



# 商 売 繁 盛 ニ ュ ー ス



回覧版

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## 目 次

事業所訪問	1
吉泉園様	
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
パソコン便利帳	6
3ヶ月で	7
5kg・5cm減量	
お花見は	8
日向神ダム	

## 事 業 所 訪 問

【事業所名】 **株式会社吉泉園様**

【ご住所】 八女郡黒木町大字本分904

【電話番号】 (0943)42-4188

【ホームページ】 <http://www.yamekandoucha.com>

【業 種】 八女茶製造販売、菓子製造販売、通信販売

【創 業】 明治20年                      【法人化】 昭和52年



ゲストは吉泉 泰 専務様

八女茶は、今から約570年前に栄林周端禅師によって、黒木町霊巖寺で栽培されたのが始まりです。吉泉園様は八女茶発祥の地黒木町から、お客様が感動するお茶「八女感動茶」を全国に向けてお届けしております。

**【内野】**八女茶の業者さんは多いのですが、吉泉園様のこだわりとか違いはどんなところでしょうか。

**【吉泉】**今の社長は4代目ですが、戦後の高度成長期に同業者が小売店様への卸売を専門としていた時代に、先代社長は官公庁の職員の皆様に直販を始めました。その後個人のお客様から電話による注文が増えてきて、現在の通信販売に発展しました。現在日本国内に約10,000名のお客様がおられます。

**【内野】**電話でのご注文を受けるとき、どんな苦労がありましたか。

**【吉泉】**一番苦労したのは、電話で「いつものヤツをください」と言われたときですね。お客様から見れば「いつものヤツ」は一つですが、当社から見ると玉露、深蒸し茶、煎茶、白折などの種類があり、さらにオリジナルのお菓子も含めると何種類もあります。まず、電話のお客様がどなた様なのかを特定する必要がありました。しかも、同姓同名のお客様がおられるし、お名前やご住所の漢字が間違っていることがありました。

官公庁への直販から通信販売に発展



吉泉専務は日本茶インストラクターの認定を受けておられます

音声メール2Way導入の前は、受注ミスが多く、誤配送が発生していました

音声メールシステムの導入で受注ミスが激減

サーバーに大量録音するCTI型音声メールは、約1年分の長期間録音を可能にしました



新茶のご紹介コーナー



お客様に美味しいお茶をご購入いただくため、冷蔵ショーケースに陳列して、常に鮮度を保っております。



美味しい茶葉を利用したオリジナルのお菓子も大変人気があります。

**【吉泉】**結局、5W1H【Who(誰が) What(何を) When(いつ) Where(どこで) Why(なぜ) How(どのように)】が抜けていることが多く、誤配が多かったのと、クレーム処理に費用も時間もかかるし、信用をなくします。

**【内野】**当社からまず最初にメモリ録音型の音声メールシステム2Wayを導入させていただきました。さらに2代目にはCTI型の音声メールシステム2Way-Proを導入させていただきましたが、社内がどんな風に変化したか？

**【吉泉】**電話録音メモができる、2Wayにはとても助かっています。受注ミスが減りました。最近の受注ミスの殆どはお客様側の記憶違いによる発注ミスです。当社のミスではありませんが、お客様に指摘するわけにもいかず、辛いところです。

**【内野】**電話対応自動化装置の音声メールシステム2Wayをご利用いただいて、具体的に良かったと思われた点はどんなところですか。

**【吉泉】**そうですね、全国のお客様からの電話を受けるのですが、お客様のなかには早口のお客様、方言のお客様、小さい声で話されるお客様など、聞き取りづらくてメモをするのも大変なお客様がおられます。

2Wayでは用件が丸ごと録音されていて、聞き取りづらい箇所を繰り返し何度も聞けるので安心です。ただ、初代のメモリ型2Wayは録音時間が短くて、メモリが満杯になると新しいメッセージの受付をしないし、古いメッセージを消去して空きエリアを確保するだけでも大変でした。

**【内野】**大変申し訳ございません。まさか、お茶の通販会社様がこんなに電話が多いとは予測していなくて、ご迷惑をおかけしてしまいました。新型のCTI型音声メールシステム2Way-Proはいかがですか？

**【吉泉】**パソコンの大容量ハードディスクに約1年分録音するので、録音時間を気にしなくて良いので安心です。新茶シーズンは電話注文も多いのですが、特にお歳暮シーズンが助かっています。お歳暮のお届け先を、1軒1軒のお名前やご住所をお聞きするので、平均10分から15分間かけて電話注文を受付けています。





長時間受付たご注文内容を、丸ごと再生して確認できるので、受注伝票の記入に精神的な余裕がでてきたのと、結果的にうっかりミスが減りました。

【内野】社長と専務、営業の方は外出されることが多いのですが、用件の外部聞き取りはご利用いただいていますか。



社内は勿論のこと、社外からも24時間いつでも、用件確認ができる

【吉泉】長期出張中でも、移動の空き時間に自分宛の用件を確認しています。伝言漏れが無いので安心です。



【内野】4月は新入社員が入社する時期ですが、新人の電話応対を確認して商品知識やクレーム処理がまずいと思ったことがございますか？

電話の応対を確認し、社員教育が簡単にできます

【吉泉】新入社員はまだ未熟な点がありますが、自動録音された通話を確認することで教育ができています。



【内野】以前、専務から「クレームは宝の山」とお聞きしたことがあります。もう一度お聞かせください。

クレームは宝の山

【吉泉】クレームの電話については全て「クレーム」専用ボックス(ボックス=録音先の電氣的な郵便受けのようなもの。他に「受注」「新規客」「担当者」「留守番電話」などの名称で録音先を区別します)に録音しています。「クレーム」ボックスを確認再生することで、お客様のクレームの内容、文字では表現できないお怒り具合の感情の部分も分かるし、当社の担当者がどんな電話応対をしたかも分かります。録音されたクレームを詳しく再確認することで、お客様に満足のいただける対応策が素早く実行できます。

【内野】なるほど、クレームから逃げないで、素早い処理ができる訳ですね。

クレーム情報を共有化して、社員教育にも使える

【吉泉】もう一つ言えるのは、クレームを音声メモとして蓄積保存しているので、新入社員に聞かせて「過去こんな問題が発生したけどあなたならどうしますか？」と新人教育にも利用できることです。

【内野】クレーム情報を共有することで、社員教育に利用するのは素晴らしいですね。

【吉泉】ありがとうございます。録音システム2Wayを利用してクレーム情報の蓄積が簡単にできるようになり、クレームを詳しく分析することや対策を考えることが出来ました。だから「クレームは宝の山」と言った訳です。

外線着信時に相手の名前と電話番号を漢字で表示します



在席表示盤

新しい伝言が録音されると左側の赤色ランプが点灯

在席中は右側の緑色ランプが点灯

お客様の声

吉泉専務様から当社へのご意見を頂戴しました

【内野】イヤーツ、ありがとうございます。実は専務から「クレームは宝の山」とお聞きしてから、音声メール2Wayを導入いただく新規のお客様は勿論ですが、既存のお客様の手直しのときも積極的に「クレーム」ボックスを設定しており、お客様から喜んでいただいております。きっかけは吉泉専務でした。大変貴重なご意見をいただいてありがとうございました。

【内野】電話オペレーターは、NTTネームディスプレイサービス対応の漢字表示タイプの簡易型CTIをご利用いただいておりますが、使い勝手はいかがですか？

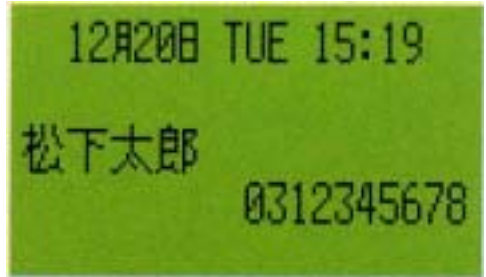
【吉泉】ナンバーディスプレイ採用当時は非通知が多かったのですが、現在は非通知のほうが減りました。

【内野】そうですね。昨年調査したら個人のお客様が多いのに非通知は全体の5%程度でしたから、通販会社にとっては大変便利になりました。

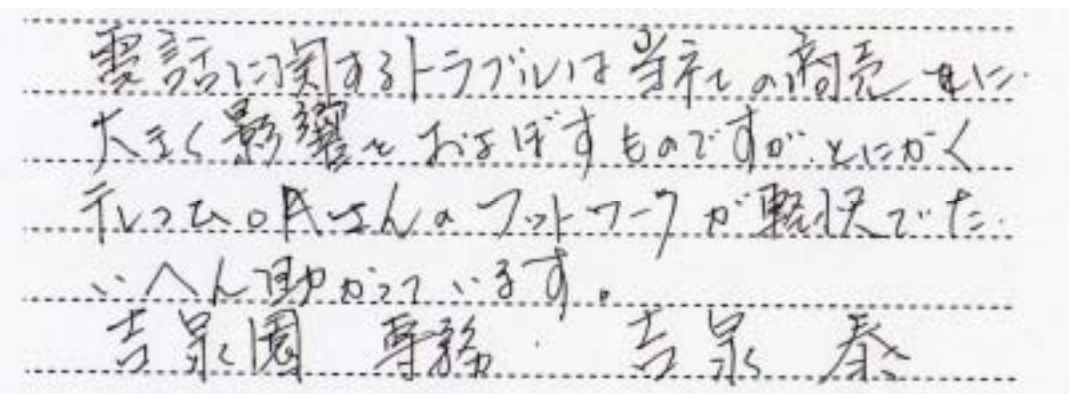
【内野】社長が離れた場所の工場側におられることが多いので、在席表示盤を設置したのですが、ご利用状況はいかがですか。

【吉泉】そうですね、電話機のワンタッチ操作で在席と不在を設定できるし、不在の場合は表示盤のランプ表示で不在が確認できるし、新規のメッセージもランプ表示で確認できるので、とても便利です。内野さんに大変便利な通話録音装置をお勧めいたします。ありがとうございます。ありがとうございました。

ご注文いただいたお茶やお菓子が全国のお客様へ出荷されます



着信時に相手の名前など40文字と電話番号を表示します





### 納入事例特集DVD「笑顔が一番」無料プレゼント



DVDご希望の方は、電話、FAX、メールでお申し込みください。お届けまでに約1週間程度の時間を要します。

ご了承ください。

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。

#### 株式会社吉泉園様(福岡県黒木町)

【八女茶製造販売・通信販売】

繁忙期のややこしい受注も簡単になりました

クレーム情報を蓄積、社員と共有化することで

クレームが宝の山になりました

社員教育が簡単



吉泉 泰 専務様



古田芳久営業課長様

#### 東洋ゴム織布株式会社様(福岡県久留米市)

【織布・組紐・刺繍】

新規客も既存客も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

転送電話も自動通話録音で、メモ帳いらず

業務効率向上、社員教育が簡単

#### 清明保育園様(福岡県久留米市)

【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です



辻 弘明園長様



【左】中原様 【右】吉岡様

#### 安田保険サービス株式会社様

【保険代理店】(佐賀県みやき町)

事故報告の受付、お問い合わせ対応が簡単

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

#### 有限会社原野製茶本舗(福岡県広川町)

【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



# パソコン便利帳

## 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

**【質問】** ファイルが増えて探すのに時間がかかります。検索のスピードアップ法を教えてください

**【回答】** 基本は整理整頓

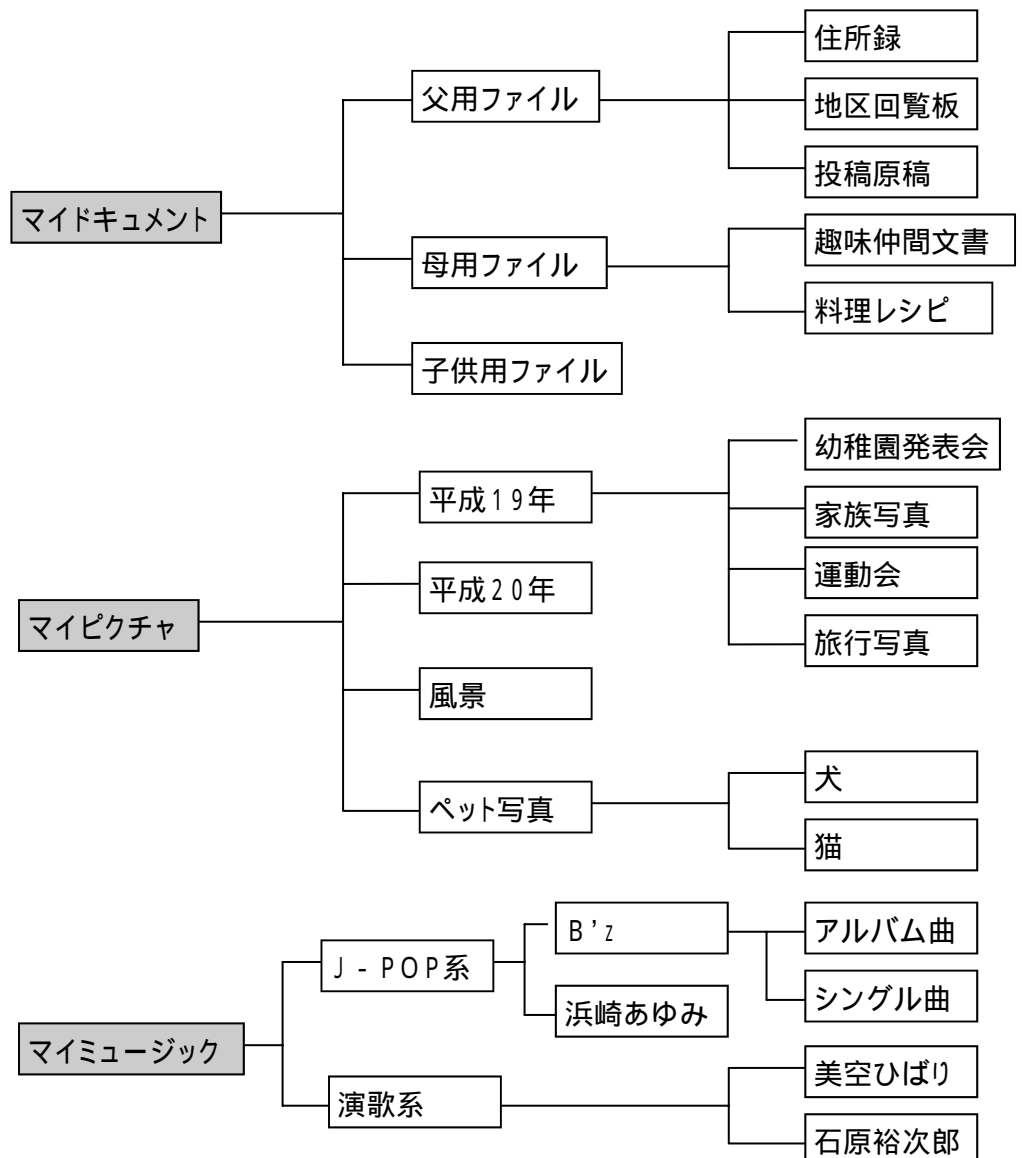
個人用パソコンも業務用パソコンも、パソコンを使いこなしはじめるとExcel、Word、デジカメの画像情報などが、どんどんたまっていきます。

まず、不要なファイルを削除する

グルーピング

残ったデータやファイルを、誰が見てもわかりやすい言葉で意味付けをしておき、まとめて行きます。

できれば3段階程度に階層化します。3段階以上になった場合は、再度グループ内で分割したり、多階層化して誰もがわかりやすいように再構築します。



## 3ヶ月で5kg・5cm減量しました

私は昨年健康診断で糖尿病予備軍と認定され、昨年11月からメタボ教室に参加しました。最初に栄養管理士さんと個人面談を実施。食生活や運動状況、飲酒の状況など、きめ細かい質問を受けました。面談の内容からメタボの原因を推測して、対策を考えていただきました。



私の場合は、肥満対策が大きく3つありました。

### (1) 食事はゆっくり30回以上良く噛んで、20分かけて食べる

今までは早や弁で、夕食も10分程度で終わっていました。ご飯をゆっくり食べるのはとても難しく、ある時「食事の自分の姿をビデオに撮ったらどんな風に見えるかな」と考えてピンとききました。早や食いの私の姿は、口の中でもぐもぐ噛んでいる間に次のご飯やおかずに出し、次々に放り込んでいると気がつきました。つまり、休み無く食べているのです。そこで、一つを食べている間は故意に箸を置く事にしました。次のおかずやご飯に手を出さないから、ゆっくり30回以上噛むことになります。この状態を習慣化すると、満腹中枢が信号を出し始めますから、以前のようにがつつ食べなくなりました。

### (2) 間食をしない

甘党の私は、夕方頃に間食をしていました。最初は大変でしたが、大好きなクリームパン1個がご飯1.5杯分に相当するを知ってしまったので、我慢するようになりました。

### (3) 果物、食事の量を減らす

ビタミンの補給に果物をいっぱい食べるのが良いと思っていましたから、基準の2~3倍食べていました。1日の果物の摂取量を、基準のバナナ1本、リンゴ半分、ミカン2~3ヶ以内になるよう減らし、ご飯もお茶碗8分目程度に減らしました。

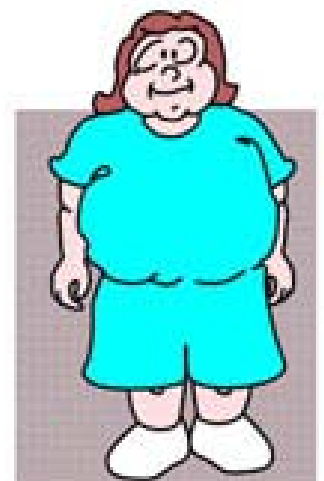
塩分とアルコールの制限についてですが、私の場合は、血圧は正常なので塩分の取りすぎやお酒の飲みすぎの課題はありませんでした。

乳製品を摂ることと、30分の早足ウォーキングは、必ず継続するように指導されました。

減量に成功した秘訣は、

- (1) 毎日、体重、ウエストサイズ、血圧、課題3項目の達成状況を記録して報告したこと  
(私の場合、血圧は時折チェックしていました)
- (2) 家族の理解があったこと
- (3) 集合研修の他、途中で栄養管理士による3回の個人面談、3回の電話相談で、担当者の細かい指示を受けて応援していただいたこと。
- (4) お客様や知人にも公言して、さばれないように自分を精神的に追い込んだこと。
- (5) 今回はやらなかったのですが、やっとならば良かったと思うのは、正面と側面から写真を撮っておけば良かったと思いました。

最近、弟から「兄ちゃん病気にしとらんね?」と言われるし、お客様からも「病気ですか?」と言われていました。少し頬がこけたり、ベルトの穴が3つ内側を使わないとズボンがずり落ちるし、目に見えて減量効果がでてきました。





## お花見は日向神ダム

4月5日、福岡県八女郡矢部村の日向神ダムへ行きました。我が家族はドライブ大好き、お花大好き、勿論桜のお花見大好き。あいにくの曇り空、そして桜は八分咲きでしたが、予想通りとてもきれいでした。平野部の久留米市や、麓の黒木町の桜は満開状態だったのですが、矢部村は八分咲き。やはり矢部村の方が高地で、気温が低いことになります。

毎年桜の季節になると、我が家では「今年のお花見はどこに行こうか」と話題になります。私は佐賀県出身なので、佐賀県東部側の桜の名所はほぼ回りました。久留米市では浅井の1本桜が有名ですが、佐賀県神崎市の九年庵近くの「宝珠寺の姫しだれ桜」も美しいですよ。



【矢部村：日向神ダム】ダムの堰堤はぐるりと桜



【宝珠寺】夜はライトアップされます



【神崎：宝珠寺】麦畑とのコントラストが美しい



## 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

電話対応自動化装置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  
プリンタ/電子黒板/LAN工事/インターネット/映像機器/音響機器/空気清浄機/販売管理ソフトウェア