

報道関係各位

2024年10月28日

「お客さまの情報は宝」と語る飲食店が取り組む、 顧客管理のデジタル化をNTT東日本が伴走支援

NTT 東日本 神奈川事業部は、有限会社じこう（神奈川県三浦市）の業務効率化・データドリブン経営・顧客満足度向上の実現に向けて、顧客情報管理のデジタル化を伴走支援しました。



■取り組み背景

有限会社じこうは、新型コロナウイルスの感染拡大により飲食サービス業がすべてストップした経験から顧客情報の蓄積・管理の重要性を改めて実感したものの、従来の紙によるアナログな管理方法では検索に時間がかかることやファイルの保管場所を用意する必要があることに課題を感じていました。

NTT 東日本 神奈川事業部は、日頃より地域密着型で中小企業の DX をサポートしていることから、かながわ信用金庫と連携し地域企業の経営課題解決に取り組んでいます。<*1>

今回は、その取り組みの一環としてかながわ信用金庫からの紹介を通じて有限会社じこうの顧客情報管理デジタル化を伴走支援するに至りました。

<*1><https://www.ntt-east.co.jp/kanagawa/information/detail/20200703.html>

■顧客情報デジタル化の概要

紙で管理していた情報を NTT 東日本の提供サービス「kintone for おまかせ はたらクサポート」<*2>を利用し、カスタマイズされた顧客情報管理アプリケーションを構築し、その中で管理するように変更しました。

また、導入にあたっては、アプリケーションの構築・運用まで伴走して対応しました。



<*2> https://business.ntt-east.co.jp/service/ohs_kintone/index.html

■NTT 東日本 担当者（八塚 空）の声

初回訪問時は、社長より「業務改善したいがなにをどうすれば良いかわからない」というお困りごとをいただきました。そこから業務フローの整理を実施して、顧客管理に最も課題があることがわかり、今回の取り組みに至りました。何度も打合せを重ね、蓄積したい情報や業務の流れを細かく確認することで、お客様に適したアプリケーションを構築できたと思っております。導入後も社長より、「従業員もアプリで情報を投入できるようになった」「情報が蓄積されている」等の嬉しいお言葉もいただき、担当者として大変光栄です。

今後も中小企業の課題解決・価値創造に向けて、業務課題の抽出から運用まで伴走しながら取り組んでいきます。

■今後に向けて

中小企業の DX 推進は進展しているものの「専門人材の不足」や「何から始めてよいかかわからない」等の課題が挙げられています。<*3>

NTT 東日本 神奈川事業部では、「地域に密着した現場力とテクノロジーの力で、夢や希望を感じられる持続可能な地域循環型社会を共創する」というパーパス<*4>のもと、導入・運用の不安を払拭できるような伴走支援を通じて神奈川県内の中小企業の DX 推進に取り組めます。

<*3> https://www.smrj.go.jp/research_case/questionnaire/fbrion0000002pjw-att/202310_DX_report.pdf

<*4> <https://www.ntt-east.co.jp/aboutus/purpose.html>

■ 上記に関する詳しいインタビュー内容は、NTT 東日本ホームページに公開中

<https://business.ntt-east.co.jp/content/digital-work/case/jikou.html>



本取り組みは、2024 年 4 月～で、本資料および上記ホームページ中の記載内容などは、全て 2024 年 7 月時点(ヒアリング時点)の内容になりますが、追加でのインタビュー取材の調整も可能です。
ご希望の場合は、以下の問い合わせ先まで、ご連絡ください。

【本件に関する問い合わせ先】

NTT 東日本 神奈川事業部 企画総務部 広報担当

TEL : 045-226-6123 E-mail : kanagawa-kouhou-ml@east.ntt.co.jp