

全店舗の顧客データを一元管理

株式会社GOESWELL

顧客管理システム「hokan®」を導入



左から杉原氏と山本氏

来店型保険ショップ「保険見直し本舗」を運営する株式会社GOESWELLは、このほど、株式会社hokanの顧客管理システム「hokan®」を導入した。GOESWELL社が運営する保険見直し本舗は今年6月末時点で285店舗。これら全店舗の顧客データをシステムで一元管理することで、販路の拡充や従業員の働き方改革を推進する。

販路拡充、働き方改革を推進

顧客管理システム「hokan®」の特徴の一つに、パソコンだけでなくタブレットやスマートフォンアプリを通じてどこからでもアクセス・入力できる点がある。また、一部機能はスマートフォンからの音声入力にも対応。オンライン上で意向把握の手続きを完結でき

ることから、店舗や訪問販売、オンラインなどの経路からでも顧客対応ができ、即時に顧客情報にアクセスが図れる。今回のGOESWELL

力項目を随時追加して入力が可能で、顧客に紐付けられたデータでスケジュールや対応履歴の管理、意向把握もオンライン上で完結できるようにした。

GOESWELL取締役副社長の杉原大輔氏は、「もともと自社で独自開発した顧客管理システムを活用していたが、それゆえにDX化が思うように進まなかった」と現状の経営課題を認識。そのうえでhokan社のシステムを導入した主な理由について、見込み客の発掘から契約成立まで一連の流れを、顧客の詳細情報を必要な入



hokan社のシステムを一括導入

ることやシステムのスマートフォンアプリが充実していることなどを挙げたうえで、「当社の強みの一つであるコンサルティングアドバイザーの機動力がさらに推進されることにつながる。従業員にとってよりストレスフリーな労働環境が実現されるよう引き続きデジタルシフトへの投資は積極的に進めたいと考えている」とコメントした。

た。

hokan社でカスタマーサクセス担当の山本寛裕氏は「アップデータの迅速対応は当社がシステム運営をする上でもっとも重要視しているところだ。当社ではユーザー代