

# さわかみ投信株式会社様

コストは他社システムの20分の1! 開発期間は約2週間!  
初開催の大規模イベントを短期間で成功に導いたSPIRAL®  
~「SPIRAL® シャリーン」で、QRコードを使ったスムーズな受付を実現~



## さわかみ投信株式会社

さわかみ投信株式会社  
業務内容：投資信託の運用・販売  
http://www.sawakami.co.jp/

### 課題

- 3,000人の来場を想定した初めての大规模イベントの受付業務をスムーズに運営したかった
- イベント終了後、即座にフォローメールを送信し、アンケートを迅速・確実に実施したかった
- 企画から開催日まで4カ月しかない中、短期間で導入できる低コストな受付システムが必要だった

### 解決策

- 受付システムにQRコードを読み取って瞬時にスパイラル®のデータベースと情報をやり取りする「SPIRAL® シャリーン」を採用し、スピーディで確実な受付システムを構築した
- 「SPIRAL® シャリーン」で読み取った情報を基に、スパイラル®のメール配信機能を活用し、アンケートメールを即座に配信できるようにした
- 顧客情報管理やメール配信機能があらかじめ用意されているスパイラル®を活用することで、短期間で低コストな仕組みの開発を実現した

### 選定理由

- 他社システムに比べ開発コストが20分の1だった
- すでに利用実績があったスパイラル®と「SPIRAL® シャリーン」を活用すれば短期間で開発できるため
- 来場者の属性などを蓄積してデータを活用したり、アンケートメール配信をするなどの用途に顧客情報管理やメール配信などの機能が簡単に導入できるスパイラル®が最適だった

### 導入後の効果

- QRコードの持参率が約9割と高かったこともあり、スムーズに受付業務を処理することができた
- 来場者の年代や地域、来場時間などのデータの他、イベント直後にアンケートメールを配信できたことで回答率も高く、今後に生かせる貴重なデータを数多く収集できた

### 主な機能

- シャリーン
- アンケート
- 顧客情報管理
- メール配信



企画部 甲賀 健氏



さわかみ投信は、投資信託の運用・販売を行う資産運用企業だ。同社ではかねてから、全国で開催する「勉強会」などによるお客さまとのコミュニケーションや情報発信に積極的に取り組んでいた。今回は、初の試みとして、投資先企業と共に開催する「運用報告会」を企画。同社にとって過去最大規模になるこのイベントの受付業務に「SPIRAL® シャリーン」を採用した。その結果、短期間の開発で、お客さまをお待たせすることのないスムーズな受付処理と、来場者データの分析、イベント終了後のアンケートメールなどを実施するとともに、大幅なコスト削減も実現したという。「SPIRAL® シャリーン」採用の経緯や、開発から運用までの詳細を企画部の甲賀 健氏に伺った。

## お客さまに発行したQRコードを読み取るだけで受付処理が可能な「SPIRAL® シャリーン」を採用。

—— まず、貴社の概要と、CS 推進グループのミッションや業務内容についてお聞かせください。

当社は、投資信託の運用と販売を主な事業とする企業です。日本で「投資運用」と言うと、資産家やお金持ちといった、いわばお金が余っている人や、一種のギャンブルとして一攫千金を夢見る人だけがするものと思われがちです。そんな中で当社では、日々真面目に働く一般生活者の方向けの投資運用サービスを行っています。すなわち、自分や家族の将来を真剣に考え、10年・20年という長期で地道に資産づくりをしているというお客さまのお手伝いをしている会社です。

社内組織は大きく分けて、企業を調査して投資先を決定する運用部門と、商品の販売・顧客管理を担う販売部門、そしてその他の企画・管理部門で構成されています。

私がいる企画部企画グループでは、ウェブサイトやレポート、その他企画を通じたお客さまとのコミュニケーション、対外的な情報発信や認知向上活動などの業務を担っています。その中の1つとして、どのようなチャネルでお客さまとコミュニケーションを取っていくかをテーマとしています。

今回、「SPIRAL® シャリーン」(以下、シャリーン)を使い開催した「運用報告会」もこうした取り組みの1つです。

—— 以前からスパイラル®をご利用いただいていましたが、これまでどのようなことに使われていたのですか？

スパイラル®は2009年から利用を始め、主に「勉強会」の受付システムとして活用してきました。当社では全国のお客さまと直接お会いする機会としてかねてから、各地で積極的に「勉強会」を開催してきました。近年では、北海道から沖縄まですべての県で最低でも年に1回は開催しており、都内近郊では50~60回は実施しています。年間トータルでは150~200回程度になると思います。

当社は金融機関ですので、勉強会の申し込みをセキュアな環境で、しっかりと管理しなくてはなりません。既存のお客さまだけでなく、これからお客さまになる方も含め、申し込みを正しく受けて、情報も確実に管理する必要があるため、大手金融機関でも導入実績の多いスパイラル®を採用したわけです。

この他、勉強会の告知などのまとまったメール配信においても、スパイラル®を活用してきました。こうしたメール配信を安全に運用できることも当社にとって重要な要素です。

—— シャリーンを使った今回の「運用報告会」の受付はどのようなものだったのですか？

当社のホームページに掲載した「運用報告会」の受付フォームからお客さまにお申し込みいただくと、申し込み完了画面にQRコードが表示されます。それを印刷して当日お持ちいただき、受付のiPadで読み取ることで来場処理が完了するシステムです。また、QRコードは申し込み完了時に送信される確認メールにも添付しました。当日、受付でスマホの画面などにQRコードを表示していただくことでも、受付処理ができるようにしました。

この他、お申し込みいただいたお客さまがマイページを利用できるようにし、キャンセルや申し込み内容の変更などがWeb上で簡単に行えるようにしています。

## 初開催の大規模イベントをスムーズに運営し、アンケートやデータ集計までこなすことができるシステムは？

—— 「運用報告会」でのシャリーンの採用は、どのような経緯で決まったのですか？

今回の「運用報告会」は初めてのスタイルで開催するもので、これまでで一番大きなイベントです。とはいえ、その企画が正式に立ち上がったのが開催の4カ月前。時間は限られていましたが、受付管理にQRコードを使ってスムーズに運営したいとの思いがありました。そう考えていた時に、「そういえば、スパイラル®でできるのではないかと」思い当たり、パイブドビッツの担当営業さんに問い合わせたところ、実現可能との回答をいただいたのです。

当初は、QRコードなどは使わず、申し込みをフォームで受けるだけのシンプルな運営方法も選択肢としてはありました。しかし、初めての試みということもあり、どういう属性の方がどのようなタイミングでご来場されているかを把握し、来年以降につなげたいという意向がありました。また、イベント終了直後、ご来場さ



シャリーンによる受付処理は、iPadでQRコードを読み取ることで行われた

れた方の方にアンケートメールを送り、回答を受ける仕組みがほしかったため、受付での来場ステータス管理は必須でした。そのような仕組みを安価に実現できるシステムがスパイラル®のシャリーンだったわけです。

つまり、スパイラル®やシャリーンありきで考えたのではなく、今までになかった規模の報告会を開催するに当たって、当社の希望をもとに最適なシステムを考えた結果がスパイラル®であり、シャリーンだったということです。

—— **他社のシステムは検討しましたか？  
そのうえで、シャリーンを導入いただいた  
決め手はなんでしたか？**

他社のシステムも検討しました。しかし、端的に言えばコストが合いませんでした。他社から提案では、運営システム全般からバーコードリーダー、ノートPCなどの端末まで、オールインワンでお任せするかたちになるので、運営上は楽な反面、高額で予算的に見合うものではありませんでした。

一方、スパイラル®の場合、iPadを必要台数分レンタルし、来場管理で必要となるシステム部分だけを構築・導入できたため、同様の仕組みを非常に低コストで実現できました。あくまで、通常業務で利用していたスパイラル®の機能にシャリーンを載せるだけでよかったわけです。

具体的には、スパイラル®でフォームを作ったり、一覧表単票を出したりといった作業は経験があったので、社内で行えることは内製してしまうことで、結果として要件定義して外部に依頼するよりも、コストも時間も削減することができたと思います。

**他社システムに比べコストが20分の1。  
約2週間でシャリーンの受付システム  
を構築。**

—— **コストと時間は狙い通り削減できましたか？**

今回の「運用報告会」の運営面で一番重要なこと

は、お客さまにお配りしたQRコードを正確に読み取ってきちんとデータとして反映させることです。そのため、最も肝要なシャリーンの設定は、当社では行わず、パイブドビッツさんにお任せしました。

結果的に、対外的な金額だけで見ると、他社さんに全部お任せするのに比べ20分の1程度になりました。実際には、社内リソースを使っているなのでその分の費用がかかっていますが、内製化したことでのメリットもありました。

システムを構築するにあたって、当社の希望する要件を他社さんに正確に伝え、修正しながら実現していくにはどうしても時間がかかってしまいます。そのため、必要最低限の設定作業のみをパイブドビッツさんをお願いすることは、コスト面だけでなく、作業を短時間で効率的に実現するためにも最善の選択だったのです。

—— **企画から「運用報告会」開催まであまり  
時間がない中、システムの構築などで問題は  
出ませんでしたか？**

企画が立ち上がってから「運用報告会」開催までは、わずか4か月ほどしかありませんでした。しかも、招待人数も、会場の広さも、今まで経験のない規模です。これまでは大きくてもせいぜい1,000人規模だったものが、今回は3,000人を目標に設定していました。開催当日、多くのお客さまをいかにスムーズに受付し運営するかという課題を短時間で解決する必要がありました。

しかし、運営方法が決まり、先ほどお話しした経緯でパイブドビッツさんに相談してからは、あっという間でした。見積もりとスケジュールを出してもらってから、シャリーンをテストできるようになるまでが約2週間。非常にスピーディーに対応いただけたと思っています。

—— **システムを作る際、気をつけた点はどんな  
ところですか？**

今回のような規模のイベントは経験がなかったもので、まずは円滑な運営をすることを1つの目標に設定しました。そのためにはまず、お客さまにQRコードを持って来ていただかなければ狙い通りの効果は得られません。



企画部 甲賀 健氏

QRコードをWebフォームの申し込み完了画面で出す、確認メールにも載せる、マイページでもQRコードが見られるなど、QRコードの存在を意識していただけるよう工夫しました。電話でお申し込みされた方にも、QRコードを印刷した紙を郵送しています。

とにかく、できるだけ多くの方にQRコードを持ってきていただくことにこだわりました。

**QRコードの持参率は9割！スムーズな  
受付業務を実現。来場者の年代や地域、  
来場時間など、貴重なデータも収集。**

—— **シャリーンは当日、期待通りに機能をし  
ましたか？**

当日は約1,500の方が来場されましたが、QRコードの持参率は9割と非常に高く、シャリーンを使って効率よく受付業務を処理することができました。申し込み時に来場予定時間をお聞きしておいたので、ピーク時間の予想ができたことも、スムーズな運営の助けになりましたね。

また、報告会の一環として会場で行った特別講演でも、申し込み時にどの講演に参加したいかのご希望をお聞きしていたのですが、シャリーンでお客さまのQRコードを読み取るとすぐに、iPadの画面にご希望の講演名が色分けされて表示され、受付スタッフが即座に同色のチケットを手渡せるようになりました。これは、来場者名簿を使った従来の受付方法では実現できない、シャリーンを導入した大きな効果です。

受付を担当したスタッフからは、「受付方法が複数あり混乱が予想されたが、QRコード持参の方が多かったため、スムーズな受付を実現できた」と好評でした。また、iPad9台をずらっと並べた受付はちょっとした壮観で、ご来場者にもスマートな印象を与えられたかもしれません。

—— **受付以外ではどのような効果を発揮しま  
したか？**

イベント終了直後には、配信予約機能を使ってアンケートメールを送りました。その回答率が高かったことも大きな成果です。会の終了直後に送れたのがよかったのでしょうか。また、アンケートのコメントも内容が濃く、非常に有意義なご意見をいただきました。

また、ご来場の記録が取れたのも大きな成果です。申し込みに対して実際にどれくらいの方が来られたのか。その年代や地域、来場時間などのデータを取ることができました。とりわけ、予めお聞きしておいた来場予定時間と、実来場時間の差異など、次回の開催にも大いに役立つデータが得られました。

—— **最後に、弊社の業務クオリティや対応ス  
ピードなどはいかがでしたか？**

先ほども触れましたが、非常に対応スピードが早い印象を受けました。スケジュールや見積もりもすぐに出していただいて、すばらしかったと思います。

また、今回はシャリーン以外については自分たちで設定しましたが、やはり分からないことも多かったので、サポートの方にも丁寧に対応いただけて大変助かりました。

—— **本日はありがとうございました。**

「シャリーン」による運用報告会のデータ登録管理フロー

