

# 顧客情報を管理しよう



～時短・生産性を向上させる工夫～

①

うちの接骨院はお客様ごとの要望に応じた施術コースを組み立てているんだけど、管理が大変だ。

コースを減らすことはできないのですか。

組み合わせが増えすぎた

②

もちろん減らせば管理が楽になるけど、それでは、うちのウリをつぶしてしまうことになるからできないよ。

③

助成金がでるならやってみよう

それでは、お客様情報やコース情報をシステム登録し、お客様ごとのコースをすぐに引き出せるようにされてはいかがでしょうか。システム導入には助成金も利用できます。

④

顧客管理により、顧客満足度も向上した

POSシステムを導入し、顧客情報をシステム化したところ、業務負担が減り、残業時間が短縮しました。

## 取組事例紹介

※印部分：「AICHI WISH企業認定制度」  
「36協定上限引下げ★+設備投資★★★=★★★★」に該当

業種：接骨院 従業員数：5名

来院者の受付・清算や施術に時間がかかっており、また、有資格者数の制約により、来院者を待たせてしまうことがたびたびあったことから、助成金を活用して外部コンサルタントによる業務フローの見直しとPOSシステムの導入※を行った。

＜POSシステム＞  
来院者をバーコード管理することにより、受付時間を短縮した。

＜業務フロー見直し＞  
治療内容の時間配分の調整等、施術フローを見直した。

＜導入前＞

＜導入後＞

【導入経費の一部を助成】

- 業務改善助成金  
助成率 最大80%  
上限額 最大100万円
- 【法人税の特例（経営強化税制）】
- 即時償却又は取得価格の最大10%の税額控除
- 【固定資産税の特例措置】
- 備品・設備等を新規取得した場合、固定資産税が3年間にわたり1/2に軽減

◆ 常時使用労働者数や生産性要件等により助成率が変化する等、助成金等には一定の要件があります。

受付・精算時間が約1/2に短縮、施術作業に要する時間が平均9%短縮、来院者数が16%増加

- ・コンサルタントによる「業務フローの見直し」、「POSシステムの導入」を行うことで、業務の効率化と来院者数の増加につながり、売上げの向上となった。
- ・生産性が向上したことに伴い、残業時間が短縮され、36協定の上限を見直した※。

**御社の働き方改革を「働き方改革推進支援センター」は応援します！**

そのほかの事例紹介、働き方改革の活用方法等については、  
「愛知県働き方改革推進支援センター（平成30年度実施機関：愛知県社会保険労務士会）」で相談を受け付けています。

■ 本 部：名古屋市熱田区三本松町3-1

☎0120-868604

✉ hatarakikata@aichi-sr.com

■ 豊橋出張所：豊橋市花田町字石塚42-1（豊橋商工会議所内）

☎0800-200-5262

✉ hatarakikatatoyo@aichi-sr.com