化などにより新車の売上げが減少傾向にある中で、メンテナンス在庫量の増加や独自製品は企業として生き残るための有効な方策である。

全員が情報に関われば、察知する力、コミュニケーション、権限移譲など個人も組織も成長する

購入や点検の記録だけでなく、ちょっとした相談での来店や、顧客と話した内容などもカスタム App に記録しており、営業担当者だけでなく誰もが入力し、閲覧できる。社員は共有されている事実に基づいて話し合い、他の人の立場や事情を把握し、



相互理解や思いやりも生まれる。こうして組織全体が成長し、情報の共有と公開に基づく権限移譲が可能となった。決定権を社員に与えて判断を任せ、管理者に頼らない組織になったので、2つの店舗にはあえて店長をおいていない。

経営革新と FileMaker はなぜ親和性が高いのか

経営革新につながる仕組みを FileMaker プラットフォームで構築できた要因として河村氏が強調するのは、レイアウト設計の容易さだ。「プロトタイプを短時間で作り、修正や作り直しにも時間がかかりません。良い改善提案をすぐ反映することで、社員は自分の声は大切にされているという意識を持つことができます」と開発のスピードと柔軟性が効果的に活用されている。さらに「FileMaker プラットフォームの導入はすぐに始められ、必要な IT 資産の管理も容易です。これは特に中小規模の組織にとっては有利です」とも河村氏は指摘する。



「経営者が“業務”の観点だけでなく“組織”の観点を持ち、その両方を成長させてこそ、経営品質が上がります。FileMaker が業務改善に有効であることは多くの事例で実証済みですが、FileMaker による情報共有が組織能力を高めることも私は確信しています」

株式会社カワムラモータース 代表取締役社長 河村将博氏



株式会社カワムラモータースの導入事例ビデオ、事例についてさらに詳しくは www.filemaker.com/jp/solutions/customers/stories/kawamura.html

第9回 FileMaker カンファレンス 2017 開催

ビジネスを大きく変えるカスタム App を開発・活用するためのヒントやベストプラクティス、テクニックが集結する年に一度のイベントです。

開催日：2017年10月23日(月)～25日(水)

開催場所：パシフィコ横浜 会議センター



お申し込みはこちら
www.filemaker.com/jp/fmc2017

参加費
無料
事前登録制

FileMaker カンファレンス 2017 の事例セッションにて、カワムラモータースの FileMaker 導入事例を詳しくご紹介します。経営革新のためのデジタル化を検討しているユーザー企業の方は必見。

2017年10月23日(月) 13:50 - 14:50 C-2 お客様事例【特別講演】

FileMaker プラットフォームと経営革新の親和性 カワムラモータース 代表取締役社長 河村将博氏 登壇



FileMaker カンファレンス 2017
OCTOBER 23 - 24 - 25

お問い合わせ先

ファイルメーカー株式会社
www.filemaker.com/jp

0120-983-878

受付時間 / 10:00 ~ 17:30 (祝日を除く月曜日から金曜日)