

DBconneCTIon®

創業90年以上という長い歴史を持つ総合医療用品メーカーのイワツキ様。医療・介護用品から災害対策用品まで、幅広い商品を取り扱っています。お客様からのご注文やお問い合わせには営業事務の方が対応。『DBconneCTIon』をご活用いただいています。導入の経緯と、使い勝手などをうかがいました。

PROFILE



イワツキ株式会社 様

〒174-8556
東京都板橋区志村1-32-18
<http://www.iwatsuki.co.jp>

- 資本金 7,200万円
- 営業所数 6拠点
- 従業員数 250名

1923年（大正12年）創業。
脱脂綿の製造販売からスタートし、現在は外科、整形外科、歯科等の医療用品に加え、介護、救急、感染対策、災害対策等の製品、商品、サービスを取り扱っています。長年培ってきた独自のノウハウを活かしながら、多様化する人々の健康に対する願いに応えるため、安全な製品・商品をいつでも安定供給できる、信頼される企業として成長を続けています。



導入背景

電話設備の老朽化に伴い、CTIシステムの更新を検討

導入検討のきっかけは、電話設備が老朽化したこと。交換機の買い替えと同時に、それまで使用してきたCTIシステムも切替えることになりました。

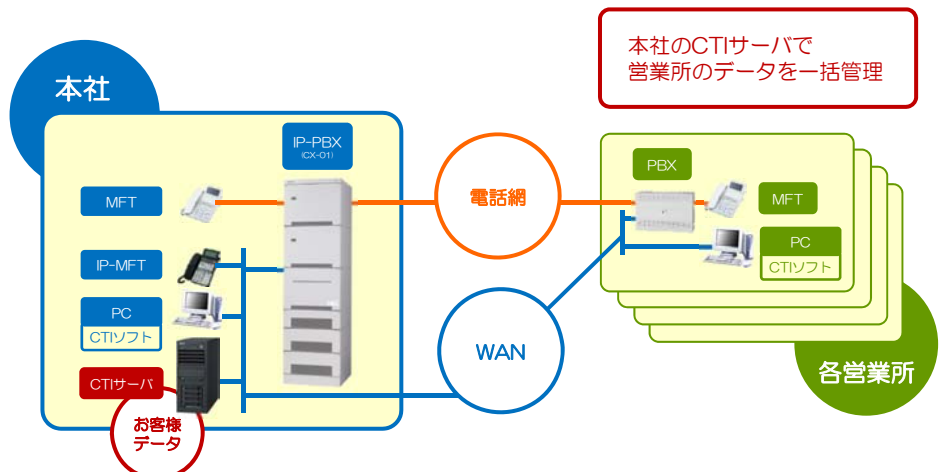
当時のCTIシステムは、当社向けに独自開発したもので、2001年から使用していました。今回は従来のシステムの機能や使用感にはこだわらず、1からシステムを構築するという方針を立て、神田通信機さんを含む複数の会社からご提案をいただきました。



イワツキ株式会社
常務取締役本部長 大関正博様

充実したアフターフォローと営業所を含めたトータル提案

新しいCTIシステムは、なるべくシンプルなものにしたいと考えていました。着信時にすぐに相手の情報がわかることが一番重要でしたが、新しい機能も織り込みシンプルな画面構成で今の受付にマッチした提案でした。DBconneCTIonは、本社にサーバを置いてネットワークを構築することで、複数の営業所のデータを本社で集中管理できることも高評価につながりました。またなんとといってもアフターサポートがしっかりしており、安心して使えることも大きな魅力でした。



DBconneCTIon導入後のシステム構成

導入効果

お客様の用件を「予測」してスムーズな対応が可能に



イワツキ株式会社
(左から) 水津様 栗原様 土橋様

着信した時に相手の情報や納品先が目で確認できるので、お客様の用件を予測できて便利。
例えば、午前中に自分が問合せした件でのお返事のお電話なのか、商品の注文なのか、一日を通してお客様対応をしているとある程度予測できるようになります。ポップアップで確認できるので、耳で聞くのではなく、目で聞くイメージ。おかげでお客様対応がぐっとスムーズになりました。一番便利だと感じているポイントです。

全てのお客様に対応可能になることを目指しています

CTI導入にあたり、業務フローもあわせて見直しました。その結果、担当以外のお客様からお電話が入っても、担当の事務員に素早くまわすことができるようになりました。また自分の担当ではなくても、基本情報や対応履歴を見ながら、対応が可能に。担当するお客様をローテーションで回していき、最終的には全ての事務員が全てのお客様に対応できるようにしたいと思っています。そのためにもCTIでの情報共有は必須です。

《業務の流れ》

- 着信 お客様の情報がポップアップされる
- 確認 情報を確認し、担当事務員にまわす
- 応答 自分が担当であれば、準備して応答する
- 終了 対応完了後、通話を終了する
- 登録 受付内容を履歴に登録する



イワツキ様 営業事務課での電話対応の様子

クレームへの対応も迅速・丁寧に

ときにはクレームのお電話をいただくこともあります。配送の際の箱潰れや袋破れなどの場合には、すぐ倉庫に連絡し、商品交換などの対応を行っています。商品自体のクレームについても、営業に連絡し、集計を取って品質改善に活かしています。様々なご要望に迅速に対応できるので、お客様にもご満足いただけていると思います。

DBconneCTlonは、ご注文やお問い合わせの対応だけでなく、日常の基幹システムの入力にも活用しています。たとえば電話でなくFAXで注文書が届いた場合に、担当事務員や納入先を確認する際にも、DBconneCTlonの検索機能を使ってお客様の情報を呼び出し、一画面でお客様情報と納入先の情報が確認できるので大変便利です。

神田通信機さんのメンテナンス対応もスピーディで申し分なく、助かっています。今後、本社での運用体系をまとめ、全営業所で統一した活用を進める予定です。

システム構成

- PBX 5台
 - サーバ 1台
 - 営業事務用 CTIクライアント 25台
- (本社 10台
営業所 15台

特長

☑ 操作性

- わかりやすいシンプルな画面構成。

☑ 拡張性

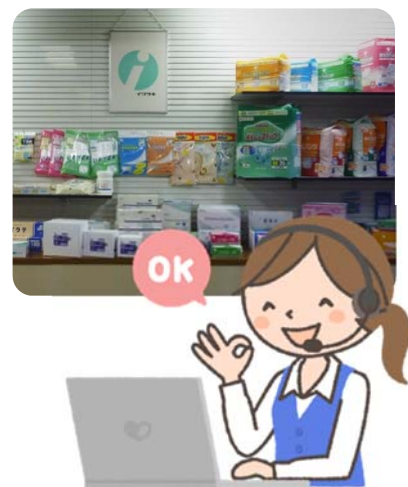
- DBconneCTlonの画面上から基幹システム (Windows、オフコン) へ得意先コード等の検索キーを受け渡し、連携が可能です。
- 今回は得意先別のExcelファイルの呼び出し機能を拡張しました。
- FAX送信やFAQ画面等を拡張可能。(オプション)

☑ 冗長性

- 停電時には一般電話機での受付が可能。

☑ 保守性

- 24時間365日受付のコンタクトセンターで、安定した運用をサポートします。



〒101-0043
東京都千代田区神田富山町24

神田通信機株式会社

<http://www.kandt.co.jp>

神田通信機

検索

事例・製品に関するお問い合わせ

03-3690-6911

神田通信機 コンタクトセンター