

## 社員のように親身に対応してくれるシステムサポート！

お客様：取締役専務 上松 悦志 様（株式会社ウエマツ）

担当者：岸本 淳祐（福井キャノン事務機株式会社）

### 福井キャノンシステムサポート保守

#### ■ お客様プロフィール

お客様名 : 株式会社ウエマツ  
所在地 : 919-0321 福井県福井市下河北町 7-5-4  
社員数 : 39 名  
事業内容 : 各種織物、編物、繊維製品の精錬染色、整理加工、  
織物、編物の樹脂加工及び仕上加工  
URL : <http://www.uematu-works.co.jp/>

#### 「染色技術を通して理想の会社を実現していく」

各種繊維の委託加工 (OEM) として生地に特殊加工を施した染色を同業他者に真似できない短納期での対応を行っております。試作品などの1色1mの小ロットから大量生産まで幅広く対応でき、ディボック加工など一般的な特殊加工だけでなくウエマツだけのオリジナル加工も日々研究開発を行っております。一度ご覧頂ければ御社のデザインの幅を大きく広げることが出来ることでしょうか。染色加工は株式会社ウエマツにご相談下さい。

#### サポート保守導入前の課題

## 社内 PC がウイルスに感染したことがきっかけでした。

株式会社ウエマツ様では、PCのサポートは購入した購入元にサポートを依頼されていましたが、迅速なレスポンスやサポートはほとんどなく、購入元の都合に合わせて先延ばしにされてしまうなどの不十分なサポートでした。また、不具合が発生してからの対応のため、的確なアドバイスや情報提供は受けられていない状況でした。

**Q: 2005年に福井キャノンシステムサポート保守をご導入いただきましたが、当時のことを覚えていらっしゃいますか？**

**A:** もう9年になるんですね。もちろん覚えています。当時はPCも3台くらいしかなくて、セキュリティ対策についてもあまり詳しくない状態でした。そんなときにウイルスに感染して、相談したことがきっかけでしたね。

**Q: 福井キャノンシステムサポート保守導入前は、他社のサポートを利用されていましたか？**

**A:** PCを購入した販売店にトラブルがあると電話で連絡して、対応していただいていた。

**Q: 他社のサポートと福井キャノンシステムサポート保守の違いはありましたか？**

**A:** スピーディな対応でしょうか。連絡しても他社では「明日でいいですか？」と言われることがよくありました。でも、福井キャノンさんは、すぐに駆けつけてくれて、迅速に対応してくれますよね。

## 困ったときにすぐ来てくれるスピーディな対応！

### Q: 福井キヤノンシステムサポート保守をなぜ導入されましたか？

**A:** 他社と比べて迅速に対応してくれることも理由の一つではありますが、問い合わせに対しても「こんなときは、こうする」「こうしてみてください」「これは、しないでください」など、的確にアドバイスしてくれるため、すごく助かっています。

また、複合機も福井キヤノンさんから導入していますし、社内のサポートをすべてお任せできる点が、弊社の考え方と合っていたことも一つの理由です。

### Q: 御社にとって弊社の担当者はどのような存在ですか？

**A:** 「半分うちの社員だ」と思っています。それくらい弊社の業務のこともよく知っているし、身近で何でも相談できる、信頼できる存在です。



株式会社 ウエマツ 様

## サポート保守導入後の変化

### サポートだけにとどまらない価値を実感しています。



取締役専務 上松 悦志 様

福井キヤノンから導入していただいた福井キヤノンシステムサポート保守。導入後、株式会社ウエマツ様の業務にどのようにお役に立てたでしょうか？長年サポートを受けたお客様の正直な声をお聞かせいただきました。

#### Q: 導入して良かった点を教えてください。

**A:** やはり、スピーディな対応ですね。困ったときに駆けつけてくれるだけでなく、的確なアドバイスをくれることも良かった点です。

#### Q: 導入後、担当者との関係に変化はありましたか？

**A:** サポートのたびに何度も足を運んでもらって、話をしてくうちに、関係も深まり、親しくなりました。

#### Q: 導入当時は想定していなかったことで、良かったことはありますか？

**A:** サポートを通してお付き合いしてくうちに、弊社の業務をより深く理解してくれるようになりました。それから次第に、サポートだけではなく、システムの提案もしていただけるようになったことで、トータルに相談ができるようになったことが良かった点です。

#### Q: 導入後、お困りの点はございますか？

**A:** たまたま電話したときに担当がお休みで、その人しかわからない、ということがあるときですかね。今後は他の方でも対応できるようになっていただけると助かります。

#### 株式会社ウエマツ様の目指されている業務変革

##### 社員の豊かな生活に貢献する会社を目指して

まず、社員の満足がなければ、お客様に満足していただく仕事はできないという考えから、弊社では、社員の夢を仕事を通してかなえてゆけるような会社でありたいと思っています。

1人1人がそれぞれの夢をかなえるために、どのように仕事をすれば良いかを一緒に考え、一緒に頑張ることを実践しています。

#### 福井キヤノンお客様担当者紹介

##### お客様担当者として心がけること

現在パソコンのサポート契約に入っておりますが、パソコンというハードを見るのではなく、お客様の業務（ソフト）を見て、理解するよう努力をしております。今後も全体を見てお客様の業務を最適化し、お客様に少しでも貢献していけたらと思います。

“成長はお客様と共に”

この言葉を心に込め、今後も誠心誠意対応させていただきます。



S&S 第一チーム 岸本 淳祐

取材日：2014年10月31日