

2018/10

kintone+CTIコネクテル連携で、電話受付業務とメール業務効率が格段にアップ！

株式会社 太陽油化 様

業種	産業廃棄物処理業
導入プロダクト	CTIコネクテル
システム概要	電話受付システム

【所在地】
東京都板橋区三園2丁目12番2号

<https://www.taiyo-yuka.com>

東京都にある株式会社太陽油化様は1963年創業。産業廃棄物の収集・処理、危険物施設のメンテナンス、リサイクル事業を3つの主軸とし、様々なビジネスを展開される産業廃棄物処理の「トータルサポートカンパニー」です。

サービス系であるメンテナンス事業部では、地下タンクおよび排水除害設備のメンテナンスなどを行われています。

非常用発電を持つ大型ビルのオイルタンクのメンテナンスを行っており、お客様は、病院、銀行、役所、一般企業など多岐に渡ります。



産業廃棄物といえば建築現場などから出る木くずや鉄くずなどをイメージしますが、太陽油化様は取り扱いが廃油、汚泥など、“液物”と呼ばれており、難処理廃棄物として区別されます。特別な許可がないと処理できない一般廃棄物も、太陽油化様は回収されたものを受け入れて処理することができる、数少ない会社のひとつです。

ビジネスエリアは関東一円、遠くは東北、信越方面までをカバーし、自社で保有する赤と黄色の鮮やかな色が印象的な数十台の収集運搬車両で各地を巡っています。

「新しい価値を提供して社会を支え続ける」をスローガンとして掲げ、安定経営の今にとどまらない姿勢で、進化し続けています。単にビジネスとして儲かればいい、ということだけでなく、社会に貢献することが一番の理念。たとえ既存の事業でも、その中から新しい価値を見出し、よりよいサービスとして提供できるよう常に改善と進化をし続けてほしいという、トップメッセージが込められています。



東京都環境公社が優良な産業廃棄物処理業者を認定する、第三者評価制度「産廃エキスパート認定」では、会社の安定性や遵法性などの一定の基準をクリアした企業が優良性基準適合認定を受けられます。

認定は「産廃エキスパート」と「産廃プロフェッショナル」の2段階があり、「産廃エキスパート」は遵法性、安定性に加え、「先進的な取り組み」が評価基準となります。ここ10年ほど厳しい審査をクリアされてきた太陽油化様ですが、産廃ビジネスにおける先進的な取り組みはもとより、業務改善のためのIT投資も認定の一助になったのではないかと、常務取締役 石田天平氏は語ります。

業務全体の見直しで見てきた2つの課題

ビジネスが成長するにつれ、旧業務フローでは徐々に効率の悪さが際立ち、業務がまわらなくなってきたと感じた石田常務は、業務全体の見直し・改善に着手します。そして、特に2つの大きな課題が見つかりました。

1. 電話業務効率化

幅広いお客様から廃油回収の依頼やお問い合わせなどで1日に100件以上の電話が鳴るという同社。外出の多い営業スタッフを、少人数の事務スタッフでサポートされていますが、多くの電話が回収依頼だといいます。

〇〇オート、〇〇自動車など同じ様な社名のお客様が多く、特定するのに必ず所在地を確認するなど手間がかかっていたそうです。

事務スタッフは日常業務を行いながら電話対応をされており、長いときには1通話10分くらいかかることから本来の業務に支障をきたしはじめました。さらに、聞き間違いなどで作業担当者に正しい情報伝達ができない、といった課題もあり、電話対応の効率化が急務となったのです。

2. メールによる作業依頼の効率化

以前行っていた、作業依頼を電話で受け、依頼表を作成するやり方では、作業担当者は帰社してからでないと作業スケジュールの把握ができませんでした。「ちょうどこのエリアに行っていたのに」といった無駄をなくすため、回収依頼の連絡を担当者にメールで行うようになりました。しかし、このメールでの作業依頼が事務スタッフの負担となってしまったのです。

お客様の情報を別で管理されていたデータからコピーしてメール本文に貼り付け、作業内容等の用件を都度入力して送信するまで10分程度かかることも多々あり、改善ポイントとして挙げられました。

CTIコネクテル導入のきっかけ

「とにかくお客様が幅広く、1年に1回の依頼だったり、特定の担当者にしかわからないお客様だったりして、どういったお客様なのか、担当者は誰なのかといったことを調べるのに電話を保留してお待たせしてしまうことが多かったんです。そんな時、電話番号をキーに、電話着信時にお客様の情報をモニタにポップアップする便利なシステムがあるということを知り、システムを導入して欲しいと。」そう振り返るのは、電話対応をしながら業務をこなす、総務課 係長 柴田様。

ちょうど別の業務で利用されていたサイボウズ社のkintoneと連携できる、弊社のCTIコネクテルを知り、お問い合わせを頂いたのがきっかけでした。

他社のCTIシステムも検討されましたが、対応機種が限られており、さらにコスト的にもCTIコネクテルのほうにメリットを感じていただき、電話機を変えずに、kintone+CTIコネクテルという形で導入が決定しました。

課題を解決したkintone+CTIコネクテル

太陽油化様では、販売管理システムからお客様情報と前回の依頼内容をkintoneにインポートして、得意先マスター+販売履歴（前回の作業内容）+aの管理をされています。

まず1つ目の課題、電話業務効率化についてはCTIコネクテルの導入で効果がありました。

「電話着信時にすでに営業担当、作業担当者、そして前回作業履歴のあるお客様かどうかが表示されるので、確認作業が断然少なくなりましたね。」と柴田様。

顧客特定作業が不要となり、1日100件以上もあるという、電話の応対時間が格段に短縮されました。

「アルバイトや新人でも、安心して電話を受けられますから、新人の早期戦力化にも役立っていると思います。」
(石田常務)

どういったお客様がいるのかわからない、特に電話対応に不慣れな新入社員の方には安心感につながっているようです。

次に、メールでの連絡業務について、どのような効果があったか聞いてみました。メール機能は、kintoneで独自のカスタマイズをし、アプリケーションを作成されています。

通話中、kintone側のメールボタンをクリックすると、お客様情報が自動で差し込まれたメールテンプレートが起動します。

電話受付者は作業依頼なのか、営業への取次なのか、といった案件区分を選択します。必要な時だけ伝言メモを入力しますが、ほとんどの場合、最低2クリックくらいでそのままメール送信が完了します。

「これまで、お客様の情報を探すところから始まり、別データからコピー&ペーストして用件を入力して・・・と、長いと10分くらいかかっていたのが、1分以内で済むようになりました。最近では慣れてきたので、受話器を置く前にメール送信が完了することもあります。」と柴田様。

更に、作業担当者は外出先からスマホで前回の回収量等の作業内容を確認できるため、このくらいの量なら今日回収できる、といった判断ができるようになりました。

「私の感じているところでは、電話番号をキーにお客様の情報がしかるべき担当者に正確に伝わる。そこが一番大きな効果です。CTIシステムの導入効果はなかなか表現しづらい部分もありますが、一日の業務全体で0.5~0.7人工くらは削減されたのではないのでしょうか。」と石田常務は体感されているようです。

Before

約 10分



回収依頼

お客様情報



過去の作業内容



住所と社名を聞いて、データや書類から
お客様情報を検索



・お客様情報
コピー&ペースト
・用件
・メモ



担当営業
または
担当ドライバー

After

1分以内

大幅
短縮！



回収依頼

CTIコネクテル

kintone



電話着信時にお客様情報を表示



・お客様情報
自動差し込み
・用件
・メモ



担当営業
または
担当ドライバー

今後の展望

現在の課題として、販売管理の得意先マスタが元となっているため携帯電話番号が管理されておらず、CTIのヒット率が100%ではない、販売管理側からのデータエクスポートが自動化されておらず、週に1回手動で同期をとらなければいけない、販売管理の得意先マスタでは管理しきれない、といった点を挙げられています。

「長年、今の販売管理システムを使っており、販売管理の情報を正としています。とはいえ、販売管理パッケージの得意先台帳では、管理できる情報が限られていますよね。また、産廃ビジネスは一般的な物販と違う独特な業務があるので、パッケージの販売管理では限界を感じつつあります。」と石田常務。

CTIシステムをより活用するために、お客様情報をより充実させたいとお考えのようでした。



常務取締役 石田 天平氏

今後のビジネスについては、会社の理念である「社会貢献」の一環として、技術開発分野への新しい試みについてもお話しいただきました。

単純なリサイクルではなく、新しい価値を創造することで社会貢献をしたいという太陽油化様。今後も環境事業のリーダーとしての活躍を期待しています。

導入事例に関するお問い合わせ

株式会社システムリサーチ イリイソリューション部

【フリーダイヤル】0120-161229

【ホームページ】<http://www.illii.jp>

担当拠点につながります

[受付時間]9:00~12:00/13:00~18:00

※土日祝・指定休日を除く