

となみ野農業協同組合

本館



となみ野農業協同組合様

農業者の所得増大、組合利用者様の満足度向上を第一にかけ、指導事業や販売事業、信用・共済事業など9つの中核事業で多岐に渡るサービスを展開しています。

導入事例 Web来店予約システム・遠隔相談システム

相談窓口の接客品質が向上する仕組みとは？

来店予約と遠隔相談のシステム導入により、お客様の利便性や接客の質向上に成功した事例をご紹介します。

取材協力

管理室 次長 兼 企画管理課長 水元 博明 様

管理室 企画管理課長代理 中村 光宏 様

導入事例
完全版を見る



課題

- ・待ち時間のないスムーズな接客
- ・必要書類の不足による再来店の削減
- ・本店に来店できないお客様への対応

効果

- ・来店予約導入で待ち時間ゼロに
- ・来店前案内で事前準備を確実に
- ・Web会議活用で遠隔相談可能に

良いか事前に分からずにご来店されるので、必要書類が不足し、再度ご来店いただくことがしばしばありました。

業務見直しによる相談員の不安を解消し、お客様により満足していただくためには、来店予約の仕組みが必要と判断し、検討を始めました。

—採用の決め手を教えてください—

システムの選定条件は、「お客様と当組合の双方にとって使い勝手がよく、安価であること」「極力職員に負担がかからない方法で利用できること」でした。

HCSさんのご提案は、来店予約システムの提供だけではなく、当組合の要望に沿った予約フォームを作成していただけることが、決め手でした。導入時の作業負担が軽減でき、大変助かりました。

—効果はいかがですか？—

お客様からは「予約すれば、相談員不在などで待たされることがなくなり、安心して来店できる」という声をいただいています。たくさんのお客様から、そう言っていただけるといいですね。

来店予約システムは、相続・融資・共済の各部署の管理職員が運用しており、予約状況を見て相談員を割り当てています。予

約と相談員の割り当てをしっかりと管理し、お客様のご希望に最大限お応えできるよう努めます。

予約していただいたお客様には、電話で事前にご用件をお聞きします。その際、来店までにご用意いただきたい書類をお伝えできるので、書類不備でお客様に再度ご来店いただくことが減りました。

また、相談員も「事前にきちっと準備ができるので、よりクオリティの高い接客ができるようになった」と喜んでます。

—今後の展望を教えてください—

お客様にチラシで来店予約開始を案内した効果か、2022年4月の運用開始後、来店予約システムの利用件数は徐々に増えています。来店予約はお客様・職員ともにメリットが大きいため、便利さを周知し、利用を広めたいです。まずは、ホームページなどWebの情報発信を、より目立つように工夫したいです。

—検討のきっかけを教えてください—

店舗再編計画に伴う本店・支店業務の見直しにより、相続・融資・共済の相談業務を本店に集約することになったのがきっかけです。

各支店の相談員が本店配置となり、お客様が本店に集中することが予想されました。せっかく来店されてもお待たせしたり、担当者不在や予定のバッティングなどが生じたりし、「満足な対応ができなくなるのではないかと不安でした。

予約なしで来店される方が大半だった点も課題でした。お客様は何を準備すれば



美しいふるさとを未来のこどもたちに

となみ野農業協同組合

〒939-1388
富山県砺波市宮沢町3番11号
TEL 0763-32-8600
FAX 0763-32-8644
info@ja-tonamino.or.jp
https://www.ja-tonamino.jp/



オンライン/会場セミナー

企業変革・収益改善を実現するDX戦略を、
北陸企業の成功事例から学ぶ！

「顧客に刺さる提案」と 「売れる商品づくり」の方法とは？

～ Salesforce 活用セミナー ～

8/24水・31水

企業変革に成功した北陸企業からリアルな成功談・苦労話を
聞けるチャンス！

「売上と収益が伸び悩み、経営に不安を感じる」

「DX化が叫ばれているが、何をすればよいか分からない」

「IT化が進まず、取り残されている気がする」

といった、貴社のお悩み解決につながるヒントを得られる
セミナーです。

[セミナーに申し込む >](#)


講師紹介

講師は、富山県黒部市に本社を持ち、樹脂耐圧ホースと
継手の開発・製造・販売におけるリーディングカンパニー
「株式会社トヨックス」の能沢氏。

長年、国内外においてリアル営業に従事され、Salesforce
導入など、社内DX化のリーダー経験もお持ちです。

セミナー内容

1: Salesforceで実現するDXとは？

2: 売上を倍増する方法とは？

3: 売れる商品づくりのプロセスとは？

4: Salesforce定着化に向けた、具体策とは？

[セミナーの詳細を見る >](#)


オンライン個別セミナー

9月開催

進化するマルウェア「Emotet」の
新たな手口と具体策セミナー


[セミナー詳細を見る >](#)

HCSのよここがお

ささはら こういち
常務取締役 **笹原 浩一**さん

2022年6月27日、
取締役に就任。

Q. 今後の抱負を教えてください。

お客さまとは「お互いに尊敬でき、信頼できる関係」
であり続けたいです。そのために、取締役としてお客さ
まや自社の過去をよく知り、未来の10年を見据えた取
り組みを実施したいと思います。

社員に対しては「①よく知る」「②挑戦する」「③数値
目標を立てる」「④よく話す」の4つが大切だと伝えて
います。様々な視点で物事を捉え、新しい発見ができる

人財を増やしたいですね。

Q. 休日の過ごし方を教えてください。

日々1時間のウォーキングと月2回のゴ
ルフで、体幹と体型の維持に努めています。
過去10年間を振り返ってみると、約10キロ
体重が減り、体が引き締まりました。今後
は、剣岳に登ることが目標ですね。



編集後記

暑い日が続きますね。夏バテ防止には、夏野菜を食べるのがお勧めです。

導入事例でご紹介した、となみ野農業協同組合様の本店横には、直売所「道の
駅 となみ野の郷」があります。採れたての美味しい旬な野菜や果物が並んでい
ますので、近くまでお出かけの際は、ぜひ立ち寄ってみてください。

さて、お盆で長期休暇を取得する方が多くなる時期には、サイバー攻撃が増え
る傾向があります。休暇明けに大量のメールを確認する際は、不審な添付ファイ
ルや本文内のURLリンクを不用意にクリックしないよう、改めて注意喚起し徹
底することが大切です。(まつお)

皆さまのご意見をお聞かせください

より役立つ情報掲載のため、皆さまの「気
になる」「知りたい」コト、掲載記事のご
感想などをぜひお聞かせください。

『HCS NewsLetter ご意見箱』への投稿はこちら→



全カパートナー



北陸コンピュータ・サービス株式会社

NewsLetter 編集室

TEL: (076)495-9824 HP: https://www.hcs.co.jp/