

某100億円企業コンサルティング事例

AI & Future 株式会社
創業者コンサルタント：加藤将太

全社平均利益率+43%見込！

0. 免責・データ取扱い

- 本資料に掲載している数値は、守秘義務に基づき 実際の経営データを一部マスキング・リバイズ したものです。また当該企業様のプライバシーを守るため、企業名なども伏せさせていただいております。
- 結果の改善度合い before・after の改善” %” については、役員に結果をプレゼンした資料そのままを用いています。

1. プロジェクト概要

項目	内容
クライアント	某年商100億円企業
期間	2024.5-2025.6（準備期間3ヶ月→導入11ヶ月時点での実績）
目的	店舗オペレーションのDX化による 利益率向上 & 来店数増加
手法	専用CRMシステムの開発・導入
体制	加藤(リーダー)+ コンサルタント 3名(適宜アサイン)

2. 成果ハイライト

KPI	Before	After	改善幅
店舗売上	100%	122%	+22% (※先行導入店舗の改善幅”実績値”)
追加人件費	—	なし	
チャット対応工数 ※beforeを100とする	100%	20%(▲80%)	手動チャット対応件数が5分の1になったと実感
全体顧客対応工数	100%	60%(▲40%)	全体の労力は40%削減と実感

※ 店舗売上等は非公開のため、全て Before100%とした指数で表示。

成果概要：月間来店回数が 22% 上昇

上位 3 店舗は導入 11 ヶ月の店舗が独占

先行導入 3 店舗がグループ全体より 22% も上回る

※先行導入 3 店舗及び導入 1 ヶ月店舗の Before・After 比較により、月間総来店数は導入 1 ヶ月で平均 2.2%（参考：1 店舗あたり 1000 回とすると**約 22 回※**）、導入 11 か月で平均 22%（参考：1 店舗あたり 1000 回とすると**約 220 回※**）上昇。

※ 1 店舗あたり来店数を 1000 人とした場合の計算上の来店回数。改善数は実測値を利用

【要因】

- ・専用システム上で次回空き枠を確認でき、自宅から簡単に再予約が可能
- ・来店後リマインドで“間隔が空く前に” 再来を促進
- ・電話・チャット対応の削減により施術枠を確保し処理数を底上げ

3. 施策概要

3-1. 会員登録

- ・既存顧客・新規顧客に“ゆるく必須”の方針で専用システムの会員登録を促進

3-2. 予約 UX 改善

- ・予約枠最適化（施術内容に応じた予約枠）
- ・キーワード応答によりお問い合わせを自動予約へ誘導
- ・電話・窓口での調整が減り 業務集中度向上

3-3. リマインド & リテンション

- ・来店後に適宜フォローアップメッセージ
- ・クレーム率 0.01 % 以下に抑制（文面 / 頻度 AB テスト）

3-4. 業務自動化

- ・チャットボット + 予約エンジン連携で 対応件数 80 % 削減
- ・スタッフあたり施術キャパシティ +約 2 割

<現場の声>

- **対応負荷の減少**
 - 「導入前と比べて、電話の本数は体感で2～2割に減少」「既存顧客からの電話・チャット対応が減り、業務負担は体感で40%ほど軽減」
- **チャット返信が5分の1**
 - 「チャット件数が2割に減少。予約のしやすさが来店促進に繋がり月間来店数が増えた」「出勤後すぐのチャット返信業務も大幅に減り、非常に効率的」
- **月間来店数が増加／既存顧客の離脱減少**
 - 「導入後、月間来店数が約3割増加。予約が取りやすくなったことで、ご成約有無に関わらず継続来店につながった」

4. 導入プロセス

フェーズ	期間	主な活動
① 要件定義とシステム開発を並行	2024.5-2024.7	既存業務ヒアリング / KPI 設計
② システム開発と導入を並行	2024.8-	専用 CRM 業務アプリ 開発完了 / テスト運用
③ 第2弾導入	2025.5-	専用システム開発及び社内教育を継続
④ 全店舗に展開	2025.8-	100+ 店舗ロールアウト / KPI モニタリング

5. ROI 試算（全店展開想定）

- 平均来店回数+22%、売上もほぼ+22%UP
- 追加人件費・広告費は ほぼゼロ（システム保守のみ）
- 利益が売上比で **22%UP**(全社平均利益率+43%見込)

6. 今後の展開

- CRM 拡張：店舗ごとの環境に合わせた業務管理機能
- 多店舗横展開：グループ以外の提携店舗・フランチャイズ店舗への横展開

以上