

本社と結婚式場を結ぶオンラインシステムを導入し、事務の合理化を実現

事業内容

サービス業
結婚式総合サービス

■ I T 導入の目的、ねらい

平成 15 年、結婚情報センターにつづいて、当社第 2 の関連施設である結婚式場（アルシオーネ・コート）を本巣郡に建設したが、本社と結婚式場間の、各種データのやりとりを、どのように行うかが問題となった。従来は電話・FAX・電子メールを使用していたが、特にデータ送信において、一度に短時間で送付できず、顧客への情報サービスという点で充分とはいえなかったことから、結婚式場と本社を結ぶオンラインシステムを導入し、これらの問題を解決することとした。

■ I T 導入の経緯

平成 14 年に、社長の指示により、外部の情報関係専門会社にオンラインシステムのソフト作製を委託した。

できあがったソフト内容それ自体については、十分満足のいくものとなった。また、本社と結婚式場をつなぐ回線については、最もベーシックな ADSL とした。

これは、いきなり高度なシステムを最初から導入しても、ソフトを活用し切れない不安があったことや基本的な設備から導入し、ソフトの仕組みや基本的な操作が社内に十分浸透してから、少しずつバージョンアップしても、他社との情報サービス競争で不利益を蒙る事はないと判断したためである。

■ I T の導入状況と費用

オンラインシステムソフトの作製費用は数百万円である。また、毎月のランニングコストについては、電話代程度である。



（株）かがみの結婚式場のホームページ

■ I T 導入時の問題とその対応策

本社、結婚式場、情報センターの三者間をオンラインで結べば、互いの情報をいつでも自由に交換・照会できるという大きなメリットが得られる。

しかし、常にお客様や業者の方々が多数出入りするハウスウェディング型の結婚式場においては、通常の入退出時のチェックが大変困難であり、第三者に重要な情報にアクセス・利用されるリスクが必然的に高くなる。

そのためオンラインシステムの導入は、本社と結婚式場の二者間とし、しかも結婚式場からの情報発信をあえて制限することで、本社情報、顧客情報が流出しない措置をとった。

また、同じ理由で結婚式場と情報センター間もオンライン化していない。当社の生命線である顧客情報の保護が確実にできるシステム、従業員の防犯意識が徹底するまで、三者同時のオンライン化は行わないつもりである。

■ IT活用の具体的効果

今まで以上に、より複雑な見積書、請求書などの作成についても、数字の入力のみで自動作成できるようになり、事務の合理化につながった。

第2に、本社にとって、結婚式場からの日程、予算、オプション内容などの情報を大量かつ一度に把握、管理できるようになった。

システムを導入して間もないことから、人件費、ペーパーレス化の具体的な効果について現時点では把握できないが、いずれにせよ、今後情報セキュリティの問題がクリアできれば、三者間を完全オンライン化し、顧客はどの施設にいても、必要な情報を即座に得られるようになり、待ち時間の大幅な短縮効果が期待できる。ひいては顧客満足につながっていくものと確信している。

■ 今後のIT関連計画

現在、一方通行かつ1日1回である本社と結婚式場間のデータ送信を、双方向かつ常時行えるようにしていきたい。

また、情報発信についても、現在すでに実施している「ゼクシイ」などの結婚情報誌への会社情報の掲載に加え、ホームページを利用した情報発信にも力を入れていきたい。なお、ホームページについては、本社のほかに結婚式場専用ページも立ち上げ、当社グループへのアクセス件数の増加につながることを期待している。

今後はホームページを利用した顧客と、結婚情報誌を利用した顧客双方からの予約が期待できるようなシステム作りをしていきたい。

■ 今後ITを導入する企業へのアドバイス

- ✓ ITに過大な期待をしないようにし、あくまでも道具としてうまく利用することが大切である。
- ✓ いきなり高レベルのシステムを入れてうまくいかないことがある。このため、目的を定めて、費用対効果を考えながら、低レベルのシステムから始めて、徐々にレベルアップをして優れたものにしていくと良い。
- ✓ システムの開発は、外部の情報関連の専門会社に委託するアウトソーシングを活用することも一案である。これにより、単に優れたシステムを作れるだけでなく、従業員が自社の核となる業務に専念できるため、商品の高度化や、サービスの向上に結びつく。

会社名	株式会社かがみ
業種	サービス業
設立年月	昭和53年3月
資本金	1,500万円
従業員数	80名
所在地	岐阜市南鏡島3-116
結婚式場	本巣郡北方町平成3 67 8
URL	http://www.alcyone-court.co.jp/