

DXの取り組みに関するトップメッセージ

【DXに取り組む背景】

近年急速な少子高齢化が進む中、高齢者人口の増加により2040年頃まで葬儀需要は増加傾向が見込まれる一方、若年層の減少による採用難、人手不足が深刻化するものと想定されています。また情報通信技術の飛躍的な進歩に伴い、葬儀業界においてもデジタル技術を活用した新たな事業形態やサービスによる競争が激化しています。

このような経営環境を踏まえ、最新の通信環境やデジタル技術を活用して業務の効率化や顧客サービスの向上に取り組むこと、また葬儀に関連するお客様の多様なニーズに対応していくことによりお客様に新たな付加価値を提供していくことが求められています。

【当社が目指すビジネスモデル】

会社を取り巻く環境の変化を認識しつつ、「私たちはお客様に心からのおもてなしを提供し、日本一信頼される葬儀社を目指します」との経営理念の下、経営ビジョンで掲げる「会社にとってもっとも重要な資産であり企業価値であるスタッフ全員が一丸となり高く新しい目標にチャレンジする活力ある企業を目指し」、最新のデジタル技術を活用して業務プロセスの改善・改革を進めるDX戦略に取り組めます。

具体的には、最新の情報通信技術に基づくクラウドシステムを導入し顧客情報の一元化を図り業務プロセスの改善・改革を進めることにより、お客様の要望に対応した自社ホールでの「オンリーワンセレモニー」の提供と様々な葬儀関連ニーズに対応する「ワンストップサービス」の一層の充実強化に努めます。これにより新たな価値創出を実現し、持続的な成長と活力のある企業を目指します。

代表取締役社長 村上武白

DX戦略の取り組み

1. 戦略

当社は理念に掲げる「心からのおもてなしと日本一信頼される葬儀社」を目指し邁進しております。この理念を実現するために、地域密着の葬儀社としてお客様のベストパートナーとなり「オンリーワンのご葬儀を叶える」こと、そして葬儀後の繁雑な公的手続きから法要等に至るまで一切をお任せ頂ける「ワンストップサービス」の充実強化が課題となります。

DX戦略の推進により、「顧客情報の一元管理と共有による業務改革」「リアルタイムでの情報活用による顧客サービスの向上」「データ活用の効率化によるマンパワーの削減と経営管理の高度化」を実現し、課題を解決してまいります。

2. 推進計画

経営理念を実現するために、以下のデジタル技術を活用したDX戦略を推進し、持続的な成長と企業価値の向上を達成します。

① 顧客情報の一元管理と共有による業務改革

・複数のシステムに跨っている会員の入退会管理、葬儀の受注・施行管理、供花や仏壇仏具などのアフター売上の受注管理を一元管理し共有をするための新たなシステムを導入します。

・会員情報、葬儀の受注施行情報、請求・入金管理情報を一気通貫で共有でき、業務の正確性と効率化が見込めます。

② リアルタイムでの情報活用による顧客サービスの向上

・ウェブ経由での葬儀・供花の受注をシステムに取り入れることで、迅速なサービスの提供が可能になります。

・社用携帯をスマホに変更し、顧客先においてリアルタイムで情報を把握することで、「オンリーワンのご葬儀」を提案していきます。情報を共有化し各部門が連携することで、葬儀以外を含めた「ワンストップサービス」を実現していきます。

③ データ活用の効率化によるマンパワーの削減と経営管理の高度化

・経営管理に向けたデータの収集や報告書の作成にかかる時間を大幅に削減します。

・戦略策定や新事業創出に必要なデータをリアルタイムで利用し、経営管理の高度化と意思決定のスピードを迅速化します。

これらの戦略を通じて、私たちはお客様に心からのおもてなしを提供し日本一信頼される葬儀社を目指します。

3. 環境整備の具体的方策

・従来はシステム間の連携性が悪く、部署毎の二重・三重入力など作業の非効率性、作業の重複から発生する入力ミス、経営が必要とする計数把握の困難性などの問題が存在しました。

これらの課題を克服するため、全社的に情報共有が可能となるクラウドシステムを導入致します（2025年5月頃に導入予定）

・新システムの導入により、社内外から常に同一のプラットフォームへの入力や最新のデータへのリアルタイムでのアクセスが可能となります。

・また新システムの導入により、業務の効率化・情報共有化を実現するとともに、提案力の強化による顧客満足度の向上、迅速な計数把握による経営力の強化にもつなげて参ります。

4. 推進体制・人材育成

代表取締役社長をDX戦略総括責任者として、新たにDX戦略専任担当者を中心にDX推進プロジェクトチームを創設し、全社的な情報共有が可能となるクラウドシステムの導入と定着に向け、社内のデジタルツール活用と部署間連携をサポートしながら全社のDX戦略の推進に取り組めます。

また同時にデジタル人材の採用強化や、社内IT研修の実施によるIT知識向上、システム運用上のマニュアルの作成と周知などを通じてデジタルツールに通じたDX人材の育成も強化します。

5. 戦略の達成状況に係る指標

DX戦略の達成状況を測る指標として下記を設定します。

また定期的に指標の達成状況を評価し公表するとともに、必要に応じて推進計画を見直しつつ目標達成を図ります。

指標（何をどのように）	達成時期	目標値
現在システム毎の顧客情報を統合する	2027年度	顧客情報の一元化達成
共通データベース活用による業務効率化	2027年度	業務時間削減:年間2,000時間