

株式会社ヤマコー様 <https://yamacoh.co.jp/>

株式会社ヤマコー様は、IT活用に関するオフィスアドバイザー事業を幅広く手掛けておられます。kintone導入や開発、運用のサポートも行っており、業務上で地図が必須というクライアント様のkintoneシステムにカスタマーコンパスを取り入れていただいています。

今回はご担当の木村様に、カスタマーコンパスの活用についてお話を伺いました。



📍 どんな業務でお使いいただいていますか？

老人ホームをはじめとする高齢者介護施設と、入居を希望する利用者さんとの仲介業務を行うクライアントさんのkintone導入支援を手がけています。

首都圏や関西圏には数多くの高齢者介護施設があり、その特徴も多岐にわたります。病院スタッフさんやケアマネージャーさんなどの実際に介護を行う現場の方はなかなか全てを把握しきれません。そこで利用者さんとそのご家族の希望に添う内容の介護施設を絞り込み、マッチングした施設を紹介するというお仕事です。

そういったクライアントさん何社かでカスタマーコンパスを使ってもらっています。

📍 どういった場面で活用されていますか？

まず第一に利用者さんとの面談の場面です。施設選びにおいて言うまでもなく立地条件は大変重要で、地図は必須です。ご自宅からの距離だとか、最寄り駅がどこか、近隣の駐車場の有無など…、利用者様側にも馴染みのあるグーグルマップで見ることができるので助かります。

物件情報を表示しながら別ウィンドウで地図を広げる…という方法もありますが、kintone上で直接利用者さんにご覧いただけて、すべて完結できるので楽ですね。

第二に、利用者さんを紹介してもらう病院や福祉施設（パートナーさんと呼んでいます）への営業活動でも活用しています。営業スタッフの担当エリア内にどのくらいパートナーさんがいらっしゃるのかが一目瞭然で、足を運んでの営業計画を立てる際に大変便利に使えます。

📍 導入のきっかけ

もともとkintoneでは無償の地図アプリを使用していたのですが、レコードが増えてくると動きが遅くなり、業務に支障を来していましたので、有償の地図アプリを探していたのがきっかけです。こちらから資料請求をしてテスト的に使ってみたところ、動作も遅くならず現場の満足度も高かったので、本格導入を決めました。

📍 よいと感じる点があれば教えてください

利用者さんが施設を探す際の条件は非常に多岐にわたります。そういった細かいニュアンスや希望を取り入れて、いかにマッチングを行うかが重要な業務ですので、属性によって絞り込み表示が簡単にでき、さらにピンを色分けして表示出来るところが非常に便利だと感じています。

kintoneの操作に慣れた方なら直感的に使える仕様なので、現場の方もストレスなく利用できている印象です。