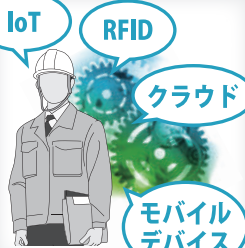


Topics

セミナー

他社事例から学ぶ！  
IoTの上手な活用方法とは？  
現場環境をグッと向上させる

モノづくり強化セミナー



2017年10月

18日(水) 10:00 ~ 福井  
中小企業産業大学校

18日(水) 14:30 ~ 金沢  
金沢勤労者プラザ

19日(木) 10:00 ~ 高岡  
高岡エクール

19日(木) 14:30 ~ 富山  
北日本新聞社 越中座

セミナー内容

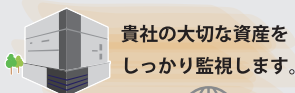
IoTを導入した事例を中心に、  
製造現場の業務改善についてご  
紹介します。

弊社HPからも申込み可能です！

サービス紹介

セキュリティ

Oens オーエンス サイバー見守り隊



貴社の大切な資産を  
しっかり監視します。

インターネット



剣  
データセンター

お客様

導入事例

株式会社 三ノ宮燃料 様

大事なのは、お客さま一人一人を大切にすること。

同社は、富山県氷見市に本社を構え、主にLP ガス・ガス器具・灯油を販売しています。その他にも水まわりのトラブルやリフォームなど「住まい」の相談役も担う、地域に根差した企業です。現在の顧客数は2,500 先以上にのびますが、同社は顧客一人一人に寄り添っています。

そして、顧客サービスのさらなる向上を目的に、CTI を導入されました。今では 15 年以上の利用になります。本号では CTI 導入のメリットについて、事務員の三ノ宮様、一川様、澤井様にお話を伺いました。(以下、敬称略)



—— 15 年以上の利用に驚きました。

三ノ宮 私も驚きました。もうそんなに経つんですね。今では、電話対応や顧客管理に欠かせません。HCS さんが当社の課題を把握し、CTI を提案してくれ助かりました。

—— なぜ業務に欠かせないのですか？

三ノ宮 聞き間違いや何度も聞き返すなどの失礼なく電話対応ができるからです。

特に年配の方は氷見弁が強いので、1 回で聞き取れないことが多々あります。しかし CTI を使えば、誰からの電話なのかPC のディスプレイに表示されるので安心です。

—— 顧客名の他に、ディスプレイ上にはどんな情報が表示されますか？

澤井 ガス配送時期、機器切替時期、請求額などです。基幹システムと連携させ、電話対応に必要な情報のみ表示しています。

—— 電話対応時に、「ガス配送時期」などをひと目で確認できるメリットは何ですか？

一川 問い合わせの対応スピードが上がることです。その結果、一旦電話を保留にし基幹システムで検索していた時より、お客様の待ち時間が大幅に減少しました。

三ノ宮 問い合わせに回答するだけでなく、同時に機器の交換時期をお知らせできるようになりました。顧客サービス向上や他社との差別化につながり、助かっています。

—— CTI で顧客管理もしているそうですが。

三ノ宮 はい。以前は基幹システムで顧客管理をしていましたが、ガス配送契約を解除した先は自動的に削除されるので、顧客管理には不向きでした。電話のやりとりなど、CTI には基幹システムにはない情報も数多く蓄積され、顧客管理には欠かせません。

—— なぜ取り引きがなくなった先の情報も必要なのですか？

三ノ宮 以前お取り引きいただいたお客様から、何かの折にご相談をいただくことがあります。現在取り引きがあるお客様に限らず寄り添うためにも、お客様との大切な「つながり」である履歴はとても重要です。

—— CTI は重要な役割を果たしているのですね。引き続きサポートさせてください。

三ノ宮 HCS さんにはいつも気軽に何でも相談できます。これからもよろしく願います。

もっと 安心の毎日に  
さんのみや SANNOMIYA  
さんのみや  
ご相談  
お見積もり  
無料！  
0766-72-3038  
www.sannomiya3038.com  
リフォーム工事・氷見市・高岡市上下水道指定工事店・LP ガス・灯油・家電・太陽光発電  
株式会社 三ノ宮燃料 株式会社 三ノ宮住設  
(本社) 富山県氷見市伊勢大町 2-7-9

## 身近になった IoT！

弊社は、富山県が主催するIoTを活用した運動促進イベント『100日健康運動会』に参加しています。期間は9月1日～12月9日までの100日間。ウェアラブルな万歩計『fitbit zip』を身に付け、運動量を企業別で競い合います。

このように、今やIoTは様々な形で私たちの生活に浸透しています。



『fitbit zip』は、スマートフォンと同期し、歩数や距離、消費カロリーを記録します。

## 他社事例から学ぶ！IoTの活用方法

IoTを活用し、「人手不足解消」「働き方改革」「現場力の維持・向上」を実現したい。でも、何から取り組めば良いのか分からない…。製造業の皆様、このようなお悩みはありませんか？

皆様のお悩みを解決するため、「モノづくり強化セミナー」を開催します。本セミナーでは、導入事例を中心に製造現場の業務効率化についてご紹介します。IoTへの取り組みの第一歩として、ぜひ参加しませんか？詳細は、弊社HPをご覧ください。

10月18日(水)		10月19日(水)	
<b>福井</b>	10:00～ 中小企業産業大学校	<b>高岡</b>	10:00～ 高岡エクール
<b>金沢</b>	14:30～ 金沢勤労者プラザ	<b>富山</b>	14:30～ 北日本新聞社 越中座



## 10回目の認定！

8月中旬、弊社はプライバシーマーク制度に基づき、一般財団法人日本情報経済社会推進協会より10回目の認定を受けました。この制度で最大の回数となります。

これからも弊社は、皆様に信頼される企業を目指します。



## 居心地の良い空間にリノベーション！

創立50周年を機に、富山本社の受付・ロビー・応接室をリノベーションしました。各応接では、利用シーンに合わせて居心地の良い空間を演出しています。ご来社の際はぜひご覧ください。



壁材には、高岡の伝統工芸をイメージした銅版や富山産スギを使用しています。

## HCSのよこがわ



入社1年目  
営業本部 製造ソリューション推進室 宮川 絢衣 さん

あやえ



### Q. 現在の業務内容は？

お客様先で電子帳票『ConMas i-Reporter』のデモをしています。システムへの理解を深めるため、先月は東京開催の勉強会に参加しました。お客様からの質問にも自信を持って答えられるよう頑張ります！

### Q. 休日の過ごし方は？

友人とカフェに出かけます。ランチやデザートなど、毎週美味しいものを食べている気がしますね。先日は、季節限定のフレンチトーストに思わず惹かれてしまいました。とても美味しかったです♡



### 編集後記

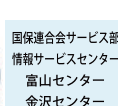
筆者も100日健康運動会に参加するため、個人目標を立てました。運動面では「別階のトイレを利用する！」、食事面では「おかしは1日1個まで！」です。”8月中にもっとおかしを食べておけば良かったな…”と思いつつ、運動会の開始となる9月を迎えました。おやつの制限も大変ですが、運動不足の筆者にとって歩数を稼ぐことも至難の業。試しに1日の歩数を計ってみました。約4,000歩でした。このイベントを機に心も体も入れ替えないといけませんね。(松尾 瞳)

### お問い合わせ

## 北陸コンピュータ・サービス株式会社

営業本部 ソリューション創造推進室

〒939-2708 富山市婦中町島本郷 47-4  
TEL (076)495-9824 FAX (076)495-9843  
URL; <https://www.hcs.co.jp>



システム本部  
情報サービス本部  
SIビジネス本部  
金融ビジネス本部