



会員の憩いの風景

顧客との会話（対話と傾聴）を促進し顧客満足度を向上させることに特化した独自の接客支援システムの開発



実施した事業の概要と成果

顧客満足度を向上させる重要な要素となる「顧客との会話の質と量」を促進・支援するITを活用した独自の接客支援システムを開発・導入した。

当社は高齢者に特化したパソコン教室とフィットネス事業の「会員制ビジネス」であり、新規顧客の拡大はもとより既存会員の継続率と継続期間が特に重要になる。継続率や継続期間の維持向上には、「パソコン講習」や「フィットネスの運動メニュー」のようなコア・サービスの充実を基本として、「親睦イベント」や「トラブル対応」などの付加価値的サービスの質の向上が必須不可欠である。

顧客満足度の向上による会員継続期間の拡大に向け、接客支援システムの活用をスタートさせた。

アウトフィット株式会社 マジカルシード

検索: 基本検索 | 詳細検索

【詳細検索】 ユーザー名: 西谷 明彦

フリーワード: 検索:

※ 検索語 - 半角英数字のみ (カタカナで漢字変換するのだけ可)
※ 検索語は都道府県単位、市町村単位、郵便番号単位で検索が可能です

● トピック検索ではフリーワードの欄に入力されたワードも検索対象となります

☐ 会員氏名 ☐ 会員氏名、ふりがな、郵便番号、住所、電話番号 ☐ 男性 ☐ 女性

※ 会員氏名とふりがな以外に、郵便番号、住所、電話番号でも検索可能です

所属校: ☐ pc-三野校 ☐ ぽんぽこ ☐ pc-山田校 ☐ pc-2000校

年代: ☐ ~10代 ☐ 20代 ☐ 30代 ☐ 40代 ☐ 50代 ☐ 60代 ☐ 70代 ☐ 80代~

パソコン講座コース: ☐ 初心者コース ☐ ゆっくりコース (4) ☐ 標準コース (8) ☐ じっくりコース (12)

☐ (0) 60歳以上専任コース ☐ 60歳以上専任コース ☐ MOSop保証コース1科目 ☐ MOSop保証コース2科目 ☐ MOSop保証コース1科目 ☐ MOSop保証コース2科目 ☐ MOSop保証コース1科目 ☐ MOSop保証コース2科目

検索支援システム: 検索入力 (抜粋)

アウトフィット株式会社 マジカルシード

検索: 基本検索 | 詳細検索

【トピック】 ユーザー名: 西谷 明彦

● トピック (コース区分: パソコン教室)

登録者	所属 年組	更新者	所属 年組
西谷 明彦	2017/06/24	西谷 明彦	2017/06/24

内容: 第二人を介しているが、父は夫には何も言わないが、妻は夫には何も言っていない。今日は少し時間ができたので教室へ来た。人に話を聞いてもらって心が安らぐ。

● トピック追記
*** 該当データなし ***

● 直近情報

(2017/06/24 (金)) 未読
第二人を介しているが、父は夫には何も言わないが、妻は夫には何も言っていない。今日は少し時間ができたので教室へ来た。人に話を聞いてもらって心が安らぐ。

(2017/06/24 (金)) 未読
第二人を介しているが、父は夫には何も言わないが、妻は夫には何も言っていない。今日は少し時間ができたので教室へ来た。人に話を聞いてもらって心が安らぐ。

(2017/06/24 (金)) 未読
第二人を介しているが、父は夫には何も言わないが、妻は夫には何も言っていない。今日は少し時間ができたので教室へ来た。人に話を聞いてもらって心が安らぐ。

● 基本情報

会員番号	0202100164
氏名	西谷 明彦
ふりがな	しやま けいこ
所属校	pc-山田校
住所	〒100-0001 東京都千代田区千代田
年齢	60歳
性別	女性
会員登録	現在
在籍期間	7年1ヶ月
パソコン講座コース	ゆっくりコース (4)
フィットネス	

検索支援システム: 検索結果 (抜粋)



製品開発や課題解決の具体的取組み

顧客満足度の向上に大きく寄与するITを駆使した独自の専用システムの開発をソフトウェア専門会社の協力を得る形で行った。

- 独自システムの構築を行い、システムの利便性を高め情報の活用を行いやすい環境を整備
 - ① 顧客情報の見える化の実現
 - ・情報の集約と関連情報への遷移が行える画面構成
 - ・過去の今日起こった顧客トピックスの表示
 - ・情報入力を効率化する支援機能
 - ② 場所や時間に制約されない活用シチュエーションの拡大
 - ・機器に制約されないブラウザベースのシステム構築
- 顧客同士の繋がりなどの「気づき」の促進
 - ① 入力者の癖や表記のゆれに対応する検索
 - ・「同義語」「表記のゆれ」にも対応した検索機能を実装
 - ② 複数条件の組み合わせによる検索
 - ・趣味嗜好、性別などの属性での絞り込み検索機能



会員憩いの風景

事業者	アウトフィット有限会社
代表者	代表取締役 西谷 明彦
設立年月	平成15年4月
所在地等	〒771-2107 徳島県三好市三野町勢力768-1 TEL：0883-77-4858 FAX：0883-77-4859 http://outfit.jp/
事業区分	革新的サービス
資本金額	1,000万円
従業員数	12人
業種	その他の教育、学習支援業

アウトフィット有限会社 ⑤

代表取締役

西谷 明彦 (中央)



本事業取組みへのきっかけと目的

介護保険料抑制につながる健康寿命の増進に向けた介護予防の取り組みは社会的なニーズとなっている。健康寿命の維持向上を高齢者が長期間継続できる環境を創出するには心理面での「顧客満足度の向上」が重要な要素となる。ITを活用した高齢者の満足度向上接客サービス支援システムを開発する。

今後の展望と活動予定

本システムの自社による有用性を検証した後、「個人情報の扱い」などの動向にも注意しながらシステムを改良し、全国のパソコン教室向けに会員情報の分析機能を付加した商品を開発し、外販事業として展開する計画である。