

## アクセラ社長のお客様訪問 ニチバン株式会社様

ゼロテープ®をはじめ、文具、医療用テープ、産業用等各種粘着テープを製造・販売するニチバン株式会社を訪問しました。同社のお客様相談室では、お問合せ対応に必要なカタログやFAQの共有にAccela BizAntenna(以下BizAntenna)をご利用いただいています。お客様相談室 室長 木村隆行様、市川利恵様に、BizAntennaによる情報共有・活用のお取組みについてお話を伺いました。



### ■4分野×10年分のカタログを手元にお客様対応

それではまず貴社のお客様相談室について教えてください。

弊社のお客様相談室は、お客様の声を直接受ける社内唯一の組織です。昨年度からは、社長直轄の組織となり、管理職に登用される社員は全員お客様相談室で一定期間の研修を行うなど、社内でも重要視されています。運営メンバーは現在7名、全員が正社員



ニチバン株式会社  
お客様相談室  
室長 木村隆行様

で日々お客様からのお問合せに電話で対応しています。取扱い製品は大きく4分野に分かれます。一般にドラッグストア等で販売しているヘルスケア商品、病院等で使われる医療材、産業用品、そしてゼロテープをはじめとする文具類ですね。

これら4分野に関するお問合せを一つの電話番号で受けています。電話をかけてくるお客様は一般の消費者から医療従事者、農家の方まで実に様々です。

今回BizAntennaをご利用いただくに至った経緯をお聞かせください。

わたしがお客様相談室の室長に着任したのは4年前です。そこでまず気づいたのは、お客様対応に必要な知識やノウハウが、すべて各個人に蓄積されているということでした。基本的に電話対応の際は、製品のカタログを見ながらお客様のお問合せに回答し、そのカタログに各自が必要な情報を直接メモしていました。カタログは4分野個別に存在し、さらに毎年更新されますので、だいたい過去10年分×4分野のカタログをそれぞれが手元に置き、メモ書きされた

内容を見ながらお問合せに対応するわけです。ベテランのメンバーは、もうどこに何が書いてあるかも覚えているので問題なく対応できますが、新しく入ってきたメンバーはそうはいきません。わからないことがあるたびに先輩社員に確認しては、お客様をお待たせしてしまいますし、先輩社員も時間を取られます。そこで、「これは何とかしなければ」と考え、それぞれがカタログに残しているメモをExcelに集約する、ということをやりました。ただやはりExcelではどうしても必要な情報を探しにくく、何かもっと良い手立てはないものかと考え、BizAntennaの導入にたどり着きました。

導入いただくにあたっての決め手は何だったのでしょうか。

一番の決め手はPoC(概念実証)ですね。導入後の業務フローをコンサルタントの方に一緒に考え、設計いただいた上で、実データを投入し試用できたのはとてもありがたかった。BizAntennaでどんなことができるのかをそこでしっかり理解できましたし、どのような情報を登録して、どのような“タグ”を付け、またどのような“ビュー”を設定すれば、実際のお客様対応の中で利用しやすいか、最初にじっくり検討できたので、導入後の業務への組み込みが大変スムーズでした。



【ニチバン様 BizAntenna画面イメージ】

## ■膨大なカタログをナレッジベースで共有、さらにFAQ、製品画像、動画を活用

## ■ BizAntenna参照とFAQ登録を対応フローの中で標準化

どのような情報をナレッジとして共有されていますか？

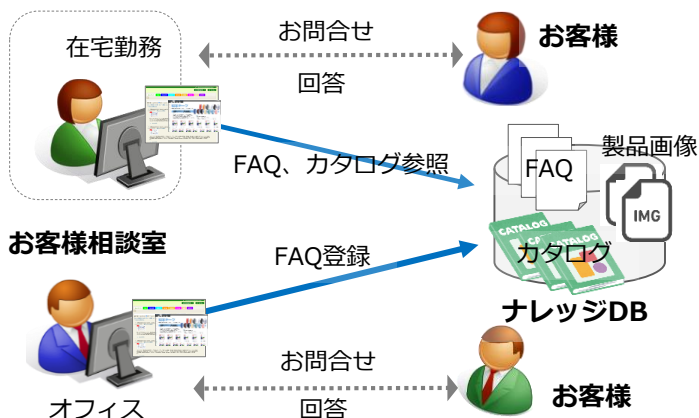
まずはカタログですね。先ほどお話したように、普段よく使うものだけでも4分野×直近の約10年分で40冊になります。時には20年～30年前の商品についてもお問合せを受けることがあります。まずは過去の約30年分の紙カタログをPDF化しBizAntennaに登録するところから始めました。

また、これまで個人が書き溜めてきたカタログのメモをFAQとして再整理し登録しました。運用開始時に約1,300件、その後運用する中で新しく出てきた情報を随時追加し、現在は1,800件ほどになりました。

在宅勤務でのお客様対応をスムーズに実施するための工夫はありますか？

在宅勤務開始後に共有し始めたものとして、製品の画像があります。問合せ応対時には、製品の品番の確認や用法の説明など、実物の製品を手にしてお客様に説明する場面が多いのですが、在宅勤務の際は実物が手元にありません。その対応策として、製品を様々な角度から撮影した画像をBizAntennaで共有し、それを見ながら対応ができるようにしています。

また、動画共有も活用しています。弊社は社員教育の一つとして生産工場の見学も重要視していますが、コロナ禍で各工場への出張も難しくなってしまったので、工場見学时に撮影した動画をBizAntennaで共有し、生産工程等を確認できるようにしています。



【二チバン様 BizAntennaご利用イメージ】

導入後はスムーズに運用開始できましたか？

ちょうど在宅勤務の開始が重なったこともあり、在宅勤務時の対応フローとしてBizAntennaの利用を標準化できたと思います。在宅勤務では、まずBizAntennaでカタログやFAQを調べて、見つから



二チバン株式会社  
お客様相談室  
市川利恵様

なければメンバー間のチャットで質問、そしてそこで聞いた内容はその都度FAQとして登録する、という流れが自然に根付き、FAQもどんどん充実したものに育てていけています。

BizAntennaを導入していなければ在宅勤務へスムーズに切り替えることはできなかっただろうと実感しています。

それでは、今後検討されていることなどあればお聞かせください。

お客様の声を直接受ける唯一の組織として、製品の改良につながるような苦情や要望はもちろんのこと、お客様からいただく感謝の声や嬉しい言葉も積極的に社内にフィードバックし、会社全体の活性化に貢献できる組織でありたいと考えています。

BizAntennaについてはお客様相談室での利用が定着したのちに、他部門への展開も検討していければと考えています。特に品質保証部門や開発部門で、自分たちの業務にも適用できるのではという声が上がっています。過去の開発資料や製品情報の共有改善につながることを期待しています。また今後、チャットボットの導入も検討したいと思っています。そのためにもまず情報を整理して一元化するBizAntennaをより活用していきたいと思っています。

ぜひまたご相談ください。今日は貴重なお話をお聞かせいただきありがとうございました。

訪問日：2021年7月29日

※記載の部署名、役職名、数値情報は訪問当時のものです。

### ◆二チバン株式会社様

本社	東京都文京区関口2丁目3番3号
設立	1918 (大正7) 年1月
URL	<a href="https://www.nichiban.co.jp/">https://www.nichiban.co.jp/</a>
事業内容	各種粘着テープの製造販売

お問合せ

### アクセラテクノロジー株式会社

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-19 恵比寿ビジネスタワー13F  
TEL:03-5793-5411 FAX:03-5793-5412  
E-mail:marketing@accelatech.com  
URL:https://www.accelatech.com/