



## これからの「シニア」を考える 株式会社カインドウェア ヘルス & ケア事業部様

取締役 事業部長 渡邊 祥一郎さん  
セールスチーフ 奥久保 結子さん  
セールスアソシエイト 鈴木 和明さん

1894年、東京・日本橋で創業した株式会社カインドウェア。フォーマルウェアの製造・販売、アパレルサポート事業などを手掛けています。1968年の皇居新宮殿落成に際し、宮内庁から公式儀礼服一切の注文を受けるなど、伝統と格式を誇ります。介護用品を取り扱うヘルス&ケア用品事業がスタートしたのは、創業100年となる1994年のこと。以来、百貨店をはじめとするショップや、病院・介護施設に商品を納めてきました。

### ノウハウに基づく細やかな気配り

20年以上にわたるヘルス&ケア事業の中で培われてきたその特長は、仕立て方が工夫された衣服や、外出が楽しくなるような美しいデザインのステッキなど、アパレル会社ならではのノウハウが随所に活かされているところ。また、歩行を助けるシルバーカーや、身体の横に寄り添うようにして使用するカートは、歩道の段差や点字ブロックなどの凹凸を乗り越えやすいよう、車輪の輪を大きくする工夫が込められています。こういった気づきにくい細やかな気配りが、カインドウェアの商品には息づいているのです。

### 「F-RevoCRM」導入のきっかけ

そんなヘルス&ケア用品事業において、シンキングリードの「F-RevoCRM」を導入した事業部長の渡邊祥一郎さんは、CRM（顧客管理）の先進国であるアメリカで、現地企業に勤めていた経験がとおりです。アメリカでビジネス経験を積んだ渡邊さんが、この「F-RevoCRM」を選んだ理由は何だったのでしょうか。



「アメリカで会社勤めをしていた際は、クラウドの有名なCRMソフトを使っており、CRMのメリットデメリットは良く解っていました。そして、日本に帰ってきて自社でもCRMの導入を検討したのですが、そのソフトは導入しようとすると、コスト面などで自社には合わないと思い、何かもっと『身の丈』に合ったものはないか……と考えていた時に、F-RevoCRMの存在を知りました。OSS（オープンソースソフトウェア）の活用は、機能は必要十分でコスト面でのメリットはとても大きいと判断しました」



### F-RevoCRMは使いやすく、解りやすい

F-RevoCRMは今のところは標準機能で利用しており、特にカスタマイズはしていないとのこと。これは、まず「F-RevoCRM」の顧客管理、営業支援の部分をしっかり活用し成果を出そうと考えたからです。

では、実際に業務で使用している方は、どのような感想を抱いているのでしょうか。百貨店などをクライアントに抱える奥久保結子さんによると、それまではExcelで顧客データの管理をしていたそうです。この場合、取扱品目が多かったりすると、項目を探すのに時間がかかったり、使い勝手の悪い面が多かったとのこと。また、ファイルが共有になっていても、更新を反映し忘れるといったトラブルもあったといいます。

「それに比べると『F-RevoCRM』の場合、データは共有されていますから、参照して更新すれば必ず最新のデータが残ってくれるので安心です。私はタブレットを使って仕事をすることが多いのですが、そのような使い方でも『F-RevoCRM』は負担にならないのがいいですね」



百貨店などの小売りに対して、もうひとつの柱と言えるのが、病院や介護施設を対象にした法人取引です。こちらでは小売りの法人取引とはまた違った難しさがあると、担当する鈴木和明さんは語ってくれました。

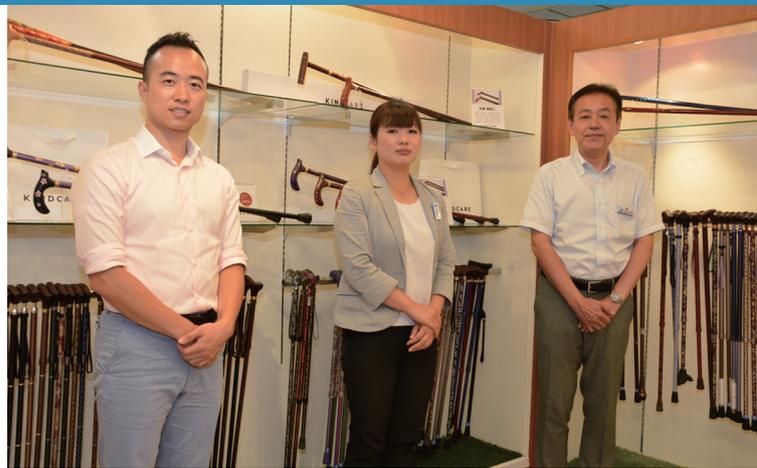
「病院や介護施設向けの営業活動というのは、学会や展示会に見本を展示し、商談のきっかけを作るところから始まります。病院などの施設は予算編成の関係で、すぐに商談が始まる訳ではなく、まずクライアント側で予算を通してから、私たちの方へ『あれが買いたい』という形になることが多いんです。このため、展示会に来場されて、実際に本格的な商談が始まるまでにタイムラグが生じてしまいます」タイムラグが生じてしまうことによって、商談を進める際に「いつの、どの展示会で出会ったのか」ということを結びつけるのが、どうしても難しくなるといいます。

こういった時も、F-RevoCRM なら出先で情報が更新できる為、時間がたってからの商談開始時にも「あの時のお客様」のデータをすぐに呼び出せます。データが常にクラウド上にある安心感が、出先で仕事に集中しやすい環境を作っていると言えそうです。



使用する側にとって「F-RevoCRM」の一番いいところはどこですか？という問いに、鈴木さんは「シンプルで解りやすいところ」と答えてくれました。

「以前いた会社では、ERP 系の CRM ソフトを使用していました。高機能ではあったんですが、実際のところ使わない機能も多く、入力が面倒でかえって無駄を感じる場面もあったんです。F-RevoCRM はシンプルに使えるので、業務に集中しやすい。それは大きな長所だと思っています」



## F-RevoCRM 導入の成果

F-RevoCRM は現場にとっても負荷なく、入力ができ、入力した情報を活用する事で営業活動の底上げに役立っており、いままでのやり方よりも効率的である事が自明であった為、導入後の混乱もなかったそうです。

上司の側からすると、商談進捗状況の把握、活動の抜け漏れ、顧客フォローなどの状況が直ぐに解る様になったとの事です。

また、事業部長の渡邊さんによると、情報の更新が滞っていると、どこか仕事の進め方に行き詰っているのではないかと判断することができるので、こちらの方から「何かあった？」と切り出すことで、部下が仕事上の悩みを話しやすくなる側面もあるそうです。

## 親子3世代で使えるシニアライフスタイル商品を

事業部長の渡邊さんによると、これからのシニアは健康維持をより心がけ、寝たきりにならないようにと考えているそうです。なのでシニアの方々は今まであったあまりデザイン性に優れないありきたりなケア商品よりも、スタイリッシュでかっこよく、なおかつ使いやすく素材にこだわったモノを求められるであろう、その時に商品が選ばれるようでありたい、と語ってくれました。

シニアに限らず、スタイリッシュで機能性のある商品は、年齢の枠を超えて便利な商品といえるでしょう。世の中の人々がもっとラクに楽しく暮らせる KINDCARE のシニア商品。120年の伝統がある企業でありながら、最新のOSSである F-RevoCRM を積極的に活用して、より多くの方に商品を利用して頂こうとしています。



### 株式会社カインドウェア

〒101-0031 東京都千代田区東神田 2-2-5  
TEL : 03-3864-2911 FAX : 03-3864-2958  
<http://www.kindware.co.jp/>  
<http://kind-care.jp/>