

あの企業は  
こう使っている！

## 事例に学ぶ I・T・O・T 導入

### 株式会社さぬき健康本舗

〒760-0023 香川県高松市寿町2丁目2-10 高松寿町プライムビル4F  
TEL:050-5835-1140  
HP:https://www.sanukipg.com

#### 健康食品通信販売

電話受注を中心とした通信販売を展開。アブラツノザメからとれるプロテオグリカンを含有する健康食品を取扱っています。



代表取締役社長  
児山 茂氏

## 企業成長期の柔軟な視点が 顧客創出の鍵に

### 対面販売の温かさを目指し 顧客管理の方法を模索

電話受注が中心のさぬき健康本舗では、顔が見えなくても対面販売のような安心感や温かさが感じられる通信販売を目指し、お客さま一人ひとりの悩みや希望からその時々に応じた最適な商品を提案しています。「創業当時、対応履歴や趣味などの顧客情報を手書きで管理し電話対応を行なっていました。しかし、徐々に顧客数が増えはじめるに着信と同時に該当する情報が探し出せず、何度もお客さまに同じことを尋ねて情報を把握する必要がでてきました。当社は体を気遣う商品を扱っており、お客さまの声が何よりも大切です。このままアナログな顧客管理を続けているとゆくゆくは顧客離れを引き起こす可能性を懸念し、思い切ってパッケージ型の顧客情報データベースを導入しました。使い進めていくうちにお客さまに合わせた細やかなフォローが思い通りにできず、物

足りなさを感じはじめ、新たなITツールの導入を考えるようになりました」と児山社長。

### スピード感のあるIT導入が 柔軟な顧客対応を可能に

導入したのは定期販売に特化し、受注から出荷までの業務が一元管理できる「顧客情報データベース」とフリーダイヤルに紐づけることで着信の制御や照会ができる「カスタマーコントロールシステム」。双方を連携させ、着信と同時に個人情報や購入履歴といった全ての情報がパソコンへ自動表示され、スムーズな顧客対応が実現しています。「お客さまとパーソナルな会話ができるようになり、以前に比べて距離感がぐっと縮まったように感じています。その影響もあり定期購入の継続率に加え、紹介客が増えました」と児山社長。スピード感のあるITツールの導入は柔軟なカスタマーサービスを可能にし、顧客満足度アップへとつながっています。

After

## クラウド型通販統合システム × カスタマーコントロールシステム

さぬき健康本舗はこちらから！



たまごレポート

できること

- ・受注から出荷まで一元管理
- ・顧客や売上などの分析
- ・多様な決済方法に対応 etc

できること

- ・コール状況をリアルタイムで把握
- ・着信の振り分け比率の設定
- ・オリジナルガイダンスの設定 etc

着信時に、顧客情報をパソコンの画面に表示

この番号は… Aさまからお電話です



なるほど、前回お話されていた用件があるのね



誰でもスムーズな対応が可能に！

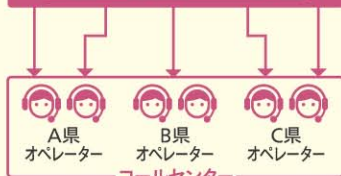
いつもお世話になっております。

着信のオーバーフローを防ぐ

お客さま



カスタマーコントロールシステム  
比率に合わせて自動振り分け



Before

顧客データを紙で管理



顧客と必要情報をリンクさせるまでにタイムラグが発生



Aさん  
Aです。この前の件ですけど…

少々お待ちください  
Aさんの資料どこ〜？



綿密でスムーズな顧客対応行えず…

販売機会の喪失&顧客対応力の低迷

Excelでの受注管理  
扱う情報量が増え、手入力でのミスも…

受注・決済方法の選択肢が少ない



コピーペースト失敗しちゃった



インターネットからは注文できません



電話だけなの？かけるのは面倒だなあ…

課題1 必要な顧客情報がすぐに引き出せない

顧客情報は紙に書かれたもので管理。お客さまから電話がかかってきた際、その都度名前や用件を聞き出す必要がある。

課題2 ヒューマンエラーを起こしやすいExcel管理に限界を感じる

顧客拡大に伴い、Excelで扱う情報量も増加。効率よく管理・運用するためには、より深いExcelの知識や技術が必要に。手作業での入力が多く、ミスも発生しやすかった。

課題3 決済方法の多様化に対応できていない

お客さまがインターネットを通して受注できなかった。さらには、決済方法が多様化し使い分けの人が多く中で一部の方法しか取り入れていなかった。

効果1 お客さまへの細やかなフォローが可能に

既存顧客から電話がかかってくるとパソコンの画面に顧客情報が表示され、応対や購入の履歴など詳細がすぐわかるように。誰が電話を取ってもスムーズな対応が可能に。

効果2 電話回線数を有効活用し、電話がつながりにくい状態を回避。

お客さまからの電話は自動で各地のコールセンターに振り分けられ、電話がつながりにくい状態を回避。お客さまの待ち時間軽減に。

効果3 お客さまに合わせた柔軟なショッピングができるように

電話の他にもインターネットやFAXなどさまざまな方法でお客さまが商品を発注できるように。支払い方法も代引きやクレジットカードはもちろん、ニーズのある電子決済や後払いなど幅広く選択可能に。

担当Tの編集後記

取材企業のあれやこれや話

さぬき健康本舗では、足腰が悪い高齢のお客さまに代わって児山社長自らが四国八十八カ所霊場を巡り、代理参拝を行なっています。お客さまから納め札と呼ばれるお札を預かって月に3カ所のお寺を訪れているそう。旅の後には、道中の出来事をA3サイズ程度の紙にまとめてお客さまに届けています。まるで一緒に行ったような気持ちになれる！と大変好評なんだとか。中には、元気になったら児山社長と一緒に遍路に行くことを楽しみにしている方もいるそうですよ。四国の企業ならではのこの取り組みは、きっとお客さまの心の支えとなっていますね！

児山氏



この活動を通して、お客さまによく「四国に興味を持た！」「行ってみたい！」「一緒にお遍路参りに行きたい！」と言ってもらえるようになりたい。少しでもお客さまの夢や希望につながっていると思うと嬉しい限りです。これからも続けていきます。

