

株式会社ミールケア (業種：調理食品製造業)

 URL : <https://mealcare.jp/>

企業概要		事業概要	企業理念
資本金	44,590千円	ミールケアは、「給食+食育」で日本の食文化を未来に伝えることを使命とし、考食師を育成しています。地域の教育・福祉施設と共に明るい未来を創造し、発想力と“ずく”の精神で社会に貢献します。	私たちは、全従業員の幸せを追求し、人づくりを基軸に世界最高の給食サービスを実現。食育と給食道で企業価値を高め、健康社会に貢献します。
従業員数	1,800名		
代表者	関 幸博		



取組概要

DX推進による成果

【取組テーマ】：効率的な顧客データ管理と優れた顧客サービスの実現

【対象の領域】：営業・販売部門を中心とした顧客管理で、サービスの品質向上に貢献する

【取組内容】：令和元年の水害でシステムが水没したことを契機に、新しい基幹システムの構築を始めました。しかし、現行システムでは取引のある顧客情報しか登録できず、見込み客や関連情報を入力できないため不便です。また、各担当者が異なるシステムでデータを管理しているため、情報が分散し、コード付与のルールも曖昧で、データの一元管理ができていません。このため、データ活用や分析に必要な整備されたデータが不足しており、大きな課題となっています。

【取組内容のポイント】：今回のポイントは、目標を明確にすることが重要で、なんの為にやるのかを共有することにより、部内のメンバーが同じ方向を向いて進むことができます。また社内だけでは限られた使用方法で固まることを、外部の専門家の助けを借りることで、最新であったり、新しい視点での管理方法が可能となりました。いきなり全てを把握するのではなく、小さな範囲から始めることで、業務の効率化や情報の見える化を進められます。情報の透明性と効率性が向上が顧客満足につながりますので、これからも変化を恐れずに強固な体制づくりを行っていきます。

【DX推進計画】

1. 経営上ありたい姿 (理想) と現状のずれ

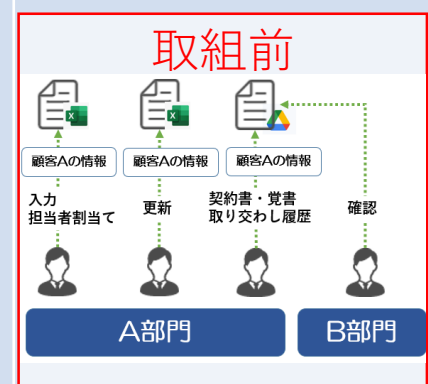
社内基幹システムの入力制約により、個々が情報を管理してデータの欠如やコードの不統一が生じ、一元管理が困難です。各自が独自のルールでデータを管理しているため、活用できないデータとなっています。統ルールがないため、最新情報の報告先や基幹システムへの反映が不明確です。その結果、住所や代表者名、請求書金額の更新が遅れ、相手から指摘を受けるまで気づかず、ご迷惑をおかけすることもありました。

2. 解決策

顧客管理プラットフォームの導入を検討し、顧客データの蓄積と分析を実現します。既存顧客の最新情報を維持するため、ルールを徹底し、担当者を明確にします。手入力ミスやデータ欠如を防ぐため、携帯カメラやスキャナーで名刺情報を自動取り込みします。顧客セグメントを明確にし、一斉メール配信で適切な情報発信を可能にします。また、販売部門の基盤を整え、最終的には全スタッフで共有できる基幹システムの運用を目指します。統一されたデータはBIツールで活用し、データの標準化が必須です。

3. 成果

顧客管理プラットフォームの導入により、顧客データの一元管理が実現し、手入力ミスが削減されました。名刺情報の自動取り込みでデータ入力効率化され、担当者の負担が軽減されました。顧客セグメントに基づく一斉メール配信が可能になり、適切な情報発信が実現しました。部門間の連携も強化され、今後はBIツールの活用に向けた準備が進んでいます。



わが社のDXのポイント

【DXを進める上での苦労や行った工夫】

キントーンを活用したDXプロジェクトは、専門知識がない状態でのスタートと不十分な引継ぎから始まり、大きな不安を抱えていました。そこで、「何を行うために導入するのか」という基本に立ち返りながら進めました。進行中は「これでいいのか?」と迷うことも多く、ITコーディネータのサポートが不可欠でした。彼らの専門的なアドバイスにより、プロジェクトの方向性を確認し、適切な技術選定が可能になりました。さらに、チーム内での知識共有を促進するために、定期的な勉強会やワークショップを開催し、全員がDXの意義を理解し、一丸となって取り組む体制を整えました。

【DXを進めたことによる具体的な変化】

キントーンを活用したDXの推進により、私たちの業務には具体的な変化が生まれました。まず、新規案件に関しては、進捗状況をランク付けすることで、部内での共通認識が可能になりました。これにより、戦略立案や振り返りの解像度が格段に向上し、より効果的な意思決定ができるようになりました。また、既存顧客に関しても、価格交渉などの進捗をリアルタイムで確認できるようになりました。これにより、顧客対応の迅速化と精度の向上が実現し、顧客満足度の向上にもつながっています。キントーンを通じて、業務の透明性と効率性が大幅に改善され、チーム全体のパフォーマンスが向上しました。

【DXへの取組み時を振り返って】

キントーンを活用したDXへの取り組みを振り返ると、私たちの業務に多くの変革がもたらされたことを実感します。新規案件に関しては、進捗状況をランク付けする仕組みを導入したことで、部内での共通認識が可能になりました。この共通認識を基に、戦略立案や振り返りの解像度が格段に向上し、よりの確な意思決定ができるようになりました。また、既存顧客に関しても、価格交渉などの進捗をリアルタイムで確認できるようになり、顧客対応の迅速化と精度の向上が実現しました。これにより、顧客満足度の向上にもつながり、信頼関係の強化にも寄与しています。このように、キントーンを通じて業務の透明性と効率性が大幅に改善され、チーム全体のパフォーマンスが向上しました。DXの取り組みは、私たちのビジネスに新たな価値をもたらし、今後の成長に向けた強固な基盤を築くことができました。

【これからDXに取り組もうとする企業へのメッセージ】

これからDXに取り組もうとする企業の皆様へ、心からのメッセージをお伝えします。DX（デジタルトランスフォーメーション）は、企業の成長と競争力を高めるための重要なステップです。しかし、専門知識がなくても、少しずつDX化を進めることは十分に可能です。まずは、小さなプロジェクトから始めてみてください。例えば、業務の一部をデジタル化することで、効率化や情報の可視化が実現できます。これにより、業務プロセスの改善点が見えてきますし、社員の皆さんもデジタルツールに慣れることができます。また、外部の専門家やコンサルタントの力を借りることも一つの方法です。彼らの知識と経験を活用することで、スムーズにDXを進めることができます。DXは一度に全てを変える必要はありません。少しずつ、着実に進めることで、企業全体のデジタル化が進み、最終的には大きな成果を生むことができます。未来に向けた一歩を踏み出し、変化を恐れずに挑戦してみてください。あなたの企業の新たな可能性が広がることを心より願っています。