

サービス充実へ システム導入

京仏具小堀が
生涯顧客化

【京都】京仏具小堀(京都市下京区、小堀賢一社長、075・341・4

121)は、「お客さまサービスを向上システム」を3月下旬に導入する。

同社のホームページと連動させて、仏壇・仏具などの顧客にタイミング良くコンタクトを取る仕組みをつくり、生涯顧客化を進める。システム構築はシステム創見(京都市下京区)が担当する。

小堀は一般家庭用の仏壇・仏具をインターネットサイトなどを通じて販売してきたが、問い合わせのみで関係が終わることも多かった。そのため

システムの導入で顧客サービスを充実させ、関係を深める。同システムでは顧客の法事、命日、宗派、嗜好といった情報を管理できる。

リマインダー機能を用いて設定した日時に顧客情報を営業担当者に知らせ、顧客とタイミング良くコンタクトを取る。まず法事前や一周忌前に、好みの線香などのセールスレターを送るといった用途を見込む。