

しごとの解決屋さん

# 解決ドットコム

問題<sup>1</sup>を解く前に、問題<sup>2</sup>を整理する。

属人化・DX前整理・顧客管理・問い合わせ対応・業務改善。  
現場レベルから整理し、実務で回る仕組みまで伴走する。

<https://kaik-2.com/>

SERVICE GUIDE / サービス資料

## PROFILE

# 会社概要

現場レベルから整理し、実務で回る  
仕組みまで伴走するパートナー。

解決ドットコム

会社名	解決ドットコム
事業内容	業務改善支援 / DX前整理 / カスタマーサクセス支援 / 越境EC支援 / 課題解決支援
代表者	横田 和也
所在地	千葉県
公式サイト	<a href="https://kaik-2.com/">https://kaik-2.com/</a>
主な対応領域	<b>業務改善</b> <b>顧客管理</b> <b>問い合わせ導線</b> <b>CS設計</b> <b>業務自動化</b> <b>越境EC</b>
対応ツール	Googleスプレッドシート GAS LINE WordPress Googleフォーム AI活用

# 企業理念

## MISSION

### 問題を解く前に、問題を整理する。

本当の課題が整理されないまま、ツール導入や施策だけが進んでしまうケースが多いのが現状です。解決ドットコムは、まず「現場・情報・役割・流れ」を構造的に整理し、本当に解くべき課題を見つけ出します。

## VISION

### 誰もが『整理』から始められる社会へ

- 専門的な知識やITスキルがなくても、誰もが目の前の課題を客観的に「整理」し、次の一步を理解できる。私たちは「分からない」という不安をきれいに整理し、実務で動ける状態をつくります。

## VALUES

●整理

●現場主義

●伴走

●翻訳

●実装

# こんな「お悩み」はありませんか？

問題はツール不足ではなく、『**整理不足**』であることが多いのです。

## PROBLEM 01

### ツールを入れたが使われない

業務の流れが整理されないままシステムだけを導入し、現場が混乱。結局以前のアナログ運用に戻ってしまう。

## PROBLEM 02

### DXしたいが何から始めるか不明

「何が課題なのか」自体が整理できておらず、高額なコンサルやツールの選定で立ち止まってしまう。

## PROBLEM 03

### 属人化で引き継ぎができない

実務の手順や判断基準が特定の担当者の頭の中にしかなく、退職・異動のたびに業務がブラックボックス化する。

## PROBLEM 04

### 問い合わせ対応が散らばる

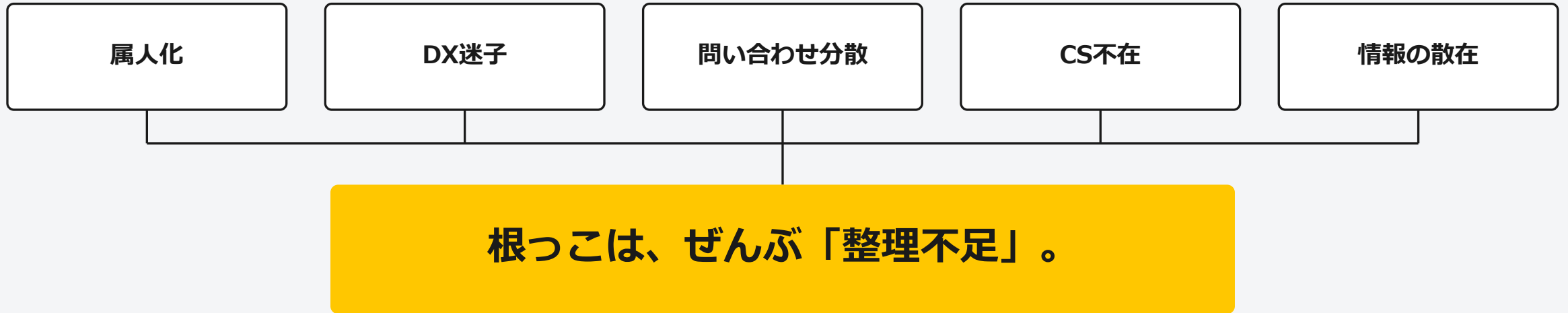
メール・電話・LINE・フォームなど様々な窓口から連絡が届き、対応漏れや二重対応が発生している。

## PROBLEM 05

### 顧客管理の状況が見えない

顧客リストが複数のシートや個人PCに点在し、最新のコンタクト履歴やステータスが把握できない。

# 5つの悩みは、実は「1つ」につながっています。



個別にツールを足すのではなく、業務全体を一度「整理」する。  
それが、解決ドットコム最初の一步です。

# 解決ドットコム「整理 + 伴走」

入口の整理から、現場が自走できる状態まで。4つのステップで進めます。

01

## 整理

現場・情報・役割・流れを構造化し、本当に解くべき課題を特定する。

02

## 設計

回る業務フロー・ルール・担当  
・データの形を、実務目線で設計する。

03

## 実装

GAS・WordPress・フォーム・AI等で、現場が実際に使う形に落とす。

04

## 定着

運用・改善まで伴走し、現場が自走できる状態を一緒につくる。

「整理して終わり」にしない。実務で回るまで、伴走します。

# 対応領域：リード獲得から、バックオフィスまで。

バラバラに見える業務を、ひとつの「流れ」としてつなげて整理します。



※ 主軸は「しごとの解決屋さん」。上記の領域を、必要な範囲から段階的に整理できます。

# 解決ドットコム「5つの解決」

法人・個人事業主向け

メイン事業

## しごとの解決屋さん

中小企業・個人事業主の業務整理、顧客管理、問い合わせ対応の最適化、GAS等による自動化までを、伴走型で支援します。

個人・暮らし向け

### となりの解決屋さん

個人・暮らしのIT・デジタルの困りごとを、丁寧に整理・解決します。

トラブル整理・相談前整理

### とらぶる解決屋さん

専門家へ相談する前の段階で、状況や論点を分かりやすく整理します。

グローバル展開

### 越境EC支援

海外向けECの立ち上げ・物流・問い合わせ導線を整理・構築します。

セルフ整理・診断ツール

### 問題解決OS

自分で課題を棚卸し・整理できる、無料の診断・ツール・ナレッジ。

# 解決ドットコムの立ち位置

コンサル会社でも、制作会社でも、システム会社でもありません。「整理 → 設計 → 現場で回るまで」を一社で担います。

## よくある会社

× ツール導入が中心

× 提案して終わり

× システム視点

× 部分最適

× 制作して終了

## 解決ドットコム

✓ 整理 → 設計 → 導入

✓ 実装・伴走まで

✓ 現場視点

✓ 全体最適

✓ 定着まで支援

# 「整理されていない現場」を、立て直してきました。

## 崩れていた現場

- 問い合わせ対応の属人化
- 顧客管理の分散・Excelの乱立
- 引き継ぎができない
- 営業とサポートの分断
- 業務ルールが未定義
- 対応状況が見えない

## 解決ドットコムの仕事

整理

設計

定着支援

## 立て直した現場

- 情報の一元化
- 対応ルールの整理
- KPIの可視化
- 役割分担の明確化
- 継続率の改善
- 問い合わせ・管理工数の削減

**10年+**

現場改善・運用の実務経験

**2,000件**

規模の顧客・問い合わせ対応

**75→90%**

CS継続率の改善実績

**GAS / AI**

実装・自動化まで対応

# カスタマーサクセスの立ち上げ・改善

継続率 約75% → 90%以上へ改善

## BEFORE | 崩れていた状態

- カスタマーサクセスとサポートが混在
- オンボーディングがない
- 解約率が高い
- 属人的なフォロー



## AFTER | 立て直した状態

- オンボーディングを設計
- カスタマーサクセスの役割を整理
- KPIを設計
- 継続率 約75% → 90%以上へ

## 実施内容

顧客接点の整理

導入初期の設計

フォロータイミングの設計

問い合わせ分類

KPIの可視化

※「カスタマーサクセス」という概念がまだ浸透していない時代に、オンボーディングの重要性に着目し、運用を構造から改善しました。

# 0→1 構築・立ち上げ支援

## 0 → 1 | ゼロから「回る仕組み」を構築

### BEFORE | 崩れていた状態

- 問い合わせ管理がない
- 顧客番号がない
- LINE・メール・電話が分散
- 対応履歴が残らない



### AFTER | 立て直した状態

- 顧客管理DBを構築
- 問い合わせを一元化
- ステータス管理を導入
- 対応履歴を可視化

### 実施内容

スプレッドシートDB設計

GAS自動化

LINE連携

フォーム構築

業務フロー設計

※「崩れた現場を立て直す」だけでなく、「ゼロから仕組みをつくる」ことも、解決ドットコムの役割です。

# 料金プラン | プロジェクト型 (スポット)

課題の整理から、設計・実装までを一括で。事業の規模・対応範囲に応じて、3つのプランをご用意しています。

## ライト整理

15～30万円

範囲を絞った業務の整理・設計。「まず小さく始めたい」方へ。

## スタンダード

おすすめ

50～80万円

整理から設計・実装・定着まで。中心となる標準的なプラン。

## プレミアム

100～300万円

複数領域・全社規模の整理と、本格的な仕組み化に対応。

※ 金額はすべて目安です。対応範囲により変動します。税込／税別は、お見積り時に明記いたします。

※ まずは無料相談・30秒診断から。低コストで始められる「業務整理診断 (5万円～)」もご用意しています。

# 料金プラン | 月額伴走

整理した仕組みを、現場で回し続けるための継続サポート。作業の代行ではなく、改善に伴走する月額プランです。

## ライト伴走

月 3~5万円

月次の相談・小さな改善・運用フォローを継続的に。

## スタンダード伴走

おすすめ

月 10~20万円

定例ミーティングと、継続的な改善・実装をセットで。

## パートナー

月 30万円~

経営に近い立場で、整理・改善を継続的に主導します。

※ 金額はすべて目安です。対応内容により変動します。税込/税別は、お見積り時に明記いたします。

※ 訪問でのご相談は、1都3県 55,000円（税込）/回。遠方の場合は交通費を別途申し受けます。

# 相性：こんな会社と、いい仕事ができます。

解決ドットコムは「誰でもどうぞ」のサービスではありません。だからこそ、相性を先に正直にお伝えします。

## ✓ 特に相性が良い会社

- 少人数～中小企業／新規事業を立ち上げ中
- 業務が属人化している
- 問い合わせ・顧客管理が整理されていない
- DXを進めたいが、何から始めるか分からない
- Excel・LINE・メール運用が限界になっている
- カスタマーサクセス／サポート体制を整えたい
- 専任のDX担当が社内にはいない

## ✕ 現在お受けしていないご依頼

- 単純な制作代行のみのご依頼
- 丸投げを前提とした運用
- 「とにかく安く」が主目的の案件
- 現場改善をとまなわれない、ツール導入のみ
- 短期間での成果保証を前提としたご依頼

※ 相性が合わない場合は、無理にお受けせず、より適した進め方や専門家をご案内することもあります。

# ご相談は、3ステップで。

課題が整理できていなくても、大丈夫です。

「何が問題かわからない」

「どこから着手すべきかわからない」

「ツールが必要かどうか分からない」

そんな状態から、解決ドットコムと一緒に整理します。「整理できていないこと」を扱えるのが、私たちの強みです。

## STEP 01

### お問い合わせ

無料相談、または「30秒のしごと課題診断」から。  
費用はかかりません。



## STEP 02

### ヒアリング・現状整理

現状・理想・詰まりをお聞きし、課題と一緒に整理  
します。



## STEP 03

### ご提案・お見積り

最適な進め方とプラン、お見積りをご提示します。

まずは、お気軽にご相談ください。

お問い合わせ：<https://kaik-2.com/お問合せ/>

公式サイト：<https://kaik-2.com/>

CLOSING

# まずは、整理から。

問題を解く前に、問題を整理する。

---

解決ドットコム

<https://kaik-2.com/>