

---

---

# ダスキン諏訪 DX戦略 2023

日付:2023年 7月20日

社名:ダスキン諏訪

代表名:代表取締役 永由 郊一

---

---

# 1.DXに関するトップメッセージ

## 【DXに取り組む背景】

時代の変化の中で、ダスキンの掃除用具もクロスからモップに変化して、床を拭く物からハンディモップに変化したように、お客様のライフスタイルにあわせた製品・サービスも進化し続けています。

コロナ禍を経て、掃除用品業界は、今や「きれい」から「健康」に重点が置かれるようになってきています。商品紹介においてもその点に力を入れ、お客様おひとりおひとりのライフスタイルや価値観に合ったものを提供していく必要があります。

このような環境変化の中で、当社では、人員不足、業務の属人化、顧客への提案力の弱さが問題となっています。この課題解決のために導入したシステムの種類は多くあるものの、まだ十分に機能を使いきれていないシステムの見直しを行い、更に効率化や変革に力を入れ、DXを進めることで、ダスキン諏訪としての付加価値を高めていきたいと考えています。

## 【社長が目指すビジネスモデル】

私たちは、デジタル技術の活用を通して、お客様の声に耳を傾け、データ解析によって明確となったライフスタイルに合わせて、もっともふさわしく衛生的で、快適な暮らしをご提案し、お客様の満足度を向上していきます。

そして、県内シェアNo.1、もっとも提案力のあるダスキン代理店を目指しDXを推進してまいります。

## 2.経営理念・経営ビジョン

### 【経営理念】

私たちは  
お客様に喜ばれる仕事を通じて  
お客様と地域社会の発展に貢献し  
自らが成長することにより  
広く社会に奉仕する

### 【経営ビジョン】3年～5年後にありたい姿

当社はデジタル技術を活用して、お客様おひとりおひとりのライフスタイルに合わせて、より衛生的で、快適な暮らしをご提案する力のある会社になりたいと考えています。

そのために、お客様に多種多様な商品を知ってもらうために、情報の発信を強化し、お客様をよく知るために、顧客情報を把握・分析します。また、社内では人員不足を解消するため、業務の属人化を改善するため、マニュアルやルート案内のデジタル化を促進することによりお客様お一人お一人に寄り添い、お客様のご要望にお応えしてまいります。

そして、「きれいと健康を科学する」というキャッチコピーのもと県内シェアNO1となり、最も提案力のあるダスキン代理店を目指します。

# 3.DX戦略(DXステップ)

経営ビジョン達成のために、下記のようなステップでデジタル化やデータ活用、社内変革を推進するためにDXに対して売上の1%を投資します。

## DX推進ステップ

### 2023年の私たち

- ・戦略①提案力向上  
既存システムの見直し  
業務プロセス改善
- ・ルッカースタジオで **営業**  
数字管理
- ・作業前後の写真報告

### 2026年の私たち

- ・戦略②データ分析力向上  
→地域マッピング  
年齢、性別、戸建等の情報、  
お客様の声(アンケート)
- ・戦略③情報発信力向上  
HP改善、SNS発信強化
- ・電子マニュアル、ナビ作成
- ・WEBを使った商品アピール

### 2028年の私たち

県内シェアNO1、もっとも提案力のあるダスキン代理店へ

お客様に対して、その人のライフスタイルに合わせて、もっともふさわしく衛生的で、快適な暮らしをご提案する会社となる。

# 3.DX戦略

経営ビジョン達成のために、顧客のニーズに寄り添い個人のライフスタイルや価値観に合った、衛生的で、快適な暮らしをご提案できる会社になるため、以下のDX戦略に取り組みます。

## 戦略①提案力向上

- ・顧客情報からライフスタイル・価値観把握
- ・**ライフスタイルに合わせた商品提案力**  
→掃除のポイント・掃除用具の使い方を紹介
- ・Instagram等で若年層への商品を普及  
→短く分かりやすい動画で認知度向上

## 戦略③情報発信力向上

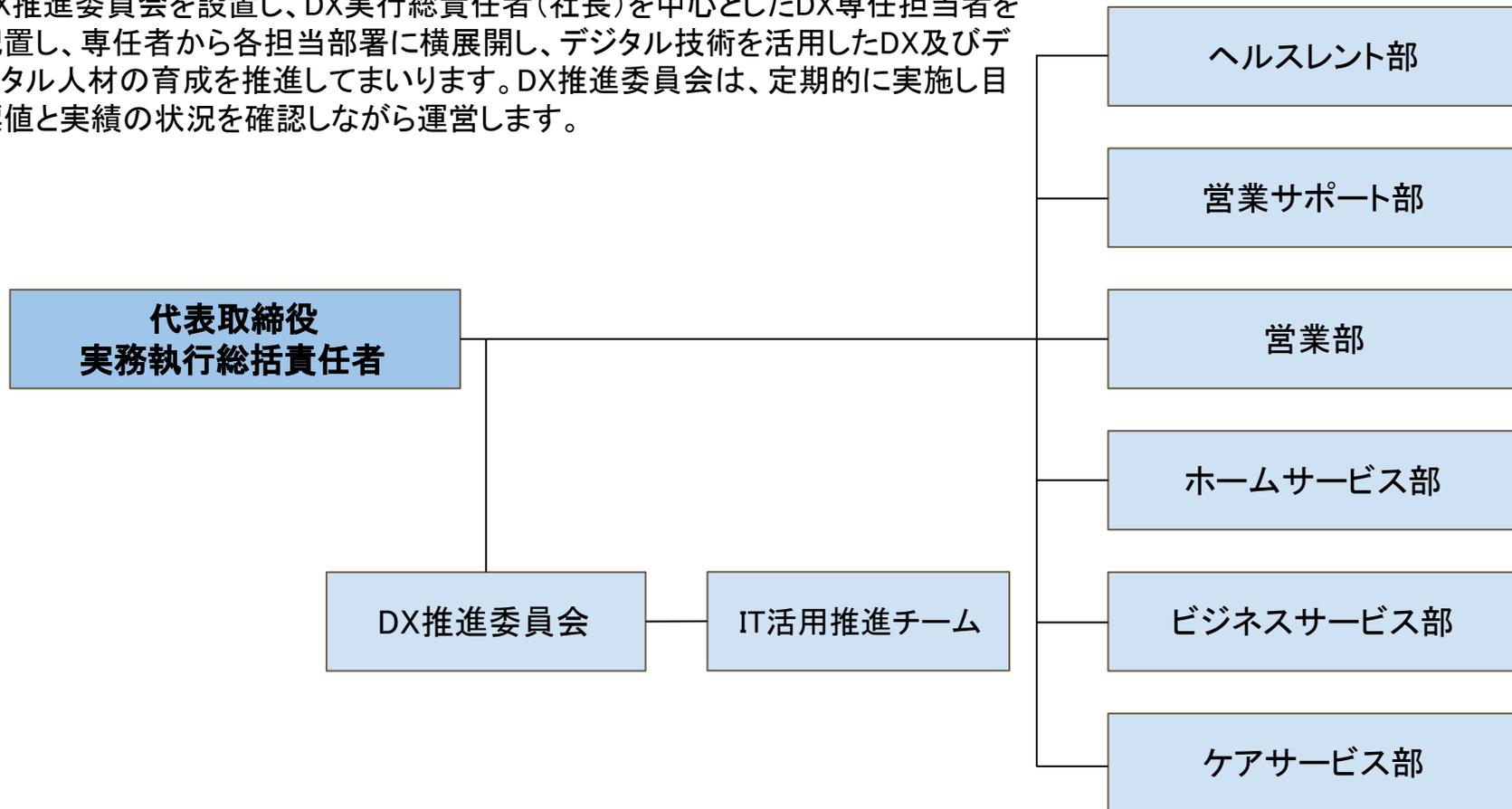
- ・iPad(社員所持)の活用  
→営業や顧客対応の属人化防止
- ・**HP改善、SNS、動画発信強化**
- ・電子マニュアル、ナビ作成
- ・**WEBを使った商品アピール・ファン化**

## 戦略②データ分析力の向上

- ・**地域マッピング**:エリアごとに顧客の属性(年齢、家族構成等)をデータ分析・マッピング
- ・ルッカースタジオにて情報共有  
→顧客情報や購入商品、住所等が一目でわかる
- ・提案エリア、提案内容の企画
- ・**アンケート取得**及びデータ分析  
→顧客情報に合わせてニーズ把握、企画反映

# 4.体制・人材育成

DX推進委員会を設置し、DX実行総責任者(社長)を中心としたDX専任担当者を配置し、専任者から各担当部署に横展開し、デジタル技術を活用したDX及びデジタル人材の育成を推進してまいります。DX推進委員会は、定期的に実施し目標値と実績の状況を確認しながら運営します。



## 5. デジタル技術、環境整備

当社は、DX推進のために下表にデジタル技術の導入や環境整備に取り組みます。

既存システム	取り組み内容	いつまでに、何を？	担当
Google Workspace	重複しているアプリケーションの見直し、データ活用	2025年までに完了	IT活用推進チーム
勤怠管理システム	残業の管理、パートアルバイトのシフト時間管理、オプションの見直し	2024年までに完了	
ルッカースタジオ	ルッカースタジオ技術者の育成	2024年までに全員が使用できるようにする	
日報革命	報告フォーム(営業内容・顧客ご要望)の見直し	2024年までに完了	
マイページ	お客様の声・競合情報・サービス内容	2024年までに完了	

新規システム	取り組み内容	いつまでに、何を？	担当
情報発信SNS	新規アカウント作成・発信	2024年までに開始	IT活用推進チーム
動画配信	作成・配信	2024年までに開始	

## 6.数値目標(KPI)

当社は、DX推進の達成状況を測る指標として下記を定めます。

毎年 年2回実行計画アセスメントを行ったうえで、その結果を反映し各チームで実行計画を見直し、月に1回評価を行いながら実行計画目標を達成するように工夫していきます。

戦略	何を、どのように実施するか	いつまで	目標値
戦略①提案力向上	1. 顧客のライフスタイル・価値観把握	2025年までにマイページを活用し顧客台帳に反映	顧客台帳への反映100%
	2. 掃除のポイント・掃除用具の使い方を紹介動画の作成	2025年 動画作成	動画を20件アップ
戦略②データ分析力向上	3. 地域マッピングの実施	2025年 エリアマップ作成	エリアマップ作成完了
	4. マイページから取得した情報の活用	2024年マイページデータの分析利用	分析利用10件
戦略③情報発信力向上	5. 自社HPの改善	2024年 HPページリニューアル	HPリニューアルの完了