

# IT の力で、業界新基準を築く！ 資料も画像もまとめて OPROARTS へ

産業構造の変化、人口の都市圏集中化、高齢化にともない葬儀やお墓に対する価値観が多様化する中、変わりゆくニーズに応えるべく、小売業大手のイオングループは、培ってきたノウハウを生かし、価格も品質も明瞭な「イオンのお葬式」を展開。高品質で低価格な葬儀・お葬式を通じて、お客様に「安心」を届けています。今回は、「イオンのお葬式」を手がけるイオンライフ株式会社 管理部 システム担当 マネージャーの土屋 周一氏に高品質・低価格な葬儀をシステムから支える OPROARTS の活用法について伺いました。



土屋 周一 氏

## 主な効果

- Salesforce と円滑に連携し、データの行き来が自由自在
- セキュリティー対応の PDF ファイルを自動生成
- さらに FAX など、豊富な配信機能。混在したニーズにも対応



## 料金がブラックボックスの葬祭場

喪主をご経験された方は心当たりがあるかもしれませんが、葬儀にかかる料金は実に不明瞭で、業者さんから受け取る見積書と請求書がまったく違うといったケースがよくあることでした。これに対し「イオンのお葬式」は、基本的に追加料金は一切ありません。全国同一価格で、質の高い葬儀をご提供させていただいています。サービスの仕組みとしては、当社独自の品質基準を設け、これをクリアした葬儀会社様だけをお客様にご紹介し、サービスの質を確保。販売促進は全般的にイオングループが負いますので、特約店(葬儀会社)様の広告費は削減され、結果、低価格での葬儀が実現できます。当社と特約店様、そしてお客様との窓口となるコールセンターは Salesforce でつながり、それぞれの間を多種多様な帳票が大量に行き交っています。必然的に帳票に対する要求も高まっていきます。実はそれまで、ある会社の帳票システムを入れていたのですが、お客様が増えていくにつれ、機能的に対応しきれないようになり、より柔軟性に優れたシステムの導入が必要になり始めたのです。

## 柔軟で安全、さらにあらゆるカタチで配信！

私たちが帳票システムに求める機能は主に3つありました。一つは、Salesforce と円滑に連携し、データが自由に行き来できること。私たちが扱う帳票の一つに、お客様に送付する資料があります。これを

Salesforce から出力したいという社内の要望がありました。資料には各地方の葬儀ホール情報などが記載されていて、必要な画像もたくさんあります。それまでは Salesforce 内で画像を管理していましたが、コスト面を考えると外部で管理した方が得策です。二つ目は、セキュリティー対応の PDF ファイル。特約店様に配る広告用の PDF ファイルはメール送信が基本なので、その都度セキュリティーを設定しなければなりません。結果的に、作業効率が悪くなるので、このロスをなくす必要がありました。そして最後は、FAX 送信への対応。業界的にメールなどのデータ送信を嫌う方が多く、まだまだ FAX は欠かせない通信手段です。データをいちいち出力してから FAX で読み込んでいては、やはり作業効率は悪くなります。Salesforce と円滑に連携し、PDF セキュリティーにも対応、かつ、豊富な配信機能も合わせ持つ。そんな理想的な帳票システムは、OPROARTS のほかにありませんでした。

## アイデアが広がる魅力的な機能が満載

OPROARTS を稼働してからまだそれほど日は経っていませんが、すでに業務が大幅に改善されたとの喜びの声が方々から上がっています。当社にはありとあらゆる帳票が存在しますので、その分、帳票がもたらすインパクトも大きくなるでしょう。今後、封入・投函サービスやバーコード印刷なども利用して、さらなる業務改善を目指していきたいですね。