

ケータイで顧客対応強化、サービス強化

トラックの走行位置を本社で把握 荷主へのサービスと業務効率を向上

この背景にあるのがITの積極的な活用だ。

「運送業やドライバーはまだ社会的地位が低い職種です。経営や人のあり方を考え、業界の地位を上げていきたい」

同社のドライバーは優しい運転と笑顔の対応がモットー。定期便ではなく荷主から直接依頼を受ける事業形態のため内勤スタッフの応対も商品の一つ。これらが評価され、リピーターが多数ついている。

中小企業IT経営力大賞 受賞企業にみる

経営革新へのモバイル活用

ケータイで販売、マーケティング、営業支援

自信の商品を口コミ戦略で売る 月商800万円のケータイが新しい販路に

シャンプーなど女性向けのヘアケア用品といえば、大手メーカーが競って有名女優を起用し、大々的にCM攻勢をかけているのを目にする。この状況下において「La Sana」(ラ・サナ)ブランドを展開する広島県のヤマサキは、口コミ戦略で消費者に自社ブランドを浸透させている。30代40代を中心とした女性が主要顧客である。

「店頭ではテレビなどのCMを見て買う方が50%といわれます。残り50%の方には積極的に買ってもらおうと、徹底的に取り組んでいます」

山崎宏忠社長は、サン

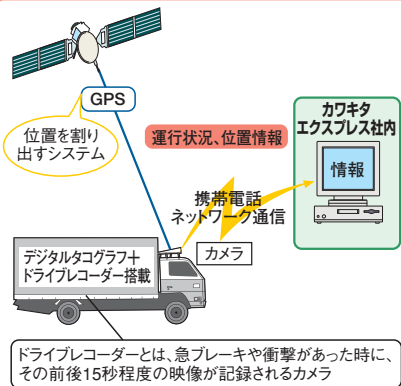
「面白い、便利だと思ったものは取り入れる」との考えで、試行錯誤をしながらITシステムを導入。現在は、ドライバー管理を含め、受付・配車から請求、入金確認までの業務を一気通貫で行える基幹システムを構築している。

ベースにあるのは人の育成

一方、20台保有しているトラックにはデジタルタコグラフを装備し、運転状況やスピード、車輪位置などのデータが取れるようにした。日報や燃費の良い運転方法の指導などに活用されているという。

以前はこの情報をカードに記録し、帰社後パソコンで読み込んで

モバイルを活用した車両位置把握システム



要がなくなり、負担が軽減された。

効率化によって捻出できた時間は「大切な部分、つまりお客様との、また社内でのコミュニケーションに割いていきたい」と川北社長は話す。

というのも、「運送業はドライバー、つまり人が命」との考えで会社を牽引してきたが、かつては

同社のモバイルシステムは現場が仕事をしやすくなるように、また従業員の力をより引き出すために、下支えをしている。

三重県 一般貨物運送業 カワキタエクスプレス



代表取締役 川北辰実氏

運送業の社会的意義や会社のあり方を思考しながら、現在の経営方針を確立。売上100億円の会社を目指す



会社概要

株式会社カワキタエクスプレス
三重県亀山市白木町60-21
事業内容：一般貨物運送、引越など
設立：平成10年
従業員数：20名
売上高：3.6億円
<http://www.kawakita-express.co.jp/>

「自分ではサイトを見ませんが、携帯電話が1億台も普及しパソコンより多いと知り、この数なら当然注文もあるはずと考えました」

ケータイ用のWebサイトから

広島県 ヘアケア・化粧品製造販売 ヤマサキ



代表取締役 山崎宏忠氏

洗剤の訪問販売事業での経験を活かし、サンプル配布による口コミに着目した戦略で売上を伸ばしている

「店頭ではテレビなどのCMを見て買う方が50%といわれます。残り50%の方には積極的に買ってもらおうと、徹底的に取り組んでいます」

山崎宏忠社長は、サン

は、直接商品の購入申込ができる。現在は月に800万円、年間1億円ほどを売り上げる。サイトへの誘導には、検索連動型広告を使ったり、ケータイのカメラで読み取れるQRコードを告知したりといった工夫をしているという。

自分が使うか否かにとらわれず、ケータイを取り巻く情勢を客観的に捉えた山崎社長の判断が、新しい販路を拓いたのである。

ヘアエッセンス(左)と海藻・海泥シャンプー&リンス(右)

カメラで棚の陳列状況を撮影し、その場で本部に送信。キーボードがついているので、在庫や注文情報や気づいたこともその場で移動中のちょっとした時間で書き込める。本部では、営業活動の指導や評価に役立っているという。

ヤマサキでは、もっと売るために、売れる方策を考えるために、ケータイの利点を取り入れている。

株式会社ヤマサキ
広島県広島市中区舟入本町3-7
事業内容：ヘアケア・化粧品・入浴剤などの製造販売。ブランド名「La Sana」。
髪がしっとりするヘアエッセンスは特に人気
設立：昭和45年
従業員数：156名
売上高：34.3億円
<http://www.ymsk.co.jp>

ヤマサキの携帯電話Webサイト <http://lasana.co.jp/>

QRコードをケータイのカメラで読み取ると、すぐにアクセスできる