

おもてなしシステムでお客様の信頼を

究極の接客術＝おもてなし



お客様

社員



高単価商品である「車」を扱うからこそ
来店も、電話も、全てにおいておもてなしを

WAFTECグループ
日本カーネット株式会社

自動車業界では

自動車業界では

現在、**車両の修理履歴**は大切に**管理・蓄積**されて消耗品の管理や次回の点検・修理に活用されております。

ですが、お客様の**対応履歴**や**接点履歴**の**管理・蓄積**はほとんど行われていません。

一方、電話接客のある他業種（美容室、飲食業）では、お客様の対応履歴は**管理・蓄積**されております。

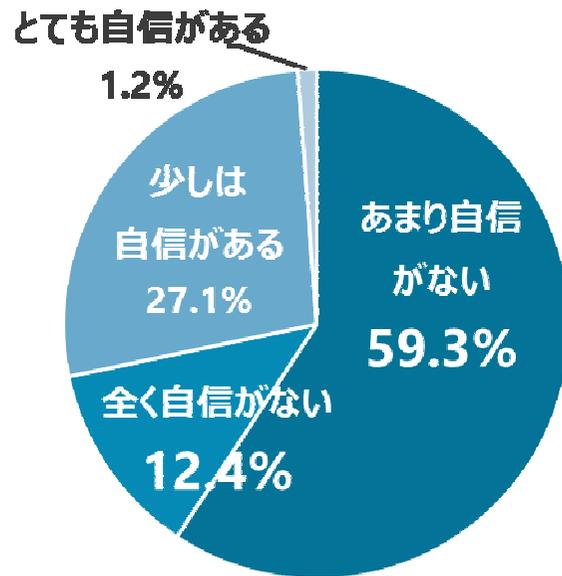
弊社センターでも社内管理システムでお客様との電話対応履歴やサプライ品の発送などの履歴も一括管理しております。



顧客対応の問題点・課題～社員・従業員の不安～

顧客対応に自信がありますか？

顧客対応に自信がない人は7割強⇒顧客獲得機会の損出と既存顧客の流出



AIDEMビジネスマナーに関する意識調査より
3,068名の正社員、契約社員、派遣社員、
パート・アルバイトにアンケート実施

スピード感ある対応が出来ない

- 顧客情報を調べるのに時間がかかる。
 1. 入電の場合は、一度切ってから折り返している。
 2. 来店時の場合は、お調べするのに時間がかかった。
- 担当者が不在の場合、経緯がわからずにたらい回しにしてしまいクレームになった。
- お客様が名乗らなかったのに、聞き直したが、早口で聞き取りにくく、何度も聞いていたら怒られた。
- 保留時間が長くなってしまい、「だれがこの通話料を払っていると思っているの！」と厳しく叱られた。

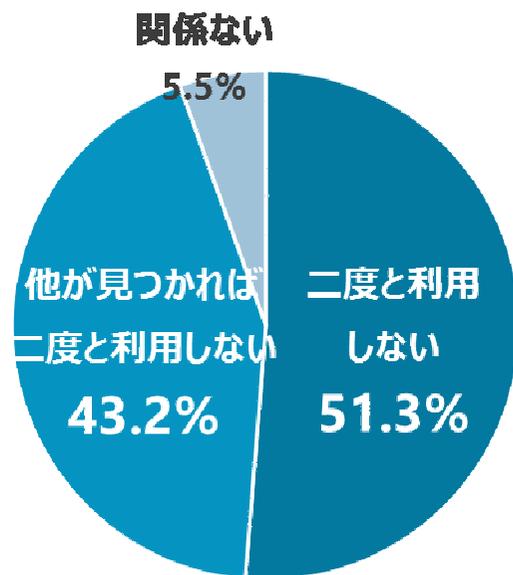
正確に対応が出来ない

- 常連客の家族関係などが、スタッフによってうろ覚え、新人は全くわからない。
- 前回の会話を覚えておらず、わかったフリをして不信感をもたれた

顧客対応の問題点・課題～顧客の声～

利用2回目以降の対応で**悪い印象**をもった企業（店舗）について利用は続けますか？

初回リピート以降、顧客の**9割**が顧客対応に不満を感じている。



AIDEMビジネスマナーに関する意識調査より

6割弱が離反、4割強が離反の意向を持っています。

「二度と利用しない」と思った理由

- 前回の車検金額を調べるだけに3分以上待たされ、腹がたって切ってしまった。
- 店長でないと分からないと言われ、6時間後に折り返しが来た。
- 当たり障りのない答えで逃げられた。こちらにとって一番の提案をしてほしかった。
- 前回に出た店員に聞いた話とまったく違うことを言われて、

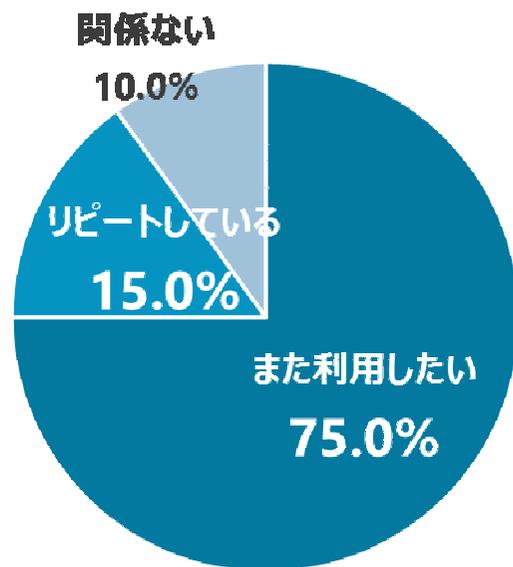
「他が見つかれば二度と利用しない」と思った理由

- 何度も在庫しているのに、初めての人と同じように注意事項をくどくど言われ面倒。
- 車検は必ず出しているのに、店長以外ふさわしい対応をしてくれないのが不満。
- スタッフの入れ替えが多く、新人が入るたびに質問されるのが嫌だ
- いつも電話に出るのが4コール以上でうんざりする。

顧客対応の好評価～顧客の声～

利用2回目以降の対応で**良い印象**をもった企業（店舗）について利用は続けますか？

初回リピート以降、顧客の9割がリピートまたはリピートしたいと考えている。



当社ITソリューション部 調べ

7割強がリピートの意向、2割弱が定着しています。

「リピートしている」理由

- 誰が出ても対応のクオリティが同じで感じが良い。
- 過去の車歴を踏まえてメンテナンスのアドバイスをしてくれる。
- どの店員にも自分だけのオリジナル仕様の相談ができる。
- 家族全員の好みをわかってサービスしてくれる。今は家族個々で利用している。

「また利用したい」と思った理由

- 1回しか利用していないのに常連のように大事に対応してくれた。
- 細かい部品注文にも、丁寧に対応してくれた。
- 久しぶりに連絡したのに以前利用していたことをわかっていて丁寧に対応してくれた。
- 電話にすぐ出てくれて気分がいい。
- 保留時間が短く良い印象を持った。
- 説明しなくても前回の情報を踏まえて会話ができた。

おもてなしシステムとは

「おもてなしシステム」は、先ほどのお客様との対応履歴と接点履歴に注目したシステムとなっております。



多くの作業①

「おもてなしシステム」では、
自動車業界の業務を3つに分類して整理しております。

送る

受ける

対話

お客様に関して多くの作業があります。
では、それぞれどのような作業があるでしょうか？

多くの作業②

「送る」とはどのような業務があるでしょうか？

- 車検・点検のご案内ではがき・SMS・メールを送る
- 車検・点検のご案内で電話コールをする
- 新車発売のご案内はがきを送る



「受ける」とはどのような業務があるでしょうか？

- 車検・点検の依頼を受ける
- 自動車販売の見積の依頼を受ける
- くるまの不具合による修理の依頼を受ける
- 部品・用品の問い合わせを受ける



「対応」とはどのような業務があるでしょうか？

- 電話での対応
- 来客時の対応
- くるまの様子見



多くの関係者

一人のお客様に関して多くの社員が関わります。

「車検」では……

業務社員A

- 車検予約をコールする

営業社員B

- 入庫時フロント受付をする

メカニック
社員C

- 車検交換部品を説明する

業務社員D

- 現金の受け取りをする

様々な社員が関わり作業をこなしております。

お客様と社員の認識の違い

お客様：「自分が伝えたことは、誰でもわかっている。」



お客様

社員



社員：「自分の部署、担当顧客のみしか、わからない。」

おもてなしシステムでは

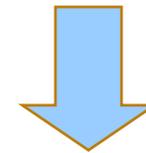
では、実際の現場では、どのように仕事が行われ

「おもてなしシステム」では、どのように変わるのか？

そしてなぜ、それが実現できるのか！

事例を挙げていきます。

Before



After



Answer

事例1 お客様からの電話着信～Before～

社員A お電話ありがとうございます。〇〇工場です。

お客様 車検はがきが届いたのでお願いしたいのですが…

社員A すいません、お名前を教えてください。

お客様 〇〇です。

社員A すいません、登録ナンバーを教えてください。

お客様 よくわかりません。

社員A では電話番号を教えてもらっていいですか？

…省略します。 ※この作業に何分かかりましたか？

CTIサービスとナンバーディスプレイを使えばお名前、車の情報は調べることは可能です。

「おもてなしシステム」では もう一歩進めます。

事例1 お客様からの電話着信～After～

社員A

〇〇工場です。〇〇様、お電話ありがとうございます。
車検のご予約の件でよろしいでしょうか？

お客様

はい。

では ご希望の日はございますか？

〇日でございます。

〇日ご予約を入れさせていただきます。
ありがとうございます。

・・・省略します。

「おもてなしシステム」でここまで効率良く対応可能です。

事例1 お客様からの電話着信～ Answer ～

着信時にCTI機能により電話番号からお客様の特定され顧客・車両情報と接点履歴表示されます。その情報から11月に車検案内ハガキを発送、12月に車検案内ショートメッセージを送信している事が分かり、お客様から車検の件でのお問い合わせだと分かったのです。

The screenshot displays a software interface for customer management. At the top, a '着信履歴' (Call History) window shows a call from 09012345678 to 青木 雅美 (Aoki Masami) at 17:13. To the right, a '保有車両一覧' (Vehicle List) shows two vehicles: a Toyota Focus (登録番号: 横浜 533 さ 4567) and a Daihatsu (登録番号: 品川 580 あ 1111). A customer photo of a woman is also visible. In the foreground, a '顧客履歴管理 Ver2 Rev0.9' window is open, showing a table of response history. A red box highlights the first two rows of this table, and a red arrow points to a larger, detailed view of the response history table below.

対応履歴				
	前回作業日付	担当	状態	
1	H28/12/07	社員A	作業中	1月車検案内 SMS送信済み
2	H28/11/28	社員A	作業中	1月車検案内はがき発送

事例2 お客様からの折り返し電話着信～Before～

社員A お電話ありがとうございます。OO工場です。

お客様 先ほどお電話をもらったのですが何でしょうか？

社員A すいません、お名前を教えてください。

お客様 OOです。

社員A すいません、携帯番号を教えてください。

お客様 OOです。

社員A 車検の件でお電話しました。

・・・省略します。

車検コールを行っている企業様は多いようです。折り返しの電話にはこの対応になってしまいます。

「おもてなしシステム」では もう一歩進めます。

事例2 お客様からの折り返し電話着信～After～

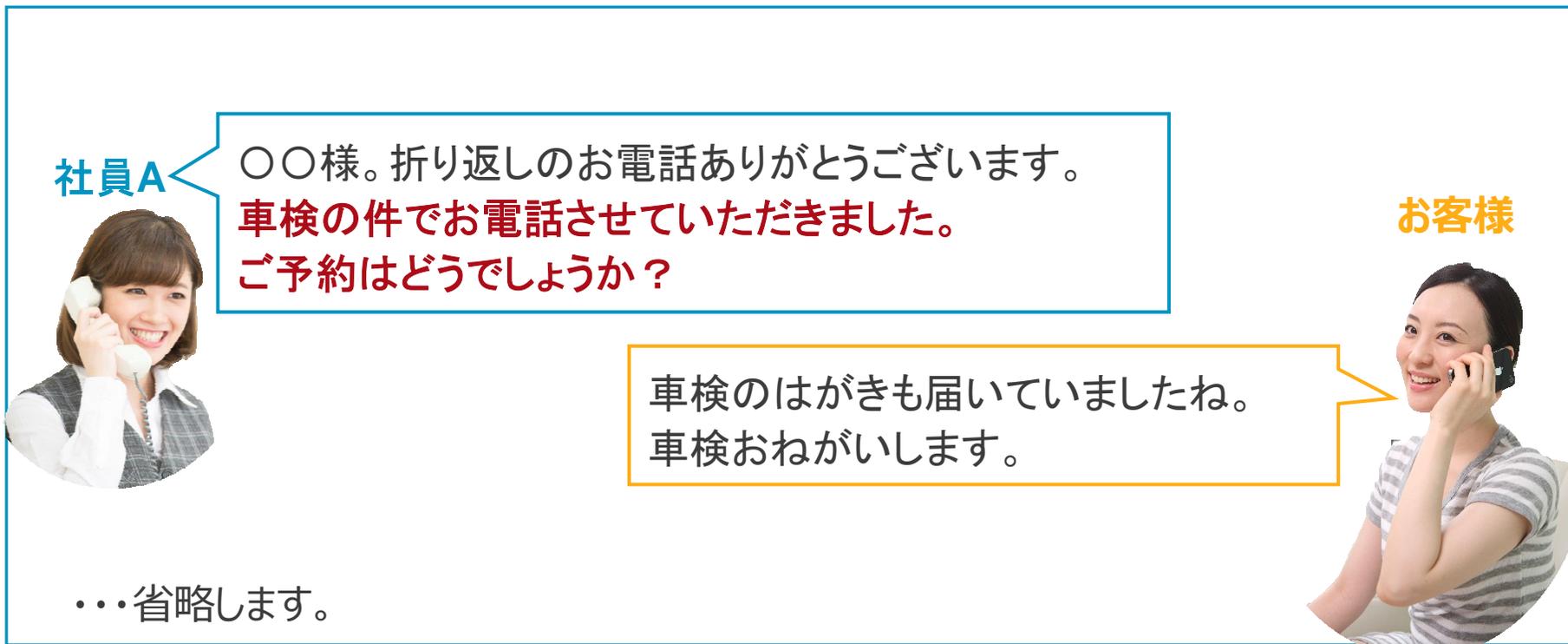
社員A

〇〇様。折り返しのお電話ありがとうございます。
車検の件でお電話させていただきました。
ご予約はどうでしょうか？

…省略します。

お客様

車検のはがきも届いていましたね。
車検おねがいします。



「おもてなしシステム」でここまで効率良く対応可能です。

事例2 お客様からの折り返し電話着信～ Answer ～

着信時にCTI機能により電話番号からお客様の特定され顧客・車両情報と接点履歴表示されます。その情報から、11月に車検はがきを発送し、12月に電話コールを行っている事が分かり、電話コールの折り返し電話と分かったのです。

The screenshot displays a software interface for customer management. At the top, a '着信履歴' (Call History) table shows a call from 09012345678 at 17:13 to '青木 雅美'. To the right, '保有車両一覧' (Vehicle List) shows two vehicles: '横浜 533 さ 4567 トヨタ プリウス' and '品川 580 あ 1111 ダイハツ ミューヴ'. A customer photo of a woman is shown next to a car image. Below, a task log table shows a task on H28/12/05 by '社員A' with the content '1月車検案内はがき発送済み'. A detailed view of this task shows two entries: one on H28/11/28 for sending the notice, and another on H28/12/05 for a follow-up call on H28/12/09 because the customer was unavailable.

時間	電話番号	名前
17:13	09012345678	青木 雅美

登録番号	車名
横浜 533 さ 4567	トヨタ プリウス
品川 580 あ 1111	ダイハツ ミューヴ

前回作業日付	担当	状態	内容
H28/12/05	社員A	作業中	1月車検案内はがき発送済み

明細	作業日付	次回予定	担当者	状態	内容
1	H28/11/28		社員A	作業中	車検案内はがき発送済み
2	H28/12/05	H28/12/09	社員A	作業中	電話するが、不在のため12月9日に再連絡

事例3 お客様が来社時の対応～Before～

お客様
お電話でお話した件で来ました。

社員A
誰とお話しましたか？

店長の〇〇さんです。

店長が外出しているので電話してみますね。

店長へ電話 電話に出ない・・・

すみません。店長に連絡が取れないので、内容を教えて頂けませんでしょうか？

・・・省略します。

この事例では店長に連絡が取れないので、社員Aさんの対応は最適な対応かもしれません。

「おもてなしシステム」では もう一歩進めます。

事例3 お客様が来社時の対応～After～

お客様

お電話でお話した件で来ました。

社員A

少々お待ちください。

「おもてなしシステム」で確認・・・

お電話でお聞きした店長ですが、不在ですので**私に対応させていただきます。車の板金の件でよろしかったですね？**
今から車を見させていただきます。

お願いします。

・・・省略します。



「おもてなしシステム」でここまで効率良く対応可能です。

事例3 お客様が来社時の対応～ Answer ～

お客様の接点履歴を開き、12月3日に钣金の件で入電があったことがわかり、店長がお客様との会話を記録していただきましたので、すぐ対応ができました。

The screenshot shows a software window titled "顧客履歴管理 Ver2 Rev0.9". The interface includes search filters for dates and status, and a list of customer history entries. A red box highlights a specific entry with the following details:

前回作業日付	担当	状態	タイトル
H28/12/03	社員A	作業待ち	钣金の件で入電あり。

Below the main table, a detailed view of the selected entry is shown:

明細	作業日付	担当	状態	依頼	内容
1	H28/12/03	佐倉 一郎	作業待ち		見積もり希望部品持ち込みなどのご希望あり。

A red callout box with the text "内容 フロント右前の钣金見積で来社予定 (佐倉店長)" is connected to the main table entry by a red arrow. The software interface also features a bottom toolbar with function keys: F1 ヘルプ, F2 削除, F3 設定, F10 修正, F11 新規, and F12 閉じる.

もう一つ大きな機能

「おもてなしシステム」には、もう一つ大きな機能があります。

作業管理という機能です。

継続した作業に対して、作業履歴、次回行動予定を設定し、担当者ごとに管理することが可能です。また、社長様が一括して仕事を与えることも可能です。

例)

社長様が、前回車検に入庫されている方に対して、今回行われるキャンペーンを電話コールをしたいとします。その場合、仕事を一括して担当営業ごとに割り当てるのが可能となります。その割り当てられた担当営業は、作業管理システムを見ながら作業を行えます。



少人数の会社では必要ない？

そんなことはありません！

すべて業務を一人で行っているという事は、
覚えなれないといけないことが増えるという事になります。
そんなにたくさんの事を覚えていることはできないですよ？



それをサポートしてくれるのが、「**おもてなしシステム**」です。
大型店舗でも少人数で行っている店舗でも「**おもてなしシステム**」は必要とされます。

システム統括

接客サービスはこれからの自動車業界には必要不可欠なものです。

「おもてなしシステム」は、CTIサービスの電話対応のサポートだけでなく、お客様との接点がすべて一元管理され、社員の記憶や経験だけに頼らず、経験不足や接客時の不安を解決し、電話対応、来客対応などの業務を画期的にサポートを行ってくれます。



「おもてなしシステム」を導入すれば、
業務を「定型業務」から
「価値ある接客サービスの提供」へ転換して
くれます。

まとめ

「おもてなしシステム」を導入すれば
アナログとデジタルの融合をおこない、
今まで個人の力で支えてきたサービスを企業でのサービスに変化させ、どんな時でも、どんな人でも、最適なサービスを提供可能になると
いう事です。

今回の事例では出てきていませんが、営業社員が自動車の見積をおこなったり、業務社員が、新車案内のダイレクトメールを発送したなどのすべて行動をお客様の接点として自動的に管理されていきます。



究極の接客術 = おもてなし

ありがとうございました。