

## 導入事例

### 東海バネ工業株式会社

ホームページをリニューアルし、見込み客からの問い合わせメールが急増。増え続けるメールを低コストで対応できるように選んだ方法とは？



Tokaibane

会社名：東海バネ工業株式会社  
 創業：1944年3月  
 所在地：大阪市福島区鷺洲3丁目7-27  
 事業内容：金属バネの製造。汎用品の量産ではなく、特殊用途のバネ製造の単品受注生産に特化。  
<http://www.tokaibane.com/>

#### 歴史を変えた一年、2003年の新たな挑戦。

「2003年は我が社の歴史を変えた一年でした。」そう語るのは、東海バネ工業株式会社 取締役の夏目氏。

東海バネ工業株式会社は、創業1944年の金属バネ製造メーカー。業界主流である汎用品の量産ではなく、特殊用途のバネ製造の単品受注生産に特化し、卓越した技術とノウハウを武器に60年連続で黒字を続けている。

同社では、73年より「儲けるためのIT活用」を積極的に行っている。そして昨年2003年は、落ち込む既存顧客からの受注を補うべく、ホームページによる情報発信に力を入れ、新規顧客獲得を狙った。今まで企業秘密だった技術情報やノウハウを隠すことなく全てを公開。バネに関しては情報量ナンバーワンのサイトを目標した。これには「ライバル企業に追従される、真似される」など社内からは不安の声も大きかったという。しかし、お客様に信頼して頂くためには情報公開は絶対必要という判断のもと、積極的な情報公開を行った。

施策を実施してから約1年。新規顧客100社、売り上げが2,000万円を越すという予想を上回る成果が出た。「我々の取り組みが見事に花咲いたと思っています。新規顧客をこれだけ取れたことは未だかつて無い。現在は日本国内だけですが、これは海外にもやっけていける、という新たな夢の創出になったと思っています。」夏目氏は初年度の成果をこう評価する。



東海バネ工業株式会社  
 取締役マネージャー 夏目 直一 様

同社では、見込み客からの問い合わせを確実に受注につなげていけるように「サイボウズ メールワイズ」が導入された。どのようにして、同社の成功を支えたのであろうか。

#### 急増するメールに戸惑い。

ホームページによる情報発信を行うにあたり、2003年1月ホームページの全面リニューアルが行われた。それに伴い、検索エンジン対策、アドワーズ広告の実施、メールマーケティングなど様々な施策が行われた。また、定期的なコンテンツの更新も行った。バネ職人達が執筆する「ばねのお話」を中心に社員一丸となってホームページによる情報発信と集客を行った。こうした施策の結果、ホームページの新規訪問者は7月には2500人を越えるようになり、メールでの問い合わせも急激に増え始めたという。

しかし、問い合わせ担当は真鍋氏一人。増え続けるメールに戸惑いを感じていたという。問い合わせはバネ設計に関する技術的な内容から、小学生の質問まで内容は様々だ。前回の内容を踏まえつつ、スピーディーに対応していくことは、もはや一人では限界だったという。

「返答することに精一杯でした。新規顧客を獲得するという大きな目標があるにも関わらず、注文を頂けるような回答ができなくなっていました。しかもお客様からの返信がこれ以上増えなければいいのにな、いつの間にかそんなマイナスな気持ちになってしまっていました。」(真鍋氏)

問い合わせへの返答漏れも発生しはじめ、真鍋氏一人での対応は限界だと感じていた時にメールワイズを知ったという。誰もがメール対応を行える環境を構築し、この状況を打開しようと考えたという。



東海バネ工業株式会社  
 Webマーケティング Gr. 真鍋 正次様

#### 素早い対応でビジネスチャンスを逃さない。

同社では、サイボウズ Office 6 を使い社内の情報共有を進めてきた。使い慣れたサイボウズ製品であればスムーズに導入できると判断したという。実際に対応を行う真鍋氏は、顧客ごとに履

# サイボウズ®メールワイズ®

<http://crm.cybozu.co.jp/>

歴史を管理ができるところが大きな魅力だったという。「メールが来ると、このお客様の前回の問い合わせ内容は..と探すところから始まって返答して探すだけでも大変だったんです。メールワイズであれば、お客様ごとの履歴がすぐに一覧でき、スピーディに対応できますね。」(真鍋氏)

また、メールワイズ が サイボウズのサポートセンターで使われていたシステムを製品化したものであることも決め手の一つになったそうだ。「操作方法が分からない時にサイボウズに問い合わせたことがありました。返答も早だし、以前の問い合わせ内容を踏まえて返答してくれる。こんな風に対応したいと常々思っていたのです。きっと高価なシステムを使っているんだろうな、と思っていました。」(真鍋氏)

メールワイズを導入することによって、お客様への対応も早くなる、対応が早ければ受注につながる確立が高くなると判断され、導入が決定した。

## スピーディーな対応がより丁寧な対応を可能に

導入前は、増え続けるメールを、真鍋氏一人ではなく、複数人で対応する予定になっていた。しかし、メールワイズ導入することによって、その必要もなくなったそうだ。処理スピードが上がり、一人でも多くのお客様からのメールに対応することができるようになったからだ。「メールワイズがあれば彼一人でも十分に対応できます。人的資源の乏しい中小企業にとっては、一人でも対応できるというのは導入の大きな効果だったと思っています。」(渡辺氏)

実際に問い合わせを行う真鍋氏は、対応内容が変わったという。前回の内容を踏まえて対応を行えるようになったという。また、処理のスピードも上がり、メールの件数が増えても余裕を持って対応が行えるようになったという。「内容も変わってきましたね。前回の問い合わせ内容を踏まえて対応でき、対話形式に近くなりました。一件に対する回答作業もすごく短縮できましたね、今は余裕を持って対応しています。」(真鍋氏)



東海パネ工業株式会社  
Web マーケティング Gr. リーダー 渡辺 秀治 様

## 顧客ニーズの発見。顧客の声を共有し、次なる一步を。

歴史を変えた一年と言われるほど、ホームページからの新規顧客の獲得は予想以上のものだった。大学や企業の研究機関、電気機器メーカーやファッション業界など、今まで全く接点のなかつ

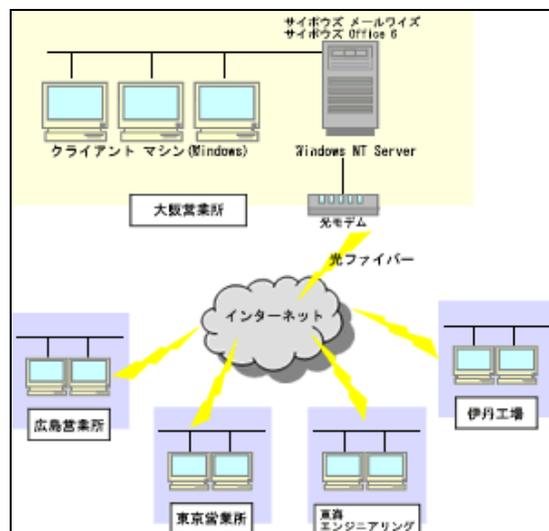
たお客様と出会うことができ、新たなニーズの発見ができたことも大きい。今後は、この出会いを次につなげるべく、全国各地の営業担当や技術担当などと情報共有を行っていききたい考えだ。

もちろん今後も『パネのことなら東海パネ』のブランドを確立すべく、ホームページによる情報発信に力を入れていくという。ウェブマーケティングを始めて一年。リーダーの渡辺氏はこう振り返る。「ウェブマーケティングに魔法はないみたいですね。一步一步地道に、しかも継続し続けることです。」この謙虚な姿勢こそが2003年の成功の秘訣であるだろう。

ここ東海パネ工業株式会社では、最新の IT 技術を上手く取り入れ、他社には真似のできない職人技を武器にお客様が本当に満足して頂ける"パネ"を提供し続けていくであろう。"心と技術で世界に誇るパネ創り"創業以来変わらぬ気持ちで取り組む姿は学ぶべき点が多い。今後の活躍にも期待したい。



## 基本情報



利用製品:サイボウズ メールワイズ/サイボウズ Office 6 基本セット/サイボウズ Office 6 ワークフロー  
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 NT Server 4.0