CASE STUDY

Y&Y Music 株式会社様

業務アプリケーション開発プラットフォーム
Shelter

買取業　小売業

事業内容：買取事業・ピアノ小売事業・修理事業・輸出事業・海外卸業／設立：2021 年 8 月／従業員数：5 名／ URL：https://y-ymusic.jp/

月平均 60 時間の時短実現で成約率も向上
『Shelter』初心者でもここまでできた

Y&Y Music 様はピアノの買取・販売を行なう、開業間もない新進気鋭の企業です。
日本の顧客から買い取ったピアノを、海外を含めた各地の顧客に向けて販売されています。
2021年8月に創業し、3か月後の11月に『Shelter』を導入。
導入後約半年というタイミングでの取材となりましたが、すでに大幅な作業時間の短縮と、それに伴う成約率の向上を実現されていました。
特にITの知識が豊富というわけでもない同社社員の方々がどのように『Shelter』を活用し、成果を挙げているのか…。
また、今後予定されている同社ならではのさらなる使い道とは？
現在経営にも参加され、『Shelter』導入を決定された福田様、また日々の業務の中で『Shelter』を活用されている李様、前田様にお話を伺います。

導入目的

- 顧客情報･商談情報･在庫／出庫情報等の社内一元管理。
- クラウド管理の実践による情報交換の高速化と、入力ミスの低減。

課　　題

- 膨大なデータの手入力に時間がかかり、また入力ミスも発生しがち。
- 複数の電話オペレーターが瞬時に参照できるような顧客情報管理ができていない。

導入効果

- 各種データ管理のクラウド化で、月約60時間ほどの時短に成功。以前より商談に時間を割けるようになり、成約率も向上。
- 書類作成の自動化やデータのインポート／エクスポート活用で、人為的ミスが低減。

運用方法

- 業務に必要な各種情報を『Shelter』でクラウド管理。自社内で独自の管理アプリケーションを作成し、入力項目やオペレーション方法を日々改良。
- オプションサービス『Report Create for Shelter』を導入。顧客情報の管理画面から、契約書をクリック1つで自動作成。

BEFORE

●データ管理や書類作成は手入力で行なわれていた。
●入力に時間をとられ、他の業務を圧迫していた。

AFTER

●データ管理業務が『Shelter』で可視化・効率化。
●作業時間が大幅に短縮され、ミスも低減した。

増え続け、更新される膨大な顧客情報
表計算ソフトではうまく管理できず……

『Shelter』のような情報管理ツールを探し始めたきっかけを教えてください。

福田様　とにかく顧客情報の管理が膨大な作業になってしまうことが、当社の課題の1つでした。
新規のお客様からの問い合わせが月に700～900 件程度あります。
現状で件数は増え続けているので、近々1,000 件を越すと思われます。
しかも、1人のお客様への対応が1度で終わるわけではありません。
価格交渉など何度かのやりとりを経て成約…となるわけですが、こうした履歴も管理しようとすると、管理すべき情報量があまりに多いわけです。
もう1つの課題は、電話対応時の顧客情報の参照です。

お客様から電話をいただき話し始める際に、電話オペレーターが顧客情報や過去のやりとりを瞬時に確認できるような仕組みがありませんでした。
オペレーターは複数いるのですが、どのオペレーターでもすぐに同じ情報を参照できるようなシステムが欲しかったんですね。
当初はそれらの課題を、一般的な表計算ソフトで解決しようと思っていたんです。
でも実際に試してみると、あまり現実的ではないことがわかりました。
データ量が多すぎるので、表計算ソフトのように1つの画面内ですべてを処理するようなシステムではシートがデータで埋め尽くされ、かえって業務が煩雑になってしまいます。
ファイルごとに情報を分割する方法もありますが、今度はファイルが増えすぎてしまうなど、大量の情報を頻繁に読み書きするには表計算ソフトは不向きだと感じました。
そこで思い至ったのが、『Shelter』のような自分でカスタマイズできる情報管理ツールでした。

実は私も当社の社長も、過去に他社の類似ツールを利用していたことがあったんです。
そうしたツールを探し始めた矢先、当社の関係者から偶然『Shelter』を紹介してもらったことをきっかけに導入となりました。

『Shelter』のことを知った時、第一印象はいかがでしたか?

福田様　『Shelter』の営業担当さんとは、WEB会議ツールを通じてお話をしました。
WEB 越しだから実際に操作ができるわけでもないし、対面と比べてあまり詳しい話をお聞きすることもできないんだろうな…と、軽い気持ちで話し始めたんです。
ところが実際に話すと担当の営業さんがとても丁寧に分かりやすく解説してくださって、知りたい情報は充分に理解することができました。
「これを聞いたら恥ずかしいかもしれない…」と思うようなことも気兼ねなく質問できるような気さくな方だったので、まずその意味で『Shelter』の第一印象は良かったです。
もちろんツールの中身も満足できるものだと感じました。

導入の決め手はカンタン操作　すべて自分でできるから大幅コスト削減

『Shelter』の導入を決定した決め手は何でしたか?

福田様　大きかったのは、操作が簡単な点ですね。特にプログラムの知識があるわけでもない私も、これならアプリケーションの作成や改良が簡単にできそうだ、と。
以前使っていた類似ツールは私にとっては操作が複雑で、自分でアプリケーションをいじることはほとんどできなかったんです。
だから作成や改良はメーカーに依頼していたんですが、そのたびにコストがかかってしまいますよね。毎日の業務に使うアプリケーションは、使っているうちにここをこう改良したい、という点がいくつも出てきます。
そのたびにコストがかかっては莫大な金額になってしまいますが、『Shelter』ならそれが全部自分でできると思いました。
加えて、運用コストそのものが月額15,000円(税別)と非常に安いことも魅力でしたね。
しかも何人で使っても月額利用料が固定なので、当社のようにこれから成長していこうという企業にとっても安心して導入できます。

実際どのような業務に『Shelter』を利用されているのでしょうか?

李様　まず、顧客情報の管理に使っています。
当社はメールでの問い合わせは24時間受け付けていますので、深夜にも問い合わせメールがたくさんたまっているんですね。
私がそれらの情報をCSVファイル化し、一括で『Shelter』にインポートしています。
それ以外にも在庫管理・出庫管理など、業務に使うデータの多くは『Shelter』で管理しています。

前田様　私はお客様対応を担当しているのですが、お客様から問い合わせをいただいた時は、すぐに『Shelter』で顧客情報を参照しています。
毎日数十件のお問い合わせをいただきますが、どのようなお客様で、過去にどのような問い合わせや商談が行なわれたのか、瞬時に検索することができるので非常に助かっていますね。
また帳票の作成が自動化できるオプションの『Report Create for Shelter』も利用中で、売買契約書も『Shelter』で作っています。
今までは表計算ソフトで作った定型フォーマットが用意してあり、そこに必要な情報を手入力していたのですが、今は『Shelter』の顧客管理画面から、クリック1つで自動的に契約書が作成できます。
以前と比べて時間がかからず、誤入力もなくなりました。

毎日の業務でお使いいただく中で、『Shelter』の使い心地はいかがでしょうか?

李様　もちろん、とても良いです。
私はまだアプリケーションの制作はできないので、福田が作成したアプリケーションを使っているのですが、実は最初はあまり使い勝手が良いものではなかったんです(笑)。
でも、私が「こうしてほしい、ああしてほしい」という希望をどんどん伝えて、福田が修正してくれる度にアプリケーションが改善されていきました。
今はまったく問題のない入力システムになっていて、便利に使わせてもらっています。
このように、自分の業務内容に合わせてアプリケーションがどんどん良くなっていくところが、『Shelter』の一番の利点ではないかと思います。
私もゆくゆくは自分でアプリケーションが作成できるように、勉強中です。

前田様　私は、当社社員の中でも一番ITにうといと思っているんです。
それでも福田が作成したアプリケーションを、すぐに使いこなせるようになりました。
今のところまったくつまずくことなく使えていて、日々の業務に欠かせないツールになっていますね。

使いこなせば使いこなすほど楽しく…
ユーザーを選ばず、すぐ始められるのが『Shelter』

『Shelter』導入後、社内にどのような変化がありましたか?

福田様　いちばん大きな変化は、やはり作業時間の短縮です。
先ほど李から申し上げた問い合わせメールの顧客情報管理は、以前は表計算ソフトに手入力で行なっていました。
『Shelter』導入後は、データを一括でインポート／エクスポートすることによって、作業がすぐに終わるようになりました。
おそらく毎日3時間ほど、月で60時間くらいの短縮になっていると思います。
またそれによって1件1件の商談により多くの時間をかけ、より丁寧な対応ができるようになりました。
結果、成約率も向上しているんです。

李様　インポート／エクスポートには本当に助けられていますね。
手入力では問い合わせ1件につき5分程度の処理時間がかかっていて、それが月900件ともなると大変な時間になります。
それによって他の業務を圧迫してしまうこともありました。
また膨大な情報を手入力しているとどうしてもミスが出てきますが、『Shelter』導入後はミスが激減したことも大きな変化です。

今後は『Shelter』をどのように使っていきたいですか?

福田様　1つには、社外の関係者にも使っていただきたいと考えています。
現在ピアノの配送は専門業者さんに外注していて、伝票のやりとりをファックスで行なっているのですが、これを改善したいんです。
『Shelter』は自社内だけでなく、関係各社の方をユーザーに加えても利用料金は固定ですので、ぜひ配送業者さんにも『Shelter』を使っていただき、配送に関するデータを総合管理したいですね。
また当社オフィスだけでなく、倉庫などの拠点にも利用範囲を広げたいと考えています。
社内では、スケジュール管理にも挑戦してみたいですね。
今後社員を増やしていくつもりなので、各社員の行動を『Shelter』で見える化できたら管理しやすくなるかと。
私自身がこれからも『Shelter』を勉強して、もっともっと活用していきたいと思います。

最後に『Shelter』未導入の企業の皆様に向け、おすすめのコメントをお願いいたします。

福田様　まず分かりやすいおすすめポイントとしては、コストの安さです。
コストはとても大事ですよね(笑)。
それから自分自身の手で、自社にとって理想のアプリケーションが作れるというのは本当に便利であると皆様にお伝えしたいと思います。
使いこなせば使いこなすほど、どんどん楽しくなるのが『Shelter』です。
どなたにもきっと、アプリケーション制作を楽しんでいただけるのではないでしょうか。

李様　私はインポート／エクスポートに本当に助けられた身ですので、ぜひ皆様におすすめしたいです(笑)。
「誰でもすぐに始められること」も『Shelter』の大きな特長だと思います。
基本的な使い方だけを誰かに教えてもらえば、あとは画面を見ただけで「ああ、これはこういうことなんだな」と大体理解できるんですよね。

前田様　先ほども申し上げましたが、私はパソコンもITも決して得意ではないんです。
そんな私でもすぐに理解できました。
見ただけで分かりやすい表示、操作のしやすさ、立ち上がりの早さなどが『Shelter』のメリットだと思います。
私のようにパソコンが苦手な方も尻込みせず、まずは使ってみていただきたいですね。

本日はありがとうございました

福田様・李様・前田様　ありがとうございました。

※本取材は感染症対策に十分な配慮をしたうえで行なっています。

社　　名：Y&Y Music(ワイ アンド ワイ ミュージック)株式会社
事業内容：買取事業・ピアノ小売事業・修理事業・輸出事業・海外卸業
設　　立：2021年8月
従業員数：5名
U　R　L：https://y-ymusic.jp/

Y&Y Music

blue tec
ブルーテック株式会社

開発元・お問い合わせ先

ブルーテック株式会社
〒105-0001 東京都港区虎ノ門三丁目18番19号 UD神谷町ビル7階　TEL：03-5405-8111