

～ 老舗メーカーが推進するお客様情報を管理するシステム化戦略 ～
**事務機器やセキュリティ商品の保証登録受付・管理システムを
 SPIRAL®で構築。顧客情報の管理負担が大幅に削減！**



顧客管理



株式会社ライオン事務器

代表者 : 代表取締役社長 高橋 俊泰

本社 : 東京都中野区東中野2丁目6番11号

事業内容 : 創業1792年(寛政4年)の文具・事務用品、オフィス家具、ICT商材を提供する総合メーカー。オフィス環境、文教、福祉・医療など幅広い分野をトータルプロデュース。

URL : <http://www.lion-jimuki.co.jp/>

株式会社ライオン事務器は、1792年(寛政4年)に今津屋小八郎氏(福井家祖)が大阪で筆墨商として創業した老舗の事務用品・オフィス家具の総合メーカーです。紙折機では国内販売でトップレベルのシェアを誇ります。文具・事務用品、オフィス家具、ICT商材を提供するメーカーですが、オフィス環境のみならず、文教、福祉・医療など幅広い分野でワンストップソリューションの提供ができることを強みとしています。2015年10月より、事務機器やセキュリティ商品の顧客情報管理にスパイラル®を採用することで、顧客管理での作業負担の軽減を実現されています。今回は、システム構築に尽力された商品本部 商品戦略部 商品開発課の本宮氏にお話をうかがいました。

ポイント

課題

商品の保証書をFAXで受付し、Excelでリスト化・管理していた作業負担を軽減するため、情報の検索・更新性を高め、顧客とのやり取りを把握しやすくする方法を検討していた。

解決策

業務の効率化と顧客情報管理のため、セキュリティ性能でも安心のあるスパイラル®で、商品の保証登録の受付・管理システムを構築した。

効果

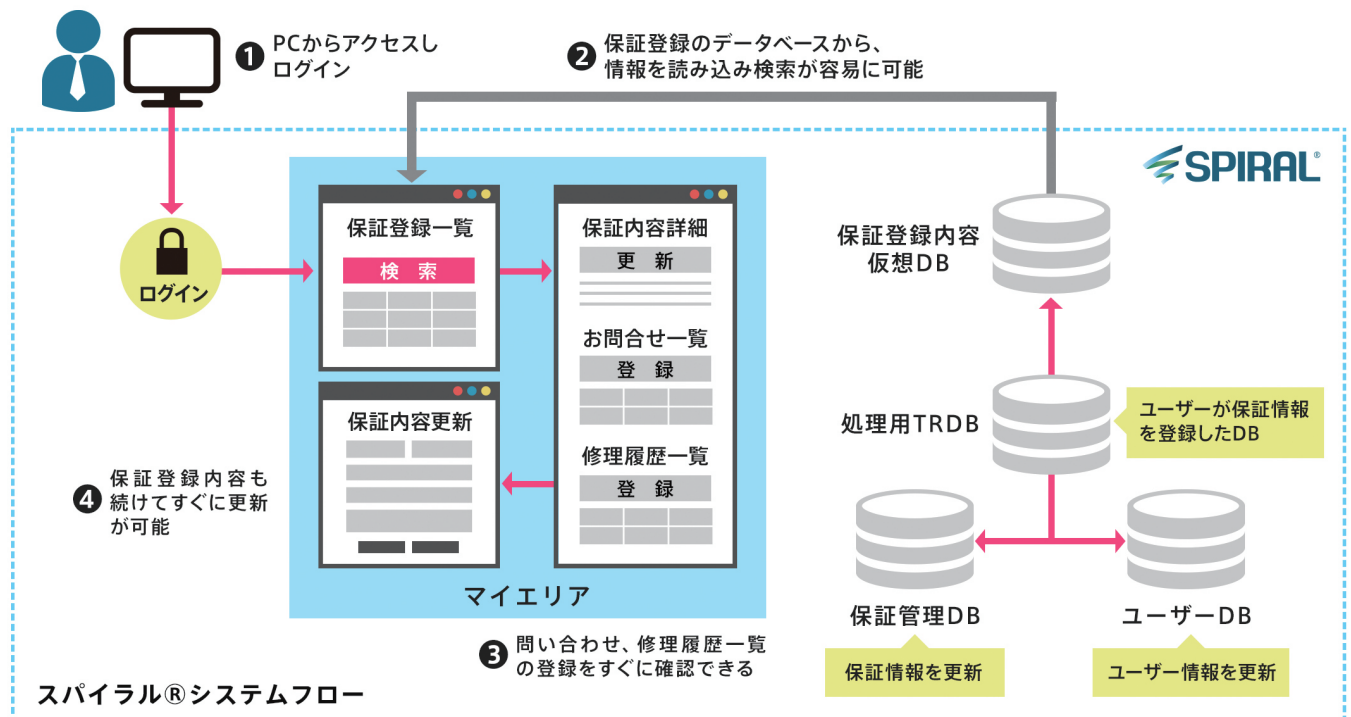
保証登録に関連するフローをシステム化することで、商品購入後のお問い合わせや修理対応の履歴なども一元管理できるようになり、新しい顧客コミュニケーションの考え方にも活かせるようになった。

Webページでも詳細をご覧ください。



<https://www.pi-pe.co.jp/showing/lion-jimuki/>

システムフロー図



課題

保証書の情報の検索・更新性を高め、顧客とのやり取りを把握しやすくする方法を検討していた



商品本部 商品戦略部 商品開発課 係長
商品開発 (ICT) 担当 本宮 徹男 氏

商品の保証登録をシステム化する以前の管理方法では、どのような課題がありましたか？

保証書をFAXで受付し、Excelにお客様情報を入力するシンプルな方法で管理してい

ました。しかし、Excelをデータベースとして使用するには限界があります。また、情報の更新や管理フローも確立されていなかったため、折角の情報を活用できず、ただデータを蓄積している状態でした。

商品の保証登録・管理システムをスパイラル®で構築した経緯は？

スパイラル®は以前より、Webサイトでのカタログ請求やお問い合わせのフォームで利用しており、個人情報の取り扱いで安心なことは実証済みでしたので、機能を拡張させる方法でシステムの改修をしております。システムの拡張という方法で費用も抑えられるメリットがあったこともシステム構築の後押しになっています。

システムの構築で、大変だったことやアドバイスがあれば教えてください。

保証登録のシステムについては、費用対効果の可視化が難しいこともあり、大きな予算をとれないハードルがありました。ただ、スパイラル®は、豊富なWebアプリケーションを活用して機能を拡張することが容易であったため、費用を抑えて新しいシステムを開発する相談ができました。また、保証登録・管理システムは、お客様相談室、カスタマーセンター、全体の管轄をしている商品本部、スパイラル®の管理をしている経営企画部の4部門が絡んでおり、打ち合わせで全部門が揃うことが難しく、認識の統一が取りづらいことに手を焼きましたが、システムの仕様、業務フローを可視化したことで、各部門との連携が可能になりました。

解決策

業務の効率化と顧客情報管理のため、セキュアなスパイラル®で、商品の保証登録の受付・管理システムを構築した

保証登録・管理システムの構築で工夫された点、こだわった点を教えてください。

スパイラル®の保証登録・管理システムは、パイプドビッツさんに相談してから、約半年程の期間で構築ができましたので早い進行スピードでした。Webサイトの保証登録フォームから、登録する商品とオプション情報、ご担当者情報、アンケートを入力頂き、

データベースに情報を蓄積して管理するシステムを構築しました。これにより、全登録データを簡単に検索できるようになり情報を引き出すスピードが格段に早くなりました。

また、お客様が登録を行う「保証登録フォーム」では、お客様の手をなるべく煩わせないように、商品カテゴリーを選択したら、次の選択項目が絞り込まれて表示され、対象商品を確認しやすくする工夫をしております。



社内の歴史資料室には、漫画家の松本零士先生が愛用していたペン先も展示されている

効果

問い合わせや修理の対応履歴も更新性が改善。お客様が使用している商品の状況も把握しやすくなった

スパイラル®を導入した結果、どのような効果がありましたか？

保証登録・管理システムの効果を測ることは難しいのですが、システムの検索機能を使えば情報を引き出すのに30秒もかかりません。Excelや紙ベースで情報を管理していた頃は、状況の把握に時間がかかりお客様をお待たせしてしまうこともありましたが、このような心配も払拭できました。

また、前回にこのような対応をして回復したとか、いつパーツの交換をしたなど、問い

合わせ・修理履歴が管理しやすくなり、お客様が使用している商品の状況も把握しやすくなりました。これからも情報がデータベースに蓄積されて、履歴が増えていくことで、更に使いやすくなっていくと思います。

今後、このサービスをどのように発展させていこうとお考えですか？

情報が整理されて利用できる情報が多くなったことで、マーケティングに活用することを考えています。今まではエンドユーザーの

フォローを販売店に任せきりにしていましたが、これからはメーカー側でも情報の整理・分析を行い、お客様のニーズを叶える商品開発や営業のための新たなセールスポイントの発掘をしていく必要があります。

今回のシステム構築を機に情報活用の幅が広がりました。これらの情報を活用し顧客満足の向上につなげていきたいと考えています。

—— 本日は、ありがとうございました。