

移動時間とコストを削減し、営業力強化へ！

お客様：代表取締役社長 中村 潤一 様（株式会社しばなか） 担当者：江端 祥宏（福井キャノン事務機株式会社）

WEB 会議システム Microsoft Office365 Lync Online

■ お客様プロフィール

お客様名 : 株式会社しばなか
所在地 : 〒910-0837 福井県福井市高柳 3-4707
社員数 : 25 名
事業内容 : 造園、ガーデンエクステリア、土木
資本金 : 2,500 万円
URL : <http://www.ryokkatei.jp/>

「お客様に愛される会社を目指して」

株式会社しばなか 様は、長年、公共事業を中心として確かな技術で地域へ貢献されてきました。8 年前にガーデンエクステリア事業を立ち上げ、その確かな技術力を個人のお客様へ提供することで、新たな企業価値への挑戦を続けています。

ソリューション導入前の課題

拠点間の定期ミーティングにかかる移動時間やコストが悩み

2012 年 5 月、株式会社しばなか様が運営する「緑香庭」敦賀店がオープンしました。オープン当初から、ミーティングのために、毎週敦賀店から本社まで管理職スタッフが通っていましたが、この往復の移動にかかる時間と労務費、高速代、ガソリン代などのコストに負担を感じていました。現場のスタッフがいつでも相談・報告でき、スタッフフォローやお客様対応も迅速行えるように、管理職スタッフの時間をもっと効率的に活用したい。しかし、店舗間でのミーティングをやめるわけにもいかず、非効率的な状態が続いていました。

Q: いつ頃、導入をご検討されましたか？

A: 敦賀店オープンから半年ほどでしょうか。2012 年 10 月頃ですね。福井キャノンさんから、WEB 会議システムのご提案をいただき、そのときに導入を検討しました。

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: ミーティングのための店舗間往復にかかる移動時間やコストに対して大きな負担を感じていました。

Q: 導入前に他社のソリューション商品と比較はされましたか？

A: 複合機から PC サポートまで、すべて福井キャノンさんにお世話になっているので、比較はしていません。

ビジュアルコミュニケーションという新しい提案



株式会社しばなか

Q: なぜ福井キヤノンから導入しましたか？

A: 以前は他社でトータルサポートサービスを受けていましたが、縁あって、現在では複合機から PC のサポート、ネットワークまですべて福井キヤノンさんをお願いしています。日頃の対応からも感じる信頼はもちろんのこと、内部を全部知っている福井キヤノンさんだからこそできる提案内容が非常に魅力的でした。

Q: なぜ WEB 会議システムを導入しましたか？

A: ミーティングは必要ですが、移動時間やコストは削減したい。そのためには TV 会議システムを採用したいが、導入コストがかかりすぎてコスト削減にはならない。そのような課題をすべてクリアしてくれる斬新な提案内容が決め手でした。

ソリューション導入後の変化

期待以上の効果に大満足

福井キヤノンが今回ご提案させていただいた「WEB 会議システム」。導入後、株式会社しばなか様ではどのような変化があったのでしょうか。お客様が感じられたソリューションに対する生の声をご紹介します。

Q: 導入後、何かトラブルはありませんか？

A: 今のところトラブルはありません。

Q: 導入して良かった点を挙げて下さい。

A: 年間約 18 万円のコスト削減。そしてミーティング時の店舗間移動時間はゼロになりました。また、敦賀店の店長が毎週本社へ来ていましたが、それも月 1 回に減り、従来の 1/4 になりました。

Q: 導入後の大きな変化はありましたか？

A: コスト削減を目的として導入しましたが、実際に活用してみても WEB 会議システムの効果に驚きました。今までは電話（声）で判断していたことも、TV 画面を通して、社員の顔（表情）を見ることで、健康状態や仕事の進捗、声だけでは判断できないことまで把握できるため、スタッフに対して従来よりもきめ細かい対応が行えるようになりました。また、スタッフが削減した時間は、お客様対応や後輩スタッフのフォロー、残業時間の削減など顧客満足（CS）・社員満足（ES）・さらなるコスト削減など、全体的な営業力強化につながっています。



WEB 会議の様子

株式会社しばなか 様の目指されている業務変革

お客様の豊かな暮らしをサポート

限られたご予算であっても、お客様のさまざまなご要望を確実に実現できる幅広い提案力が自慢の株式会社しばなか様。しばなか様が長年、妥協を許さずに追求されてきた確かな技術力は、現在のお客様の豊かな暮らしをサポートするだけでなく、未来のお客様の生活も応援する環境に配慮した提案も行ってゆきます。

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

今回の提案は、提案を数パターン提示させていただくことによって、お客さまとともに取り組んで商談を進めることが出来たと思います。また、展示会や実機を用いたデモなどを行い、通話品質なども実際に目でみて手にとってみていただき、お客さまと一緒にお客さまが満足できるような課題解決の提案ができたと思います。S&S 第 1 ICT アドバイザー 江端 祥宏



取材日：2014年2月10日

