

株式会社鈴花（佐賀県佐賀市）

DXでモノを売る企業から体験を提供する 企業へ進化！！

● 課題・背景

- ✓ 生活スタイルの変化による着物市場の縮小
- ✓ 顧客情報が販売員の記憶や手書きの手帳の中にあっただため、顧客情報の共有ができていなかった。
- ✓ 高齢化した社員が退職すると顧客が離れていたため、会社のファンを作りたいかった。

● 改善

- ✓ 「和服らいふ」アプリを開発し、着物とお客様の接点作りを始めた。
アプリのデジタルクローゼット機能で家に眠っている着物が管理できる。
- ✓ 「LINE公式アカウント」を開設。クラウドマーケティングツール「Liny」を活用し、顧客の興味関心に合わせた情報発信を行っている。
- ✓ 自社のデータベースからMicrosoftのPowerAppsを活用して、「顧客電子カルテ」アプリを開発。全ての社員が顧客の購入履歴や好みをもとにコーディネート提案が可能になった。

● 効果

- ✓ 売上維持が困難な着物業界で**売上前年比105.2%**
- ✓ 社歴の浅い社員の売上前年比
入社1～5年未満118.7%、入社5～10年未満113.6%
- ✓ 販売員の半年後の**定着率63.1%→78.6%**に向上

主な事業内容：きもの・宝石他、装飾品の小売販売

明治33年に森呉服店として創業。昭和50年に株式会社鈴花として法人化。九州から近畿地方まで約70店舗を展開し、日本固有の文化・伝統の象徴の一つでもある「きもの」の販売を中心に事業を展開している。近年はDXに積極的に取り組み、バックオフィス業務のデジタル化、オンラインとオフラインを融合した顧客サービスの提供を実現している。

従業員：501名

HP：<https://www.suzuhana.co.jp/suzuhana/>



顧客電子カルテ



支援策の活用

- 令和3年度佐賀県中小企業フラグシップモデル創出事業費補助金を活用。

デジタル技術は、それを使いこなすアイデアさえあれば、企業の大小に関わらず、全国どこにいても平等にチャンスを与えてくれます。
これからも、「伝統と革新」に挑戦し、地方の中小企業でも、やろうと思えば何でもできるということを証明していきたいと思います！

総務部長兼DX推進室長 有田 裕次 氏



今後

ECのスタート、着物保管サービスの宅配利用による「顧客エリアの拡大」と着物好きが交流できるコミュニティ構築による「着物ファンの活性化」を図る。