

## 導入事例

### 株式会社アースダンボール

ダンボールのインターネット 通販を行う  
株式会社アースダンボール。  
「使い慣れたメールソフト から乗り換えるデメリットも  
あるとは感じていました。」と語る奥田氏。  
同社がメールワイズを選んだ理由とは？

### 株式会社アースダンボール

会社名：株式会社アースダンボール  
創業：昭和28年3月27日  
所在地：埼玉県北足立郡伊奈町小針新宿 1214  
事業内容：ダンボールの製造・販売。  
1996年より業界ではいち早くインターネットでの  
段ボール箱通信販売を開始。  
<http://www.bestcarton.com/>

#### 人気のネットショップ。リピート率の高い理由とは？

株式会社アースダンボールは昭和 28 年創業。ダンボールの製造・販売を行っている。同社は、業界に先駆け 1996 年からインターネットでのダンボールの通信販売を開始した。

一般的なダンボール箱の他に、ダンボール箱のオーダーメイドも行っている。最小は 1 個からオーダーすることができ、工場直販の強みを生かし、低価格、短納期を実現している。常にお客様の立場に立った対応を行う同社には、リピーターも多く、年々依頼メール数も増えてきているという。

しかし、お客様からの依頼が多くなるに従って、担当営業ごとのメール管理に限界を感じ、「サイボウズ メールワイズ」が導入された。



同社のオーダーメイドダンボール 子供用玩具のキッチンセット。

#### 担当ごとに顧客とのメールを管理。見直しが必要だった。

メールでの依頼は、代表取締役である奥田氏がメールを転送して営業担当へ振り分けていた。営業担当は個人のアカウントからお客様に返答し、提案から、仕様決め、発注、納品までを行う。内容によっては、30～40 回程度のやり取りがあることも珍しくないという。

しかし、メールが増えるに従って、メールの転送で担当者を割り振っていく方法も現実的ではなくなってきたと奥田氏は語る。「メールを振り分けるだけでも大変でした。基本的に二回目以降のお客様は、前回の担当が対応することになっているんですが、私の方で担当者を記憶しておくのも難しくなってきました。また、振り分けた先でどういう返事をしているかを、私の方では管理できませんでした。担当による、対応の微妙なズレもお客様にとっても不親切になるので、なんとかかしたいと思っていました。」

また、メールが担当者管理になることで、担当者以外の人間が対応できないという問題点もあった。

「担当者が外出の時にお客様から急ぎの連絡があると、個人のパソコンを見なければならぬ状態でした。どのお客様を誰が担当してどういう内容になっている、というのを把握するのは、もうギブアップでしたね。」(奥田氏)



株式会社アースダンボール 代表取締役 奥田 敏光 様

#### メールソフトからの乗り換え。組織を成長させるための決断

現状に問題は感じていたものの、今までのやり方を変えることに多少の躊躇はあった奥田氏は語る。営業担当はメールソフトを使ってフォルダでお客様を階層化したり、案件の進行状況を管理したり、個人個人で工夫して業務を効率よく行っていたからだ。

しかし、奥田氏は、組織を一步前に進めるためにメールワイズの導入を決めたという。

「使い慣れたメールソフトから乗り換えるデメリットもあるとは感じていました。しかし、全体を考えると情報共有を前に進める事ができます。情報を共有し、営業の個人々人にも全体を意識して欲しいと考えました。振り分けられた担当のメールだけではなく、全体でどのぐらいのメールが来ているか、それについて他の担当はどのよう対応しているか、全体を見て欲しいと思いました。」(奥田氏)

#### 進む情報共有。メールだけでなく、ノウハウも共有。

今まで見えなかったものが見える、と営業担当の中家氏は語る。奥田氏の狙い通り、営業個人が自然と全体を見るようになったのだ。また、お客様に合わせて、チームで柔軟な対応を行えるようになったという。

「今までは担当のメールだけ見ていればよかったんですよ。全体でどのぐらいのメールが来ているか、考えてもみなかったですね。今日はどのぐらいの依頼数か、どんな案件があるか自然と見るようになりました。」

「全体のメールが見えると、自分の経験でこのお客様は早く対応した方がよい、というのわかります。転送された順にやっていると、そうはいきませんね。もちろん、急ぎのメールであれば、不在の担当者に代わって返答を行うこともできるようになりました。」(中家氏)

また、依頼内容について、営業同士で意見を交わすようになったという。メールを共有するだけでなく、営業ノウハウを自然に共有できる体制ができたのだ。

「お客様からこういうメールが来たけど、どうしようかと相談したりしますね。今までなかったことですね。いい傾向じゃないでしょうか。」(中家氏)



株式会社アースダンボール 中家 丈夫 様

## 意識の共有、さらに強い組織へ、

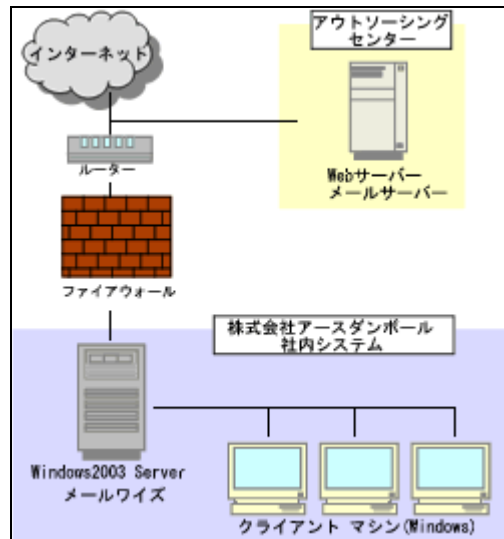
「顔が見えない分、メールには気を遣いますね。お客様が少しでも不安に思う点があれば、納得頂くまでご説明し、安心して買っていただけるようにしています。自然とメールは長くなってしまいますね。『いろいろ検討したけど、君のメールが分かりやすかったからアースダンボールに決めたよ』と言われるのが一番嬉しいですよ。」(中家氏)

現在では、日に 20～30 通のメール返答を行う中家氏だが、数年前まではパソコンを触ったこともなかったそうだ。初心を忘れることなくお客様と真っ正面から向き合う。こういった姿勢こそがお客様に信頼していただける秘訣なのだろう。リピーター率が高いのもうなずける。

ここ、株式会社アースダンボールでは、お客様からのメールだけでなく、個人のノウハウやお客様に対する姿勢や意識も共有されていくであろう。そして、さらに強い組織として成長し続ける。今後にも期待が高まる。



## 基本情報



利用製品:サイボウズ メールワイズ

業種別区分:製造業

管理者レベル:兼任管理者

システム概要:[社内サーバー]Windows 2003 Server