

「メールの見える化」でお客様への対応スピードと質が向上 売上が前年度の2倍以上に跳ね上がった成功事例



利用製品 : サイボуз メールワイズ
サイボуз Office
サイボуз デヂエ
利用人数 : 50ユーザー版
ホームページ : <http://www.3aaa.co.jp/>

株式会社サンエイ企画

代表取締役社長 山本 高士氏 / 広報部 SE 福田 慎哉氏 / ディレクター 三谷 知美氏

1975年の創業以来、交通広告を軸として広告企画や大型印刷などを手がける同社。広告業界の老舗ではあるが、古い概念にとらわれる事無く、常に時代のニーズにあわせた取り組みを行っている。特に昨今、サービスや価格のガラス張り傾向が強まる中で「高品質・低価格・短納期」を迫られることも多く、顧客への誠実な対応が問われている。そんな中、同社では顧客からの返答率を高め、さらに部門売り上げを大きく伸ばすことに成功したという。本記事ではその一翼を担った「サイボуз メールワイズ」他、サイボуз製品について紹介する。

社員によって対応のばらつき、お客様からクレームも

サイボузからのダイレクトメールによって「サイボузメールワイズ」を知ったという同社。導入前は各担当者がそれぞれ自分のメールソフトで顧客とのメールのやり取りを行っていた。担当者によってお客様への返答スピードの意識は異なり、中には反応速度の鈍い担当者もいたそうだ。

「直接お客様に呼ばれて『〇〇さんのメール、なかなか返事返ってこないんだけど』とクレームを受けたこともありまし

た」（山本社長）

当時は管理者と言えども他の担当者のメールをチェックする暇もなく、こういった対応のばらつきは気になっていたものの、なかなか対処できなかったという。

そんな折、サイボузからのダイレクトメールが届いた。既に「サイボуз Office」などを利用していたので、サイボузという名前は知っていたが『メールの見える化』というキーワードに惹かれ、導入を決めた。同社のお客様へのイメージアップを図る意味もあったという。



▲代表取締役社長
山本 高士氏

「見えない」状態から「見える化」を実践した結果、返答率が50%アップ

メールワイズの導入後は、まず代表メールアドレスを設置するところからはじめた。それまでは個人の担当者が自分のメールアドレスで送受信していたが、これでは他の担当者や上司に対してメールが「見えない」状態であった。しかし代表メールアドレスを持ち、メールを「メールワイズ」で集約、共有することでいわゆる『メールの見える化』に取り組んだのである。

お客様の注文ごとにデザインや仕様などが異なるため、担当者とお客様とのやり取り内容は一件一件大きく異なる。ゆえに、メールの返答にテンプレート機能を使う機会は多くない。それでも他の担当者の過去のやり取りなどが大変参考になるという。導入後の特別な教育は実施していないそうだ。

「特別な研修を行わず、自然とみんな使えるようになっていました。新入社員に関しても、特別な研修メニューを組んでいません。OJTで直接触れさせます。」（山本社長）



▲広報部 SE
福田 慎哉氏

個人に依存しがちだったお客様への対応メールも、「メールワイズ」を導入することによって質とスピードが均一化され、全社としてのお客様対応スキルは上がってきたと感ぜられるようになってきた。その証拠に、お客様からの返答率が以前に比べ約50%も上がったという。

「午前中に届いたメールはその日中に返答するなど、運用ルールを作って対応しています」（福田氏）

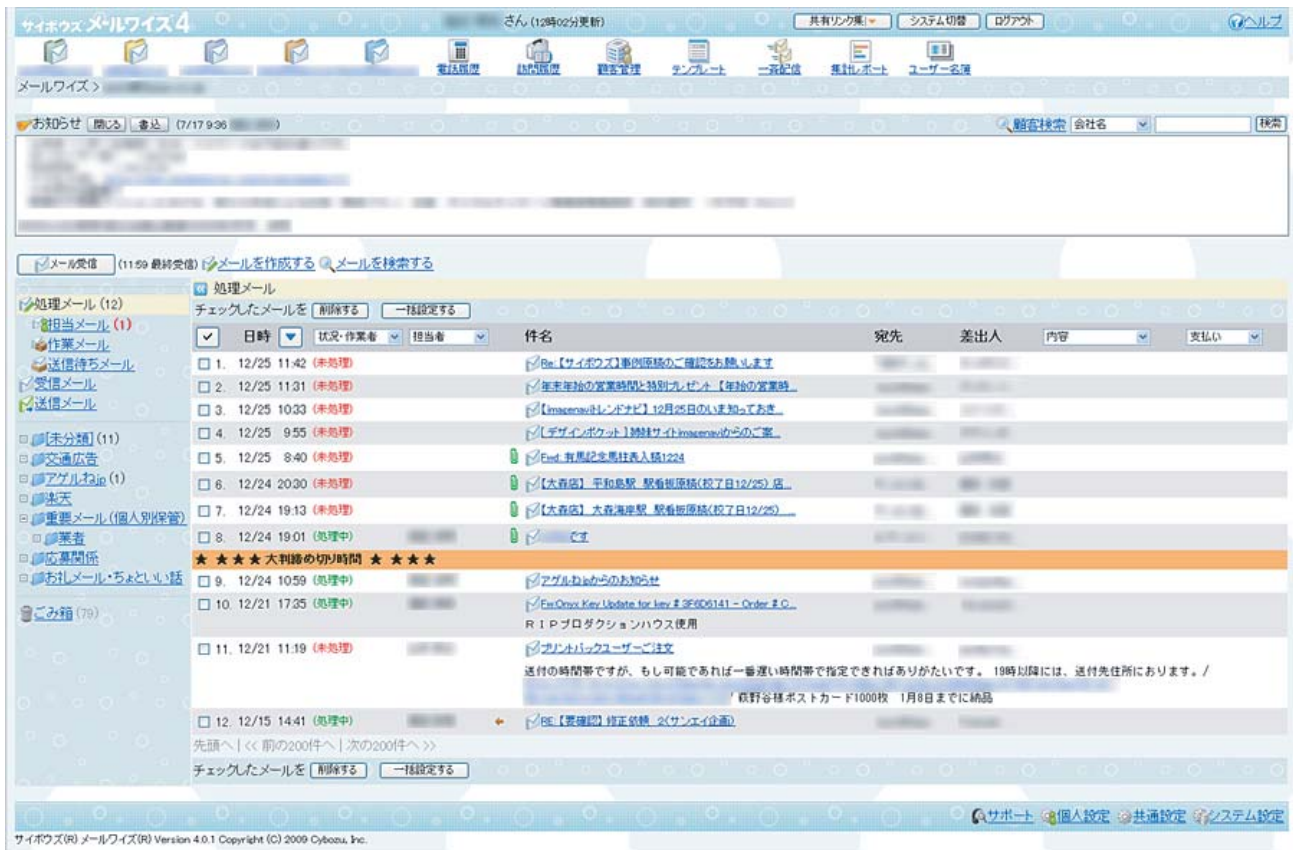
「メールの見える化」でお客様への対応スピードと質が向上 売上が前年度の2倍以上に跳ね上がった成功事例

「メールワイズ」導入部門のみが前年比2倍以上の売上アップ

「メールワイズ」がもたらした効果は、返答率だけではない。最初に「メールワイズ」を導入した部門では、この不況下にも関わらず前年比2倍以上の売上を記録したという。

「メールワイズを導入していない部門では、売上が減少したにも関わらず、メールワイズを導入した部門だけ売上が倍以上になっていたんです。顧客対応の差がそのまま売上に反映されたのだと思います」（山本社長）

そんなこともあって、当初、代表メールアドレスを1つだけ運用していた同社も部署ごとに異なる代表メールアドレスを用意し、今では1システム（※）追加、7つのメールアプリケーション（※）で運用を行っているという。



※システム：顧客管理やユーザーなどを共有できる単位のこと。1つのメールワイズには5つまでシステムを追加できる。（有償）

※メールアプリケーション：メールの送受信を行う単位のこと。メールアプリケーションごとに画面を切り替えて閲覧できる。1つのシステムには5つのメールアプリケーションを設定できる。

「部署ごとにポリシーが異なります。処理したメールを処理済にせず、画面上に残しておきたい部署や残したくない部署など、やり方はそれぞれですから」（福田氏）

「メールの見える化」でお客様への対応スピードと質が向上 売上が前年度の2倍以上に跳ね上がった成功事例

「デデエ」を使って案件管理

お客様とのやり取りはメールワイズで行っているが、それぞれの案件は「サイボウズ デデエ」を利用して蓄積している。顧客情報も、別の専用システムで持っていたものを「デデエ」に移し、それを利用して案件登録しているという。

案件管理ライブラリは進捗管理も兼ねている。現状、他部署とのやり取りにおいては、お客様からの申込書を紙で回している。ライブラリと紙ベースでデータの同期を行う際に正確性が求められるため、データとして記録することが大切なのだそうだ。

| 会社名 | お客様名 | 品名(仕様) | 受注日 | 納期 | 金額(税込) | 金額(相引) | 外注金額 | 仕様(御見積金額等) | 顧客種別 | 顧客メモ |
|-----|------|-------------------------|------------|--------------|---------|----------|------|---------------------------------|--------------|------------------------|
| | | | 2009/12/10 | 見積もり | 43,000 | ¥40,852 | | | | アイミツ系 |
| | | ■仕様 ●日0、ター... | 2009/12/10 | 見積もり | 10,900 | ¥10,381 | | ■お見積り合計金額(税込) ¥16,900... | 登録顧客 | |
| | | サイズ:134mm× 90mm... | 2009/12/9 | 受注 | 554,400 | ¥528,000 | | | 一見客 (前振り) | |
| | | ●#1270×H1795、タ... | 2009/12/9 | 見積もり | 16,510 | ¥15,724 | | ■お見積り合計金額(税込) ¥16,510... | 登録顧客 | |
| | | スタンドパナー (800×... | 2009/12/9 | 質問 | 16,000 | ¥15,238 | | スタンドパナー (800×1800) ターボリン・羽止め | | * F-2 900×2000くら... |
| | | ■仕様 日2 半光沢... | 2009/12/9 | 受注 | 6,850 | ¥6,524 | | | レジ客 | |
| | | 御社の印を御見取し... | 2009/12/9 | 見積もり | 315,000 | ¥300,000 | | | 一見客 | |
| | | ■仕様 半のんびりコ... | 2009/12/9 | 受注 (のんびり) | 10,470 | ¥9,971 | | ■お見積り合計金額(税込) ¥10,470... | 一見客 (代引き) | |
| | | 用紙:半光沢紙... | 2009/12/7 | 見積もり | 5,250 | ¥5,000 | | 44/18日に実業との事、ご安心から引継... | | 他社 |
| | | 40パナー-40タベ... | 2009/12/7 | 見積もり | 92,400 | ¥88,000 | | ¥92,400 | | あいみつを 取ってます |
| | | 450×1800 1枚 ターボ... | 2009/12/7 | 受注 | | ¥0 | | ¥16,820+¥1,470... | 一見客 (代引き) | ※11日(土) 着希望 |
| | | A 1 (841mm×594 mm... | 2009/12/7 | 受注 | 10,320 | ¥9,820 | | ■お見積り合計金額(税込) ¥10,320... | 一見客 (代引き) | 7日にデー タ入構の 子... |

今後の展望

「メールワイズは導入してすぐ使えるシステムだと思う」(山本社長)

そう前置きしていただいた上で今後は、CTI(コールセンターなどの電話システム)の導入も検討したいとの事だった。

「顧客情報と結びついて、ボタンひとつで電話の履歴なども残せるかんたんシステムがほしいですね」(福田氏)

お客様を大事にするからこそ、対応に手間をかけず、その内容を大切にしたい。その思いが強く伝わる取材だった。

顧客対応の差が売上の差に結びついた同社。今後もその動向から目が離せない。



▲ディレクター
三谷 知美氏