

和信化学工業株式会社 様

お客様センターのIT化に向け、 『COLLABOS CRM』を導入

COLLABOS CRM

 和信化学工業株式会社
Washin Chemical Industry CO., LTD.

所在地: 静岡県静岡市
資本金: 3億6,000万円(2012年3月現在)
事業内容: 木製家具・建材用塗料・建築木部用塗料
マイクロカプセルの販売・製造
塗装機器・塗装ライン設備の設計・販売
スタンピング箔用塗料・スタンピング箔
プラスチック用塗料・特殊塗料・金糸用塗料
webサイト: <http://www.washin-chemical.co.jp/index.html>



概要

和信化学工業株式会社は、1924年(大正13年)の創業以来、長年にわたり蓄積された技術力を生かした高品質の木材用塗料事業、製品に高い付加価値をもたらすフィルム関連事業、安全性と塗りやすさを兼ね備えたDIY&教材用塗料事業を営んでいる企業だ。中でも、「木工の和信」と認められた木材用塗料を中心とした製造・販売は国内随一のシェアを誇る。また、近年では特殊塗料、そしてそれをより発展させたコーティングフィルムにおいても、技術力・品質ともに高い評価を得ている。

2011年8月、お客様のお問い合わせ増加に伴い、同社お客様センターの工数削減とお客様の声を商品開発やサービス向上に役立てるため、CRMソフトの導入を検討。2011年12月、クラウド型コールセンター向けCRMソフト『COLLABOS CRM』(以下、『コラボスCRM』)の採用を決定した。

『コラボスCRM』の導入により、情報入力工数を削減し、対応履歴の一元管理と蓄積した顧客情報の活用を可能にするシステム構築を実現した。

選定

「コラボスCRMを導入する前は、別システムでお客様の情報を管理していましたが、お客様の情報を蓄積するものの、情報の活用はできていないという状況でした。お客様センターで集めた大切なお客様の声を他部署に展開し、マーケティング活用をしていきたいと考え、検討が始まりました。」と、経営戦略室の長谷川 隆氏は話す。



2011年8月に、コラボスへコンタクト。複数のシステムベンダーのソリューションを比較・検討した結果、同年12月にコラボスCRMの利用を決定。①電話だけでなく、メールの履歴登録が可能 ②業務毎に業務内容に適した管理項目が設定できる ③シンプルで使いやすい入力画面 の3点がコラボスCRMの決定理由となった。

「導入にあたり、1~2ヶ月テスト利用をさせていただきました。コラボスCRMの使用感を現場にヒアリングしたところ、他のどのシステムよりシンプルで使いやすいという声があがってきました。」(長谷川 氏)

システム選定では、現場の声を優先したという。

「まずは、現場で受けいられるかどうか重要でした。多機能で複雑な分析ができるようなシステムを運用できれば面白いとは思いますが、オペレータが使いこなせなければ、システムを導入しても、結果が出せないと判断しました。」(長谷川 氏)

導入時の課題

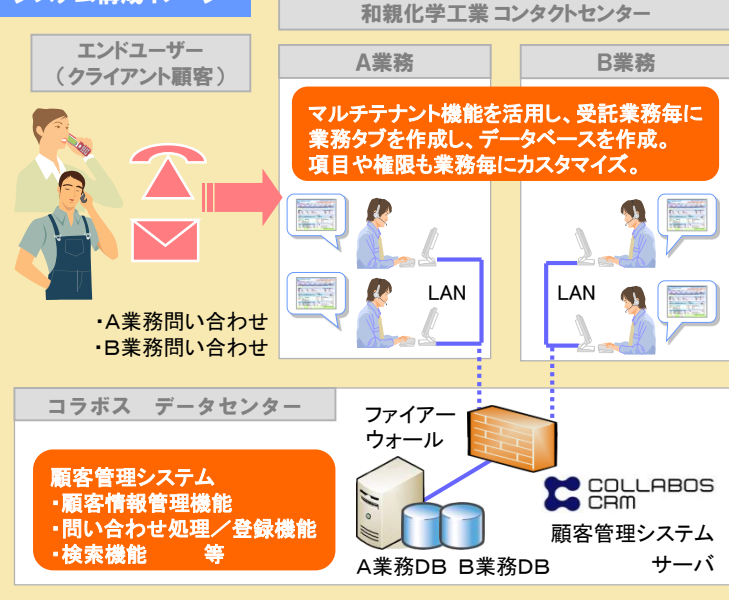
- ・ マルチチャネル(電話・メール)対応の情報管理
- ・ 複数業務での利用が可能な顧客管理システムの導入
- ・ 蓄積した顧客情報をマーケティング活用する必要性
- ・ 限られた予算でのシステム導入

採用理由

- ✓ メール・電話等のマルチチャネルな対応情報一元化とレポート取得が可能
- ✓ 複数データベースの設定・管理や細かく権限設定ができるため、複数業務での利用が可能
- ✓ 保守管理費込の月額料金制で、高機能な顧客情報管理システムの導入が可能

電話・メールのマルチチャネル対応が可能。
業務タブ毎のデータベースや権限設定で、複数業務での利用にも対応。

システム構成イメージ



データ項目定義画面イメージ

項目定義: 拡大見本(一部)

案件	属性名	表示名	タイプ
処理	CIDCUSTOMER	顧客ID	数値
処理	CTXCUSTOMER	顧客名(カナ)	テキスト
処理	CTXCUSTOMERNAME	顧客名	テキスト
処理	CTXTEL1NO	電話番号1	テキスト
処理	CTXTEL2NO	電話番号2	テキスト
処理	CTXFAXNO	FAX番号	テキスト

業務タブ毎に、顧客/案件/TODO/マスタのデータ定義・画面定義が行えます。

利用開始

約2ヶ月間のテスト利用後、2011年12月より利用を開始した。旧システムに蓄積していた過去データを活用するため、CSV形式で『コラボスCRM』へインポートした。

「システム移行に伴う混乱はある程度想定していましたが、トラブルはなく、スムーズに利用開始することができました。『コラボスCRM』導入後、過去データの流用やテンプレートの引用を使いこなすことで、情報入力が楽になりました。」(長谷川氏)

『コラボスCRM』は各種データ項目定義や画面構成の設定機能が搭載されており、自社内で自由度の高い設定変更が可能のため、実運用にあわせた最適化が容易だという。また、作成した項目一つ一つに対して検索やレポートを抽出することも可能となっている。

「我々のとりあつかっている商材は種類も多く複雑で、お客様の問い合わせが複数の製品をまたがっていることもあります。『コラボスCRM』では画面項目やカテゴリなどを当社の業務に合わせて自由に追加することができるので、その点は良かったです。また、データ抽出やレポートの作成ができない旧システムと比べ、『コラボスCRM』では項目や期間ごとに細かなレポートをだすことができるので、確認作業の工数削減に繋がりました。」(長谷川氏)

さらなる進化

創造・開発企業として、お客様のニーズをつかみ新たな発展を目指す社は、今後のお客様センターに関してこう語る。

「当初の目的通り、お客様センターIT化の土台づくりとしては非常によいものができていると考えています。現在の世の中の流れで、インターネットの普及により、職人の方だけでなく一般のお客様からのお問い合わせも増加してきました。お問い合わせがBtoBのみならずBtoCにも拡大をはじめていると感じています。今後は、『コラボスCRM』で集積したお客様の声を、商品・パッケージ・HPなどに活用・展開していきたいです。」(長谷川氏)

3年後に創業90周年を迎える同社。木材用塗料の製造・販売で確固たる地位を築く同社の今後の挑戦に目が離せない。

コラボスCRMの特徴

- 【1】 ローコスト** 低コスト・短期間で導入できる
- 【2】 シンプル** 簡単で使いやすい設計
- 【3】 スムーズ** WEB型ソフトでもサクサク動く
- 【4】 フレキシブル** 規模・拠点数の変更や移転もカンタン

(お問い合わせ先) 株式会社コラボス

〒101-0065 東京都千代田区西神田3-2-1

住友不動産千代田ファーストビル南館4階

TEL: 03-5623-3449 FAX: 03-3263-5506

URL: <http://www.collabos.com>

Mail: c_info@collabos.com