

株式会社 正直堂 様

目的

内線サービス

業種

小売・卸売り

エリア

関東甲信越

従業員数

51名～300名

「オフィスリンク」で お客さまの要望に素早く対応

山梨県を中心に営業展開している事務機商社の株式会社正直堂は、オフィスのリノベーションを機に、「オフィスリンク」を導入。外出している営業スタッフのスマートフォンに、お客さまからの電話を転送できるようにした。外出先からオフィスの担当者にお客さまの要望を伝える際も、内線番号で直接担当者と話せるので連絡がスピーディーになった。お客さまからは「レスポンスが早くなった」と喜ばれている。



導入サービス

オフィスリンク[®]

導入前の課題

- 1 外出している営業スタッフにお客さまから電話がかかってくると、内勤のスタッフが取次ぎ、折り返し電話するという手間と時間がかかっていた。
- 2 お客さまが電話をしてくるときは、納期の確認や商品のアフターサービスの対応を希望されていることが多いので、素早く対応する必要がある。
- 3 オフィスのフリーアドレス化を予定しているので、営業スタッフには固定電話を設置しない。ほかの方法で内線通話を実現したかった。

BEFORE

導入後の成果

- 1 「オフィスリンク」は外出先の営業スタッフにも内線で転送できる。お客さまからの電話を外出先でも直接受けられるようになった。
- 2 外出先からもオフィスにいる担当者に内線通話。ダイレクトで連絡できるので、お客さまからの要望への対応が素早くなった。
- 3 「オフィスリンク」の導入で、スマートフォンでの内線通話が可能になった。外出先でもスマートフォンでグループウェアを活用。業務が効率化した。

AFTER

お客さまの声

導入のきっかけ

お客さまへの対応をスピーディーにしたい フリーアドレス化に向けてデスクの固定電話を減らしたい

オフィスが老朽化したため、建物を含めて、インフラすべての刷新を検討することにしました。今までの内線システムは社内の固定電話にしかつながらなかったため、外出している営業スタッフにお客さまから電話がかかってきた場合、内勤のスタッフが伝言をうかがい、営業スタッフに取次ぎ、お客さまに折り返し電話してもらうという手間と時間がかかっていました。スピーディーさが要求される今の時代には合っていないと感じていました。

また、将来的にはフリーアドレスを採用しようと考えていて、外出の多い営業スタッフには

決まったデスクを設けず、固定電話も設置しないという計画があります。

携帯電話で内線通話ができ、お客さまからの電話を外出している営業スタッフにも転送できる「オフィスリンク」は思い描くビジネススタイルと合致していました。

Profile

創業117年を超える事務用機器の総合商社。山梨県を中心に、オフィス機器や事務用文具の販売および事務所のレイアウトなどを手がける。高度情報化社会における時代の流れをいち早く察知し、「人」が中心のニューオフィスづくりを提供している。



株式会社正直堂
代表取締役社長
宮城 隆 氏



株式会社正直堂
営業本部 本部長
依田 俊也 氏



株式会社正直堂
執行役員 OA担当部長
早川 清仁 氏



株式会社正直堂
仕入購買・営業企画 (マーケティング)
倉島 里美 氏



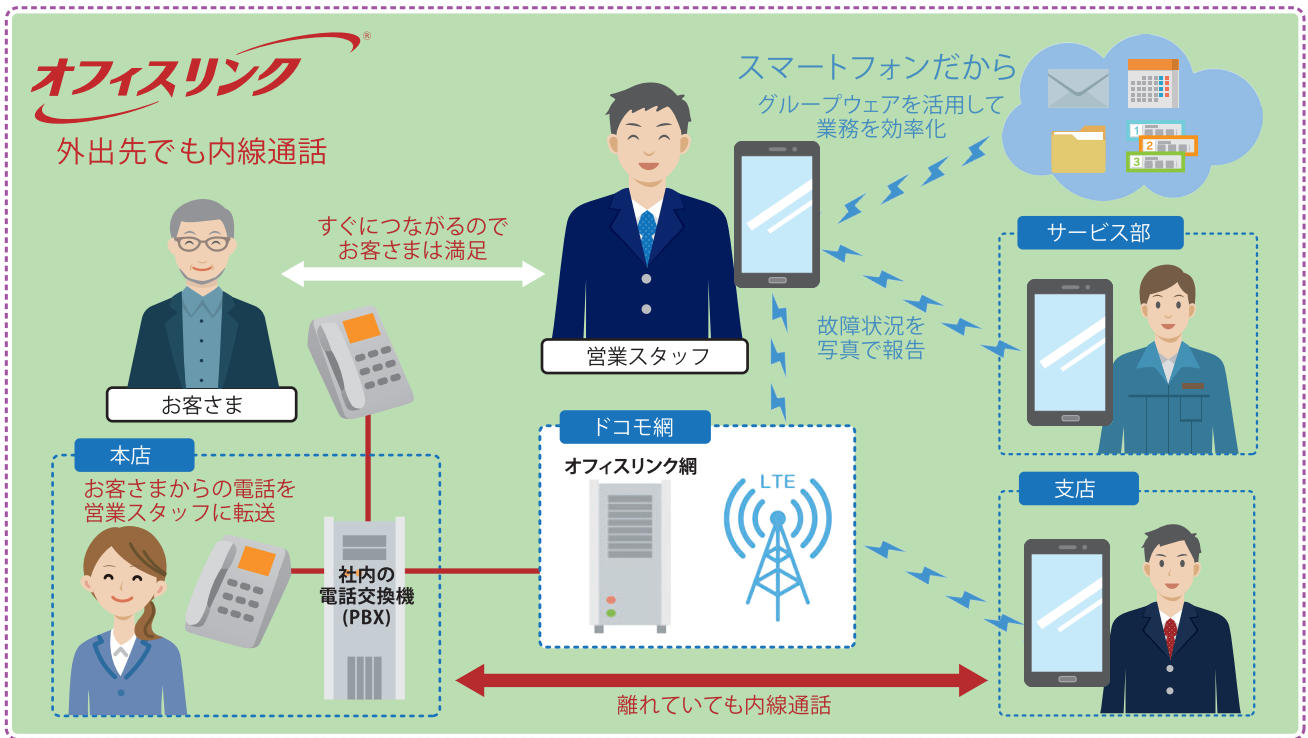
外出先からも内線通話ができて連絡がスムーズに スマートフォンへの変更で業務が効率化

「オフィスリンク」は、外出している営業スタッフにかかってきた電話をすぐに転送できますので、お客さまへの対応がスムーズになりました。お客さまからの電話で多いのが、納期の確認やアフターサービスの対応依頼です。早い対応を望んでいらっしゃいますので、営業スタッフはすぐにオフィスの担当者に連絡しています。この時も「オフィスリンク」の内線通話でかければ、ダイレクトで担当者につながりますので、時間のロスがありません。

「オフィスリンク」の導入とともに、携帯電話をフィーチャーフォンからスマートフォンに変更しています。スマートフォンは写真がきれいに撮れますので、故障部分を撮影して、メンテナンスを担当するサービス部に送っています。また、会社のグループウェアにもアクセスできますので、社内で発信している情報やメールを確認できるようになり、業務の効率化になっています。



導入システムの概略図



営業担当者からのメッセージ



ドコモショップ甲府西店 法人課 課長 秋山 亨

「オフィスリンク」を導入していただいた株式会社正直堂様は、お客さまからのお電話を外出している担当者に内線転送で電話取次ができるようになり、シームレスな連絡が可能になりました。「お待たせしない」というサービスが実現され、お客さまの「つながるあんしん」の満足度が向上しております。また、社員同士の内線連絡としての活用で業務改善にも役立っております。これからもドコモのサービスで正直堂様のお手伝いをいたします。