



商 売 繁 盛 ニ ュ ー ス



回覧版

目 次

事業所訪問	1
東洋ゴム織布様	
事業所訪問	2
事業所訪問	3
事業所訪問	4
納入事例DVDの ご紹介	5
パソコントラブル 解決法	6
佐賀北高	7
応援詩集	
ピンチの裏側	
特集	
近況報告	8

甲ゴムで圧倒的シェア
を誇っていたが、海外
製品に押される

新製品で特許取得

事 業 所 訪 問

【事業所名】 **東洋ゴム織布株式会社様**

【ご住所】 久留米市津福本町中津留2320-14

【電話番号】(0942)32-8162 【ホームページ】 <http://www.toyogomu.co.jp>

【業 種】 織布・刺繍・組紐 【資本金】 2,000万円

【創 業】 昭和29年 【従業者数】 35名



古田芳久営業課長様

ゴムを使用しない業界初のノンスリップ素材「deXma(デクスマ)」で特許を取得。
福祉業界やスポーツ用品メーカーなどで、幅広く応用分野が広がっています。
今回は新素材の販売で多忙な、古田営業課長様にお話をお伺いしました。

【内野】東洋ゴム織布様は随分歴史が古いのですが、私も貴社の商品を使っていたのでしょうか。

【古田】ムーンスター様、アサヒコーポレーション様の学校用上履靴に使われている、足の甲部分のゴムは当社製です。日本人なら必ず履いているはずですよ。

【内野】それは素晴らしいですね。

【古田】でも、最近は安い海外製品に押されています。

【内野】そこで新製品を開発されたのですね。

【古田】他社でも製造できる製品は、必ず価格競争に巻き込まれます。特に、人件費の安い海外と競争したら、価格で負けてしまいます。

【内野】そこで、deXma(デクスマ)を開発されたのですね。

【古田】そうです。おかげ様で特許も取る事ができました。

高機能素材 deXma (デクスマ) を開発



deXma (デクスマ) を置かないで皮製椅子に腰掛けて、ちょっとのけ反ると、体が椅子からずり落ちそうになります。

高齢者や障害者には、大変危険な状態です。



deXma を腰掛け部分に置き、古田課長が私の両足首を持って強く引っ張るのですが、私の体は全く動きません。

摩擦係数が高く、滑らないことが簡単に証明されました。実験に立ち会った私は、ただただ驚きました。

高齢者や障害者でも、安心して座ることができます。

新型電話機導入で売り上げが増えました

転送電話も担当者別に自動録音

【内野】deXma (デクスマ) は、どんな特徴がありますか。

【古田】 ゴムより伸縮性に富み、布のような通気性と汎用性があります。しかも、最大の特徴は抜群の滑り止め効果があることです。

【内野】市場では、どのように商品化しているのですか。

【古田】 素材の特徴を生かして、着物やシャツの乱れ防止のベルト、腰ベルトやスポーツ用パンツの滑り止め、車椅子のシート部分の滑り止めなどです。



展示会やホームページで当社を知ったお客様から、お問い合わせをいただいていますから、まだまだ利用分野は増えて行くと思っています。



【内野】新素材なので、市場開拓は苦労しておられるのではないですか。

【古田】 そうですね。確かに出張が多いのですが、内野さんのおかげで以前と比べたら売り上げが増えています。



【内野】それは、どうしてですか？

【古田】 内野さんが勤めてくれた音声録音装置のおかげで、新規のお客様は勿論のこと、既存のお客様からのお問い合わせにすぐに対応できているからです。

音声録音装置の導入前は、私が出張などでいないと、お客様がお名前や連絡先の電話番号を教えていただけない事が多く、お客様を逃がしたり、クレームになることが多かったのです。

【内野】 Panasonic 音声録音装置の正式名は、「音声メールシステム 2 Way」と呼ぶのですが、もう少し詳しくお話しください。

【古田】 新型の音声録音装置付電話機に変えてから、事務所で受けた電話は全て担当者別に自動録音しています。

特に、出張中にかかってきたお客様からの電話は、できるだけ担当者に転送してもらっています。



そうすると、事務所に担当者がいないのにお客様と担当者が直接お話ができますから、商談もクレーム処理も素早くなります。

不在のときは、ややこしい用件を転送電話で受ける

メモ帳の代わりになる

用件の録音再生が何度でも繰り返してできる

お取引先からも大好評

電話の対応を確認し、社員教育が簡単にできます

高い研修費を払って研修しなくても、毎日簡単に勉強・指導できる

事務所の動きが社外からも把握できる

外出中でも商談やクレーム処理を自動録音していますから、担当者としてはまずメモの必要がありません。

録音内容はメモ帳代わりにすることができ、外出先から何度も繰り返し用件を再生確認することができます。以前はついっぴり商談内容を忘れることもあったのですが、今はどんなにややこしい内容でも、お客様が早口の場合でも、安心してお客様とお話をしています。

お客様から信用をいただくのは難しいものですが、「古田さんは仕事が速い」と、大変好評です。これも内野さんのおかげです。

【内野】いえいえ、お役に立ててよかったです。当社の他のお客様からも、同様の意見を数多く頂戴しております。

【古田】他に気が付いたのは、社員教育が簡単にできることです。

以前は、どうやったら社員教育ができるのか頭を悩ましていたのですが、電話対応の内容を再生確認していると、私自身や社員さんの言葉使いがおかしい点や、商品知識が不足している点が良く分かります。

社員さんに問題点の通話録音を自分で確認してもらおうと、上司の私が細かく指摘するよりも、本人が即座に納得してくれて、同じような失敗をしなくなります。

電話対応マナー教室は、NTTさんや他のコンサルタントでも数多く開催しておりますが、研修時間も取られますし研修費も必要です。

料金の高いプロを呼ばなくても、毎日が研修と勉強です。本当に安い投資で、色んな業務改善ができています。

【内野】そうですね、古田課長がご不在でも、通話内容を確認すれば社内の動きがわかりますよね。

【古田】私宛の電話の内容を確認するだけでなく、事務所の受付電話の内容も外出先から確認できますから、出張先で用件を全て確認しています。

時には事務員さんが「この用件は大事な用件ではない」と勝手に判断して、私宛に伝言しない場合があります。

実際にあったのですが、お客様のなかには物静かにお話をされる性格の方が



電話取次ぎ者の勝手な判断はクレームの要因

お客様の中には、クレームでも静かに言われる方がおられる

信用を築くのは難しい
信用を無くすのは簡単

業務効率改善

伝言メモ不要

携帯電話自動呼出

自動伝言伝達

お客様から信頼される

人件費削減

電話料金削減

電話対応にゆとりができた

お客様が早口でも安心

笑顔が増えた

おられます。ある時クレームの電話をいただいたのですが、クレームの電話を受けた事務員さんが、お客様が物静かにお話をされたのでクレームと思わずに、私への連絡を怠りました。

私は、出張先で受付電話の内容を確認していて、気がつきました。即座にお客様にお詫びの電話を入れて、大事には至らなかったのですが、信用を築くのは難しいけど信用をなくすのは簡単なだけに、大いに助かりました。

【内野】そうですね。音声メール2Wayを導入していただいたお客様から、クレーム処理が素早く簡単にできるようになったと喜んでいただいております。その他に、古田課長以外の方のご意見はどうですか。

【古田】事務員さん達の負担が軽くなり、業務効率が改善し、伝言ミスがなくなりました。

まず伝言メモを書かなくて良いし、担当者の携帯電話呼び出しと伝言が、ワンタッチで出来ます。電話が集中したときはどうしても慌てているので、聞き違いや伝言メモへの記入ミス、最悪の場合のお客様からの電話があったこと自体を忘れます。お客様から指摘されて思い出し、大慌てでお詫びすることもありました。今は多忙なときでも電話対応に余裕があります。

お客様から、「電話したらすぐ対応してもらえる。古田さんが出張中でも安心できる」と、大変喜んでいただいています。

【内野】それは良かったですね。他の事業所様でも、業務効率が改善されたと言われています。ある卸売業の会社では、OLさんの残業時間が7割削減された事例もあります。

人件費の削減だけでなく、折り返し電話や復唱電話の削減で平均14.9%の電話料金削減も実現しています。

【古田】そうですか、事務員さんの負担が軽くなるせいでしょうが、電話対応にゆとりがありますし、お客様が早口の場合でも慌てないで済むようです。そして、事務員さんの笑顔が増えました。

内野さんに大変便利な通話録音装置をお勧めいただいて、感謝しております。ありがとうございました。



お客様の声

何かあった時の対応及び電話登録変更
についても迅速に処理して頂きました。

東洋ゴム織布株式会社
営業課長 古田芳久

納入事例特集DVD「笑顔が一番」無料プレゼント

先ほどご紹介した東洋ゴム織布の古田課長様との対談は、無料DVD「笑顔
が一番」に録画収録しております。

古田課長様の他に3事業所様が出演されていますが、ご希望の方は遠慮な
くDVDをお申し込みください。



無料DVDをご覧いた
だいた方から、音声メー
ル2Wayの導入効果が
良く分かれると評価をいた
だいております。

DVDはご家庭のDVD
再生機、およびDVD再
生機能付パソコンでご
覧いただけます。

パソコンのDVD再生
ソフトによっては、まれ
に映像が乱れる場合が
あります。

特にパソコンの処理速
度が遅い場合は、DVD
再生ソフトが起動しても
映像・音声ともに再生で
きない場合があります。

東洋ゴム織布株式会社様

【織布・組紐・刺繍】

新規客を逃がさないで売上アップ

外出中でも重要な用件は転送電話で応答

自動通話録音で、メモ帳いらず

社員教育が簡単



古田芳久営業課長様

清明保育園様

【幼児教育施設】

繁忙期も伝言漏れがありません

職員の教育が簡単になりました

個人情報保護法に対応して園からの広報が簡単



辻 弘明園長様

安田保険サービス株式会社様

【保険代理店】

事故報告の受付、お問合せ対応が簡単

夜間休日の受付ミスが減る

電話の相手が誰かを特定できる



【左】重松様 【右】原野様

有限会社原野製茶本舗様

【八女茶の通信販売・小売業】

電話での受注ミスが激減

社員教育が簡単

クレーム処理が的確にできる



【左】重松様 【右】原野様

トラブル相談窓口

メーカー

プロバイダ

家電量販店やパソコン専門店

当社のようなサービス会社

相談時の注意点

機器類のカバーを無理に開けたりしない

電子機器の動作が異常と思う時は、症状を詳しくメモしておく

購入時についてくるCD・保証書・申込書などの書類を保管する

説明書をもう一度読み返す

トラブル解決策はホームページで紹介されていることが多いので、とりあえず自分で調べてみましょう

マイクロソフトの場合は、WindowsやOfficeの更新(アップデート)をしておく

送信者アドレスが初めての電子メールは、信頼できる相手以外は開かない

アダルトサイト、海外サイトなどの怪しいサイトは開かないこと。ウイルスを送り込まれることがあります

ご質問にお答えします

【質問】 パソコンのトラブル解決法を教えてください

【回答】 解決法の一部だけをご紹介します

(1) パソコンが突然フリーズした(動作停止状態で固まる)

「Ctrl」+「Alt」+「Del」の3つを同時に押します。「タスクマネージャー」画面で、「状態」欄に「応答なし」が表示されているプログラムをクリックし、下段の「タスクの終了」を押します。

(2) プリンタ電源も正常、プリンタケーブル、LANケーブルも接続している、インクやトナーも入っているのに、突然印刷ができなくなった

プリンタと接続しているケーブル類を全て外します。

パソコンの「スタート」ボタンをクリックし、「コントロールパネル」「プリンタとその他のハードウェア」「プリンタとFAX」の順にクリックします。

接続しているプリンタの一覧からトラブルを起こしたプリンタをクリックします。

プリンタの「ドキュメント一覧表」が表示される「プリンタ(P)」「すべてのドキュメントの取り消し(L)」をクリック 印刷途中のデータを削除してしまいます。

パソコンを再起動 ケーブル類を再接続 作業を再開します。

(3) 突然インターネットに接続できなくなった

パソコンの電源を切ります。

インターネット接続回線のLANケーブルや、電話回線を外します。

インターネット接続モデム、ルーター類の電源を全て切断します。

最近の電子機器は、落雷やノイズなどの電氣的ショックに対して保護回路が作動するように設計しています。このため、電源切断後もすぐには電源を立ち上げず、約5分以上わざと放置します。

モデム、ルーター類のケーブルを再接続します。

パソコンの電源を入れ、作業を再開します。

パソコントラブル解決法は今後も取り上げます



佐賀北高の練習場に掲示中の詩

山本よしきさんの「ピンチの裏側」

今更ながら、佐賀北高の優勝は佐賀県人の私にはとても嬉しい出来事でした。

普段は野球に興味のない娘達も、とても興奮していました。

佐賀北高が優勝したあと、お客様の事務所を訪問した際に、突然「佐賀北高優勝おめでとうございます」と言葉をかけられた時はさすがに驚きましたが、即座に「ありがとうございます」と胸を張って答えていました。

そして、「お客様は私が佐賀県人であることをご存知だったんだ。こちらこそ、私のことを覚えていただいてありがとうございます」と思いました。

古川佐賀県知事もがんばっていただいておりますが、東国原宮崎県知事ほど有名ではありません。

嬉しいことで佐賀県の知名度が上がることは、大歓迎です。

昨年、佐賀北高が甲子園で優勝したあと、佐賀北高の練習場に掲げてあったために新聞やテレビで紹介された、私の大好きな詩です。

私が「ピンチの裏側」をブログで紹介していたら、何と山本よしき氏本人から「偶然ですが、内野さんのブログを読みました。私の詩を紹介していただいております」と丁寧なメールが届きました。(驚きました)

佐賀北高ナインでなくても、心に響く素敵な詩です。

ピンチの裏側

神様は決して
ピンチだけとお与えに
ならない

ピンチの裏側に必ず
ピンチと同じ大きさのチャンスと
用意して下さっている

グチをこぼしたりヤケを起す
チャンスを見つけたら目をくもり
ピンチを切り抜けるエネルギー
さえ失せてしまう

ピンチはチャンス

どっしりかまえて
ピンチの裏側に用意されてる
チャンスを見つけよう

よしき



『ピンチの裏側』
山本よしき 著
定価: 本体1600円+税
発売: 株式会社青志社

恋の木神社参拝とお座敷盆梅観賞

2月中旬、筑後市の「恋の木神社」に娘の良縁を願って家族で参拝しました。若い女性が大勢参拝に来ておられました。絵馬の掲示場所の、ピンク色の「おみくじ」で作ったハート形の案内板がとても面白いですね。



瀬高の「大力うどん」でおいしい昼食を食べて、みやま市旧山川町に移動。

「お座敷盆梅」は、100畳のお座敷に色とりどりの梅が咲き誇っていました。一番古い盆梅は250年の梅でした。庭植えの梅よりも手入れが大変でしょうが、香りも良くてとても美しい梅の花でした。

我が家の庭は冬でも楽しい

毎年冬になると、椿や山茶花の甘～い蜜を吸いに、メジロがやってきます。私は草木を育てるのが好きで、冬場は椿が2本、山茶花が5本花を咲かせて楽しめます。メジロの他に、ジョウビタキ、ヒヨドリ、シジユウカラなどの小鳥が来ます。

我が家のピンク色のしだれ梅が、年々大きくなります。6月には小梅の実も付きます。



有限会社テレコムOA

ブログ:「婿殿奮戦日記」
代表取締役 内野博行

メルマガ:まぐまぐ「感動事業」
携帯電話(090)1510-4441

(みやき)〒849-0101 三養基郡みやき町原古賀1888-4

TEL(0942)94-9721 FAX(0942)94-9733

(久留米)〒830-0063 久留米市荒木町荒木804

TEL(0942)26-4110 FAX(0942)26-4133

電子メール info@denwaya.biz

ホームページ http://www.denwaya.biz

CTI/音声メール/電話交換機/ホームテレホン/インターホン/ナースコール/複合機/FAX/プリンタ/スキャナ
電子黒板/LAN工事/インターネット/監視カメラ/映像機器/音響機器/空気清浄機/販売管理ソフトウェア