

第1章 | 株式会社ASAKURAの品質担保

基本方針

株式会社ASAKURAは「情報サービスと技術で地方に革命を起こす」という理念に基づき、“高付加価値型ITコンサルティング”を標榜しています。品質とは単なる納品の正確さではなく、「地方企業の売上・利益・生産性を実際に向上させる成果」と定義し、その実現のために以下の構造で保証します。

品質担保の9つの構造要素

1. 基本方針

- 地方企業に特化した成果志向型モデル
- 支援が「売上貢献」or「業務効率化」に直結

2. 問い合わせ対応

- 営業日については、営業時間内5時間以内の一次返信を目標とする（営業・技術問わず）
おそくとも24時間以内の返信を死守
- 初動段階で「業種×目的×ボトルネック」を仮説構築し、**提案型対応**を標準とする

3. 初回ヒアリング

- 顧客のITリテラシーに応じた説明レベルの調整
- 現状により課題特定と優先順位付け
- DX推進余地・マーケティング支援余地の明示

4. 提案品質

- 「コスト削減型」よりも「投資対効果（ROI）設計」を重視
- 提案書には「ゴール・KPI・担当範囲・想定リスク」を明記

5. ホームページ制作（サブスク型）

- LP設計／CTA設計の根拠を明文化
- 更新対応は2週間を目標とする
- KGI連動の成果報告（アクセス／CV／改善点）

6. DX・業務改善支援

- ツール導入ではなく**業務フロー改善×可視化の習慣化**
- バックオフィス改善は「コスト削減」だけでなく「時間創出」に焦点
- 定例でのKPI確認・改善提案

7. エラー／リカバリー対応

- 発生後**24時間以内に初動報告／3営業日以内に再発防止策提出**
- 原因分析は文書で共有し、再発ゼロ施策を設計
- クライアントと社内メンバー両方に再発防止周知

8. クロージング

- プロジェクト成果報告書をPDF提出（定量／定性含む）
- 継続提案はKPIに基づき「前回成果→次回価値提案」の流れで実施
- クライアントからのフィードバックを必ず記録・反映

9. 社内外メンバーとの連携

- 外注スタッフにも**品質ガイドライン共有・説明会実施**
- 不適合対応ログを月次レビューし、継続契約判断に活用
- 教育資料／対応動画を随時アップデート（Notion・Google Drive）

ASAKURAの行動指針（非妥協の組織文化）

プロ意識・人間力

- 約束を守る／挨拶をする／正々堂々・誠実・感謝の心を忘れない
- 本を読む・学習し続ける・一度は自分で考える

- 信用を大切にする
- 1人1人が「経営者」意識を持ち、コストと感謝の感度で動く

現場主義・戦略思考

- 常にゴールを設定し、戦略→戦術→実行を考える
- 顧客の期待を超える
- 「現場主義」...事態の判断は現場から。現場の緊張感を最優先する
- チャットだけでなく、定期的な「対面（または顔を出した）」コミュニケーションの重視
- 整理整頓・そうじ・挨拶を忘れずに、場を整える

成果設計・徹底した品質管理

- 顧客には「感動」を提供（バイヤー・ペイヤー・ユーザー全員に対して）
- 自分の時間単価を意識し、「集中できる環境をつくる」
- 最新情報をキャッチアップし業務効率を改善し続ける
- 1ヶ月に1度は、すべての顧客の“できること”を再考する
- 質で妥協せず、量で成長する

組織としての仕組み化

- Notion・Slack・ToDo管理の徹底（見える化）
- 悪いことほどすぐ相談する