



税理士法人赤坂共同事務所

Salesforce CRMとCustomer Portalを導入し、社内の情報共有アップと、
顧問契約企業とのスムーズなやり取りで、問題解決に割ける時間が約25%増加

2004年7月に3人の代表社員によって設立された赤坂共同事務所。近年、事業領域を拡大する中で、案件数やクライアント数が増加。各担当者が個別に作成したExcelやWord、電子メール、そして、それぞれの頭の中などにある過去の顧客との会話を取り出して各案件に対応するやり方では、顧客対応ミスや漏れが発生するリスクが高まってきた。そこで2009年9月、Salesforce CRMとCustomer Portalを導入。各ユーザは、案件ごとの顧客対応履歴情報をつかみながら適切な顧客対応を行い、クライアントの問題解決に割ける時間を約25%増加させた。

情報の一元化と共有で、対応ミスや漏れがゼロに

赤坂共同事務所は、法人および個人向け会計・税務支援や経営コンサルティングサービスをはじめ、投資やM&Aに伴うデューデリジェンス、財務および税務ストラクチャーの構築、企業価値の算定支援などのフィナンシャル・アドバイザーサービスを展開する税理士法人だ。これまでに、ITコンサルティングと導入支援を提供する株式会社赤坂共同事務所をはじめ、会計業務の一部をBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）サービスとして代行する株式会社赤坂共同BPOを関連会社として設立。2009年5月には司法書士、同年9月には社会保険労務士を迎え、バックオフィス業務のワンストップサービスを提供できる体制を整備した。また、自社のBPO人材を育成する名護アカウンティングカレッジを2010年2月に開校するなど、近年、事業領域を急速に拡大している。

その中でひとつの課題が顕在化してきた。事業領域の拡大により案件数やクライアント数が増加した結果、ExcelやWord、電子メール、および各担当者の頭の中などに散在する顧客対応履歴情報をタイムリーに抽出し、適切な顧客対応をとることが困難になってきたのだ。当然、こうしたやり方による情報管理では顧客対応プロセスに内在する課題がブラックボックスになり、顧客対応ミスや対応漏れを起こしてしまう。退職に伴う後任者への業務の引き継ぎに多大な時間を費やしてしまうことによるサービス品質の低下も懸念された。

同法人、代表社員 公認会計士・税理士 宝金 正典氏は、「会計税務顧問契約を結んでいるクライアントと担当者とのやり取りは長期にわたります。スキルやノウハウが属人化しやすいわれわれにとって、過去のクライアントからの依頼内容や電話での問い合わせ内容、実際の解決方法といった顧客対応履歴情報を形式知として一元化し、共有できるナレッジデータベースを構築することが急務でした」と語る。

これら複数の課題を解決するため、2009年8月より開始したシステム選定では、導入期間やインシャルコストを抑え、高いコストパフォーマンスを享受できるクラウドコンピューティングの優位性を自社のビジネスに取り込むことを要件として定義。豊富な導入実績と高度なセキュリティを備え、Google Appsとシームレスに連携できる顧客契約企業とのコミュニケーションを促すCustomer Portalを利用できる

組織プロフィール

税理士法人赤坂共同事務所
http://www.akasaka-kyodo.com/
所在：〒107-0052東京都港区赤坂1-14-5 アークヒルズエグゼクティブタワー9F / 代表社員：宝金 正典 / 事業内容：法人および個人向け会計・税務業務、BPO支援、経営コンサルティング業務、フィナンシャル・アドバイザーサービス業務

業種

法人および個人向け会計・税務業務

活用分野

案件管理、顧客対応履歴管理、問い合わせFAQ管理、予算管理など

課題

- 個別に作成されたExcelやWord、電子メール、頭の中などにある顧客対応履歴情報をタイムリーに抽出できなかった
- 顧客対応プロセスに内在する課題をつかめず、顧客対応ミスや対応漏れが散見された
- 情報を共有できず、退職に伴う後任者への業務の引き継ぎ作業に多大な時間を費やしてしまっていた

選定理由

- 導入期間や初期費用を抑えられるクラウドコンピューティングモデルである
- 豊富な導入実績と高度なセキュリティを備え、Google Appsとシームレスに連携できる
- 顧問契約企業とのコミュニケーションを促すCustomer Portalを利用できる

効果

- クライアントの問題解決に割ける時間が約25%増加
- 顧客対応ミスや漏れがなくなり、顧客満足度が向上
- Customer Portalでナレッジやノウハウを共有し、迅速な顧客対応が可能に



「顧問業を営む税理士事務所にとってSalesforce CRMは、顧客満足度を高め競合他社との差別化を実現する武器になりました」

代表社員 公認会計士・税理士
宝金 正典氏

「大企業との競争に勝つには経営リソースを本業に集中し、これまで以上に顧客視点に立つことが不可欠です。顧客満足度を継続的に向上させる取り組みとして自社のナレッジやノウハウをクライアントと共有し、クライアントの迅速な問題解決を可能にするCustomer Portalを利用できることも選定の大きなポイントでした」（宝金氏）

同法人 シニアスタッフ 公認会計士協会準会員 柳井 靖士氏は、「Salesforce CRMを利用すれば、機器の設置スペースやサーバリース、メンテナンスなどのコストは不要です。われわれのようなビジネス形態であれば、自前のデータセンターを抱えることなくシステムを運用できることは非常に大きなメリットです」と話す。

システム開発においてデータ移行は実施していない。名刺リーダーで読み込んだ顧客情報をOutlookに書き出し、Salesforce CRMと同期したり、読み込めなかった顧客情報は手作業で入力させたりすることによって、Salesforce CRMへの慣れを促した。2009年9月、Salesforce CRMが本稼働した。

社外の契約顧問先とも同じプラットフォームで情報共有が可能に

赤坂共同事務所では、現在、13人のスタッフがSalesforce CRMを利用して、スケジュール管理や案件管理、顧客対応履歴管理、予算管理などの業務を包括的に管理している。案件管理では、月次試算表や税務申告書の作成など、顧問契約に含まれる案件の入力ルールを策定し、それに合わせてフォローアップの指示を電子メールで送ることとした。また、デューデリジェンス業務やストラクチャーの構築、企業価値の算定支援などといったスポット案件は個別の案件として管理することにした。これにより案件の担当者でなくても、案件ごとの顧客対応履歴情報を正確につかみ、各案件に対して適切に対応できるようになった。結果、顧客対応ミスや漏れがなくなり、クライアントの問題解決に割ける時間が約25%増加した。

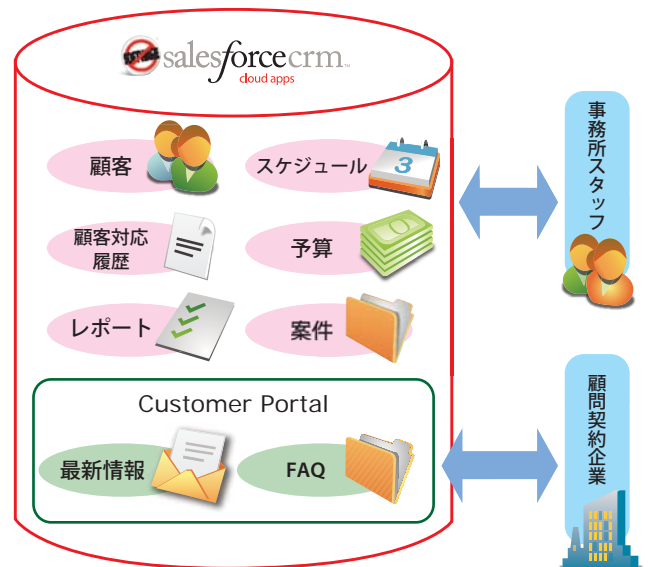
また、Customer Portalを顧問契約先に配布し、自社に蓄積しているナレッジやノウハウを共有できるようにしたことも大きな成果だ。具体的には問い合わせ内容の履歴を分析し、顧客ごとに最適化したFAQをCustomer Portalに公開。これにより顧客は、過去の問い合

せ内容に対する回答を電話などのやり取りで得る手間を省き、迅速な問題解決にあたるようになった。法改正による注意事項などを、顧問契約先に一斉配信できることも大きい。

宝金氏は、「Customer Portal上では商法や会社法の改正情報を配信したり、年末調整などに必要な書類をダウンロードしたりできる仕様にしています。顧問業を営むわれわれにとって、Salesforce CRMは顧客満足度を高め、競合他社との差別化を実現する最高の武器になりました」と語る。

オンラインの利用に慣れている顧問契約先とは、やり取りの大半をCustomer Portal上で行うケースもある。すると、自動的にナレッジが蓄積されてくることに加え、専門性の要求される問い合わせに別の担当者が対応できるようになるなど、事務所内のコミュニケーションが活性化するメリットもあったという。

宝金氏は、「レポートの活用を進めるとともに、未請求案件に対してアラートを流したり、勤怠や経費精算の承認申請作業を自動化したりする仕組みを開発します。本業はもちろん、それ以外の業務も効率化する機能をリリースし、お客さまの問題解決に割ける時間をより一層増やしていきたいですね」と話した。



201004-R7-AK

株式会社セールスフォース・ドットコム
☎ 0120-733-257 Email: info@jp.salesforce.com
URL: www.salesforce.com/jp/