

## 「もっと早く導入してあげなくてごめんなさい」と言われるメールシステムとは？



### 株式会社グレープストーン

情報システム開発室 マネージャー 佐々木 隆氏 / 人事部 マネージャー 阿内 史子氏 / 総務人事部 小寺 聖子氏

利用製品 : サイボуз メールワイズ  
利用人数 : 50ユーザー版  
ホームページ : <http://www.grapestone.co.jp/>  
業種 : 洋菓子の製造・販売

東京土産の定番「東京ばな奈」で有名なグレープストーン。

同社は10種類以上のブランドを抱え、行列の出来るお店としてメディアに取り上げられることも多い「ねんりん家」のバームクーヘンもグレープストーンの商品である。

多いときには月に15種類以上の新商品を生み出しているが、その商品企画はもちろんのこと、パッケージデザイン、広告デザインなど細部に至るまで自社の社員で行っているそう。

味だけでなく見た目でもお客様に喜んでいただきたい、と心から願っている同社の思いが感じられた。

そんなグレープストーンでは、業務の至る所でサイボуз製品が使われている。

「サイボуз Office」「デヂエ」「メールワイズ」「コラボレックス」。

情報システム開発室 佐々木氏の言葉を借りると“サイボуз製品の見本市”さながらである。

グレープストーンが初めてサイボуз製品を導入したのは2000年のこと。

しかし、お客様からのお問い合わせや採用活動に利用している「メールワイズ」を導入したのはそれから8年後だった。

佐々木氏はそのことを「もっと早く導入してあげなくてごめんなさい」と振り返る。

それほどまでに喜んでいただいているという「メールワイズ」の活用方法を総務人事部の阿内氏、小寺氏に伺った。

#### お客様からのお問い合わせや採用メール対応業務の流れ

##### 「メールワイズ」導入前

###### 仕事の流れ

1. メールが着信すると、総務人事部の各パソコンでアラート音が鳴るよう設定
2. 「サイボуз Office」へメールチェック用のユーザーでログインし直し、メールを確認
3. 関係部署へ対応を依頼する必要があるメールは「サイボуз Office」社内メールで転送

###### メールワイズ導入前の問題

- \* 関係部署へ対応を依頼する場合、個人情報を転送するのは管理上好ましくない
- \* メールチェック用のユーザーでログインし直す手間がかかる
- \* 全てのメールに対してアラート音が鳴るので、スパムメールでも音が鳴り仕事に支障を来す

#### サイボуз メールワイズを導入

##### 「メールワイズ」導入後

###### 仕事の流れ

1. メールが着信すると担当者の「サイボуз Office」へ通知
2. 常に立ち上げている「メールワイズ」でメールを確認
3. 関係部署へ確認する必要があるメールについては「メールワイズ」の“他のユーザーへ通知する”機能で通知する

###### メールワイズで改善されたポイント

- \* 顧客情報は「メールワイズ」のみに蓄積するので散在しない
- \* メールチェック用のユーザーでログインし直さなくてもメールを確認できる
- \* 全メールサーバー側でスパムと判断したメールは自動で振り分けるので確認する手間を省ける

## 「もっと早く導入してあげなくてごめんなさい」と言われるメールシステムとは？

お客様対応業務 - お客様からのお問い合わせ履歴をボタンひとつで



人事部 マネージャー  
阿内 史子氏

多くのブランドを抱える同社では、ブランドごとにホームページを持ち、お問い合わせフォームも複数所有している。そのお問い合わせに対応しているのが総務人事部 マネージャー 阿内氏だ。

マネージャー業務を抱えながら、メールには原則1時間以内に返答しているという阿内氏は、よく使う文章をあらかじめ登録できる「テンプレート機能」を活用しているという。

その数、約150個。

店舗の営業時間の情報から「東京ばな奈の「奈」はなぜ漢字なのか?」といったお問い合わせまで、様々なテンプレートが用意されていた。

このテンプレートは阿内氏自身が利用するだけでなく、土日に当番制で対応する社員も利用することで、阿内氏と同様の対応が出来ているそうだ。

もちろん、テンプレートの文章そのまま返信しているのではない。

ご質問に合わせてテンプレートを編集しながら対応することで、対応スピードとお客様に合わせた丁寧な対応が両立できているのである。

また「メールワイズ」により、お客様の過去のお問い合わせ履歴をボタンひとつで確認できるようになった。このことにより、前回のお問い合わせ内容をふまえた回答が可能になり、よりお客様に合った返答ができています。



様々なお問い合わせに対応したテンプレート

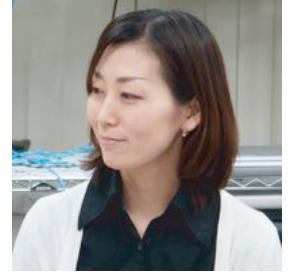
## 「もっと早く導入してあげなくてごめんなさい」と言われるメールシステムとは？

### 採用業務 - 内定者へ会社のメルマガを一斉配信 -

店舗のアルバイトから新卒まで1日に20件以上着信するという採用メールを1人で対応しているという小寺氏。もちろんメールに返信するだけでなく、面接官とのスケジュール調整など1件あたり多くの業務が発生する。

以前の運用では対応状況が確認できず、対応漏れをしてしまう恐れがあったという。「メールワイズ」を導入してからは返信ボタンを押せば「処理中」とステータスが自動で変わるのでそのような心配がなくなったそうだ。

また、同社の取り組みとして行っているのが「メールワイズ」の一斉配信機能を利用した内定者へのメールマガジン。内定式や手続きの案内や、内定者からの質問回答など様々な情報を発信している。そのメルマガは新人研修中も続き、各店舗で研修を受ける新入社員との橋渡しとなっているのである。



総務人事部 小寺 聖子氏

### メールワイズに溜まる、「ちょっといい話」

同社の「メールワイズ」には「ちょっといい話」というフォルダがある。そこにはお客様からいただいた、心温まるメールが保存されていた。

営業時間に間に合うよう、飛行機の時間を変更したというお客様、今日はこれを買いました、と毎回報告してくださるお客様、多くのファンがいるグループストーンならではの。

最後に、阿内氏、小寺氏へ「メールワイズ」を導入して一番変わったことは？と伺ったところ「一人一人のお客様に合わせた対応がスピーディーにできることでメール対応が楽しくなった」との言葉をいただいた。

"楽になった"ではなく"楽しくなった"という言葉が自然と生まれるところが、同社の仕事に対する姿勢を表しているのだろう。