



Imadoki サービス

マクドナルド モバイルオーダー



マクドナルドのカウンター前に立つと、何故か焦って迷った挙句、いつもと同じ「バーコン・レタスバーガー」を頼んでしまう樋口です。しかし、遂にそんなチキンな私の救世主となる「モバイルオーダー」がマクドナルドにも導入されましたので、会社のご近所ってこともあり早速皆で体験してきました。

伊勢店のカウンター右端に順番表示のモニタが増設され、店外で注文した我々の注文番号“M37”が表示されていました。流石に土曜日のお昼とあって少々待たされましたが、支払はアプリ内にてクレジットカード決済が終わっていますから、番号が表示されたスマートフォンの画面を見せて商品を受け取るだけの簡単さでした、何故か感激です。



他にもスターバックスコーヒー（現在は都市部のみで、2020年中に全国展開）や、マックとほぼ同時に牛丼の吉野家でもモバイルオーダーが利用可能となっています。飲食店の生産性向上策として、注文、支払の省力化は数多くの取り組み（自動釣銭機等）がありましたが、モバイルオーダーもその一つであり、導入が必然となる時代ですね。

人間が注文を取るスタイルが贅沢となるのも、そう遠くない日となりそうです …。



参加レポート HR Expo 名古屋に参加してきました！

今年も行って参りました、HR Expo 名古屋！
今年の大きなテーマは「働き方改革」。いよいよ中小企業にも「働き方改革法案」が適用される4月に向けたラストスパート！と言わんばかりに、採用や勤怠管理、労務管理といったサービスを提供している企業が多く出展していました。その中でもひととき賑わっていたのが、先月のImadokiでもご紹介させていただいたKing of timeブース！説明を受けている企業の方の表情も、「もういい加減自社の勤怠管理を変えないとまずい」とわかっているためか非常に真剣です。



コムデック担当の藤川さん
6月のIT活用戦略セミナーにも
ご出展いただきます！



大規模展示会のいいところは、様々な同分野のサービスを一気に知れること！普段は社内に引きこもりがちな総務部ですが、展示会の折にはこうして一気に情報を取り入れ、自社運営に反映させていきます。コムデックの基本スタイルは「自社で使って、良ければお客様にご紹介すること。King of time はもちろんのこと、kintone や LINEWORKS、先日のセミナーでご紹介させていただいた SmartHR も「まずは自社から」。自社でうまく使えなくては、お客様に説明なんてできるわけありませんし、導入効果の説明も薄っぺらくなってしまうでしょう。お客様により良いソリューションを提供できるよう、総務部社員も情報収集を怠らないコムデックでした！



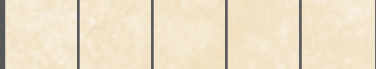
株式会社コムデック

〒516-0007 三重県伊勢市小木町 484-1
TEL 0596-31-1100 HP www.comdec.jp



要回覧

確認印



Imadoki

2020 March 03

vol.59



オフィスの電話対応を ゼロに！



fondesk 試験導入で、ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした

電話が鳴らない環境を作れば、業務生産性は向上するのか？ そしてお客様満足度は低下しないのか？
特集にもありますように、弊社は現在のところ毎週約 200 本、月によっては 1000 本を超えるお電話をお客様、取引先、そして営業的な迷惑電話で頂戴しております。
主に電話の一次対応を行っている総務部では、採用難による人員不足もあり電話に出るだけで1日が終わってしまうような日が続いています。
電話の取次ぎ対応に追われ、低下する総務の生産性を見て、いい知恵は困ったときにしか浮かばないと言いますが、本気で困って見つけたのが電話受付サービス「Fondesk」。

電話受付サービス「Fondesk」運用ルール

- 平日 11:00~14:00（お昼休み含む）については電話受付サービス「Fondesk」を利用いたします。「Fondesk」の受付からお客様への折り返しまで約 10 分程頂戴いたします。
- お手数ですがオペレーターに、お名前、ご用件、連絡希望先の電話番号をお申し付けください。

※お客様からの折り返しのお電話が、電話受付サービスへ繋がらないよう、各担当に解除方法を周知いたします。

お客様には申し訳ございませんが、急遽試験導入を実施し、問題点を洗い出し、改善しながら運用してみました。察しの良いお客様からは、「コムデックにしては電話対応が丁寧」、「機械的で冷たい」、「シンカ CTI あるはずなのに電話番号聞かれた」とすぐに気づかれ、お叱りを受ける事に …。ご不快な思いをされたお客様もお見えになられたことから、イキナリの試験導入は反省です … 申し訳ございませんでした。

運用結果を踏まえ、限定的に運用するルールを定めましたが、お客様のご意見を受けながら更に継続して改善してまいりますので、ご理解の程よろしく願いたします。

代表取締役社長 樋口 雅寿

電話対応に 革命を!

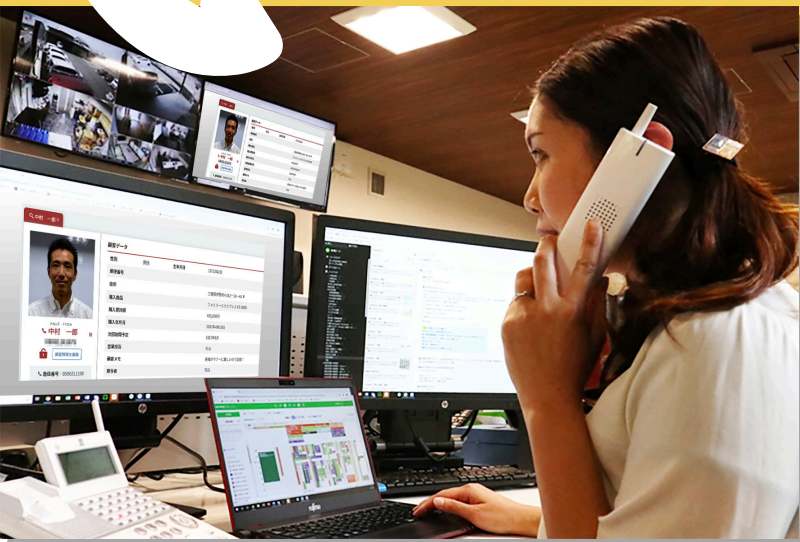


fondesk

fondesk
&
カイクラ

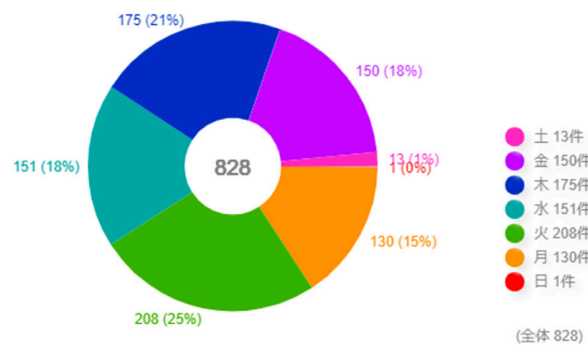


カイクラ



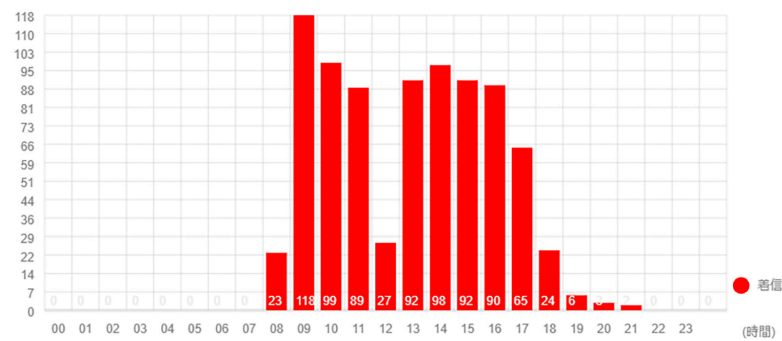
メインの機能は着信情報の表示ですが、もちろんそれだけではありません。カイクラでは一定の期間にどれだけ電話がかかってきたのか、何曜日、どの時間帯に電話が集中しているのかといった「統計情報」を見ることができます。コムデックの1月の統計情報がこちら！

曜日別着信比率



コムデックでは大きなモニターに着信が表示されるようになっており、オフィスツアーにいらっしゃる方々が一番興味を示されるのもこの「カイクラ」。実際に電話対応をされている事務員の方から「これがあったら注文とか予約とか、すごく楽になりますね」との感想をいただくことが多く、その声が決め手となって導入を決意される経営者の方もいらっしゃいます。自社の登録情報が表示されることで先ほどのような不安は一気に解消され、新人やアルバイトでも高品質な電話対応が可能となります。結果的に、顧客満足度アップから業績改善につなげることができるサービスなのです。

時間別着信件数



コムデックの電話本数は月平均 800~900 本、週にすると 200~230 本かかってきます。曜日での偏りは月によりまちまちですが、時間帯のグラフは毎月ほとんど同じ形、つまり「電話がよくかかってくる時間帯」「ほとんどかかってこない時間帯」が存在するということです。それだけコムデックがお客様の IT パートナーとして頼りにしていただいているということは非常にありがたいのですが、この本数は少しどうにか分散なりできないだろうか…、そんな話が会社全体から上がってきていました。外出や打合せも多い当社ですので、電話をいただいても担当者がいないことがほとんど、「申し訳ございません、後程折り返しをさせていただきます」と1日に30回以上お伝えすることも珍しくありませんでした。



あなた宛の電話を
fondeskが一次対応



チャットやメールに
内容をお知らせ

加えて、電話を取るとどうしても現在行っている仕事は中断されてしまう…。そんな状況を打開するべく、カイクラの次に弊社が導入を検討したのが「fondesk」でした。「fondesk」は電話の「一次受け付け」を代行してくれるサービス。依頼をしている時間は自社の電話は鳴らなくなりますので、集中して業務に取り組むことが可能です。

お客様へのサービス向上のために、重要な接点となる電話対応。すべてのお客様を特別なお客様として、最上級の電話接客をしたい！そうお考えの経営者の方も多いでしょう。しかし現実には目を向けると電話対応に苦手意識を持つ社員も多く、お恥ずかしい話、コムデックでも至らぬ電話対応にお叱りを受けたことが度々ございました。最近のいわゆるスマホ世代においては、うまく電話対応ができなかったことがトラウマとなり、電話対応に心的負荷を覚えてしまう「固定電話恐怖症」なる症状まで出ているとか。スマホ世代では「誰からの電話かわからない」「どんな用件かわからない」というのが大きなストレスとなってしまうようです。「相手の会社名や担当者名がうまく聞き取れない、自社の担当者がわからないから取り次げない、お客さんが注文してくる「いつもの」って何？」そんな電話番の不安を解決できるツールが「カイクラ(シンカ CTI より名称変更)」。

サービスとしては非常にシンプル。「設定した会社名」で月 100 件までは 1 万円 (101 件目からは 200 円 / 件) で電話を受けてくれるのです。会社から行うのは転送設定の開始と解除だけ。土日・夜間の対応や、応答内容の自由度の高い変更はできませんが、弊社が使っているような LINEWORKS 等のチャットサービスと併用することで、他の電話代行サービスよりもスムーズな引継ぎが可能です。

「電話で連絡」がもはや最良のコミュニケーションではなくなってきている現代のビジネスシーンにおいて、fondesk は画期的なサービスである。とコムデックでは考えています。お客様からのご理解を得ることが第一ではございますが、「働き方改革」の一環として、御社でも導入をご検討されてはいかがでしょうか？

fondeskはフツートの電話代行サービスとは ちょっと違います

✦ 便利なマイページ

PCやスマートフォンから電話の履歴を確認できます。電話応対の設定変更やお支払いの手続きなどもすべてネットだけで完結します。

✦ ネット申し込みで今日から使える

24時間いつでもオンラインで簡単セットアップ。スマートフォンもOK。10分程度のお手続きで、すぐにオペレーターが対応を開始します。



経営者様向け情報

就業規則の見直し進んでますか？

経営者の方であれば「働き方改革法」施行による、従来の勤怠管理とのあまりの相違点に頭を悩ませているかと思います。私もまだまだ知識不足を認識しており、良さそうなセミナーを発見したので名古屋商工会議所主催のセミナー「最新法令と会社を守る就業規則」に参加してきました。

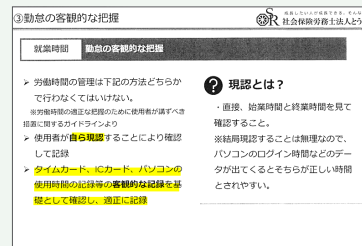
結果は ... 大当たり !! 勤怠管理の具体例に留まらず、国の考え方の解釈まで教えていただき非常に勉強になるセミナーでした。従来は経営者 (総務) しか持っていなかった、勤怠管理の知識がネットの力により従業員側にも簡単に入手でき、相談までできる時代です。昭和から続くタイムカードや日報による労働基準法を無視した勤怠管理を続けていては、訴訟リスクとなります。

60 年ぶりの大改正が行われた労働基準法、企業の運営ルールが変わった令和の時代に相応しい「就業規則」が必要となります。勤怠管理クラウド「KingofTime」の導入現場でも、就業規則が古すぎて慣行で勤怠運営がなされているケースが多々見受けられ、就業規則の見直しを並行して行うケースが多くあります。

最後に当日セミナー講師の「社会保険労務士法人とうかい 久野先生」と挨拶させていただきましたが、私より若い ... そしてエネルギーが豊富な方は是非セミナーを皆さんにも聞いていただきたいと思い、IT 活用戦略セミナーでの登壇をお願いしたところ快く了承いただきました。

働き方改革に負けない！
最新法令と会社を守る就業規則

社会保険労務士法人とうかい



6月16日(火)・17日(水)のIT活用戦略セミナーにご期待ください！