

リスクに備え、業務効率化と顧客満足向上へ。

お客様：専務取締役 針原 利裕 様（株式会社ウインズプラスミズコシ 様）
担当者：川口 敦生（福井キャノン事務機株式会社）

ビジネスフォン「S-integral」

■ お客様プロフィール

お客様名 : 株式会社ウインズプラスミズコシ
所在地 : 〒910-0027
福井県福井市豊岡 1 丁目 15-7
社員数 : 約 30 名
事業内容 : 窓回り装飾品の製造、卸、販売（主にカーテンの縫製業）

「縫製の街 福井への貢献」

カーテン縫製業を通して「繊維の街 福井」の地域産業に貢献していきたいと考えています。「繊維の街 福井」の強みは、生地生産から最終製品の加工（縫製）までが福井県内で完結できることです。その強みを生かし、お客様に時代に適した商品を提供し続けていきたいと考えています。

ソリューション導入前の課題

万が一のときの対策ができない危機感を常に感じていました。

株式会社ウインズプラスミズコシ 様では、ビジネスフォンと主装置を長期間使用されていました。さらに、社内ネットワーク環境や LAN 配線についても把握できる方がいらっしゃらない状況でした。FAX の受発注業務もあり、機器の不具合発生時には、業務停止のリスクが大きな課題となっていました。

Q: 導入前に直面していた課題は、どのようなものでしたか？

A: 不便らしい不便さは特に感じていませんでしたが、機器が古く、壊れても直せないとも言われていたので、危機感を感している状態でした。

Q: いつ頃、導入をご検討されましたか？

A: 昨年の年末くらいに、既存のインターネット回線や電話を整理したいと思ひまして、ご相談させていただいたことがきっかけでした。

Q: 導入前に他社のソリューションと比較されましたか？

A: 複数企業に見積もり依頼を出すことが負担だったこともありますし、私自身があまり知らない会社から導入したくないという思いがあったので、比較はしていません。

日々のスピード対応による信用の積み重ねが、一番大きいです。

Q: なぜ福井キヤノンから導入しましたか？

A: 以前から、福井キヤノンさんの複合機を導入しているので、こうして顔を見ていつもお話ができるという安心感がありました。また、レスポンス 30 分、ダウンタイム 60 分といった日常的な複合機のサービス対応を見ていると、信頼できると感じています。

そのような信用の積み重ねから、新しく他に何か導入を検討するときには「福井キヤノンさんだったら大丈夫」という思いにつながっていったのだと思います。

お客様のダウンタイムを最小限に抑える取り組みは、他社ではあまりありませんし、本当に助かっています。



株式会社ウインズプラスミズコシ

ソリューション導入後の変化

お客様の満足度向上と営業電話の撃退で無駄な対応の削減効果も。

福井キヤノンから導入させていただいたソリューション。導入後、株式会社ウインズプラスミズコシ様の業務にどのようにお役に立てたでしょうか？お客様の本音を語っていただきました。

Q: 導入して良かった点を教えてください。

A: 今では当たり前なのかもしれませんが、電話がナンバーディスプレイ対応になったことです。

Q: ナンバーディスプレイ機能によって、どのような効果がありましたか？

A: 今までは、若手社員が主に電話対応をして、担当者につないでいましたが、ナンバーディスプレイで番号が表示されるようになると、自分のお客様からの番号には、担当者が直接電話を取るようになって、お客様から「最近すぐにつながるようになった！」と嬉しい声もいただけるようになりました。

あとは、インターネット通販をしていることもあり、「ネット通販の売上伸ばします」のような営業電話が多かったのですが、着信拒否機能を活用して、無駄な対応を減らすことができました。

あまり使わないと思っていた録音機能も、聞き取りにくいことがあったときに、後から録音内容を聞き直しているのが、意外と便利でしたね。

Q: 導入後、お困りの点はございますか？

A: 特にありません。いつ壊れるかわからないものを使ってきたので、そのような不安がなくなり、「導入して良かった」と思うことの方が多いです。



専務取締役 針原 利裕 様

株式会社ウインズプラスミズコシ 様の目指されているビジョン

品質と生産性の向上を目指して

今後は、製造ラインの自動化を進めていきたいと考えています。自動マシン、IoTなどの導入による工場の自動化、効率化に取り組むことで、手作業による製造工程の誤差を減らし、品質の向上が見込めます。また、人材を新製品の開発や新しい事業への参入など人にしかできない仕事に活用することで、一人一人の能力開発、モチベーションの向上、ひいては生産性の向上にもつながります。縫製業としてしっかりとした経営を行い、縫製業の受け皿となることで、地域産業（繊維業）に貢献し続けていきたいです。

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

今回のご提案により、老朽化した主装置への不安もなくなったことで、結果的にお客様のインフラ環境を守ることに繋がりました。また、取材を通じて、お客様から多大な信頼と期待を頂いている事を改めて実感いたしました。今後もお客様の抱える課題と一緒に解決していく「パートナー」であり続けたいと思います。



S&S チーム A Next リーダー 川口 敦生

取材日：2018年8月29日

