

事例紹介【EXCELによる顧客管理の業務改善】

EXCELの顧客台帳

管理項目が多いので、1人1ファイルにして見たが、まあ何とかなるだろう

お客様 顧客台帳

顧客番号	001
氏名	田中一郎

001_田中一郎.xls

Excelの新商品に関する契約を管理する事にした

基幹システムで対応できない

EXCELは皆がある程度使える非常に便利なソフトですが、管理するデータ件数が増えてくると、思わぬ壁に出くわすものです。

支援内容の概要

課題

- ・コピー&ペーストで集計表を作成するのは非常に手間もかかるし、手作業なのでミスも起こる。
- ・電話で問い合わせがあった時、ファイル名での顧客検索では時間がかかり折り返し対応になってしまう。



支援

顧客検索用の顧客一覧と月次集計を作成するツールをEXCELで開発 (EXCEL VBAを使用)



効果



集計作業の効率と正確さを大幅に改善した。また、EXCEL内で顧客検索が可能となり、顧客からの問い合わせに対しすぐに対応可能となった。

支援

集計ツールの設計思想やプログラムの内部仕様をナレッジ・トランスファー (知識・ノウハウの引き継ぎ作業)



効果



集計項目の追加要望に対してユーザー自身が集計ツールのプログラムをカスタマイズして対応できるようになった。

顧客数が10人思っていたより順調！EXCELけっこう使えるね

なかなかいーねー

我ながらグッジョブ！

顧客数が100人、月次集計表を作成するの、一月の仕事になってしまった。手作業なのでミスも起こる。まあ月に一度の作業だから我慢するしかないよね

あーっ？

一人分不足はないの？

顧客数が200人、顧客から問い合わせが来ても、ファイルを探し出すのに時間がかかるため折り返し対応を、これって何とかならないの？

ひえー！

大変申し訳ないです。折り返しご連絡致します。

お問い合わせ先

(株)KTコンサルティング

Tel: 03(5728)4245

受付時間: 午前10:00 ~ 午後6:00 (土日祝休み)

Email: succeed@ktco.co.jp