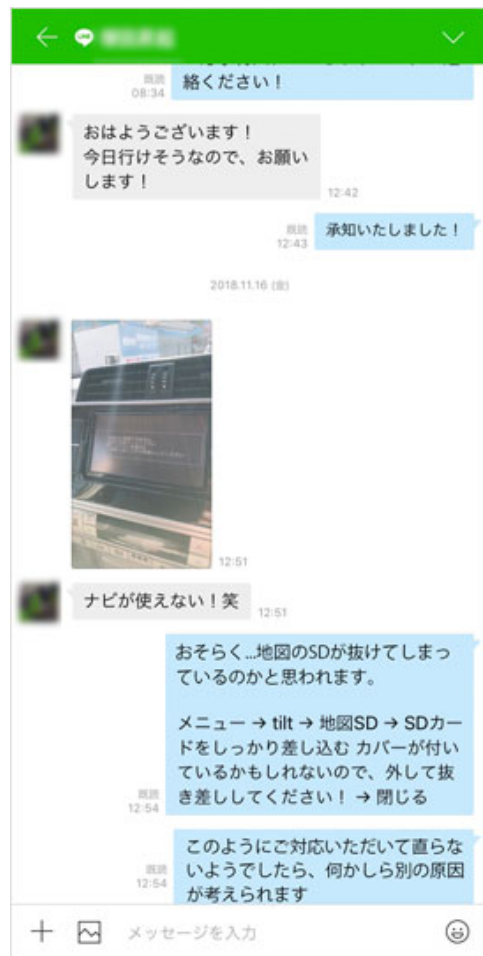


お客様の声 『顧客接点強化』編

LINE WORKS



栃木トヨタ自動車株式会社



横田店 車両課

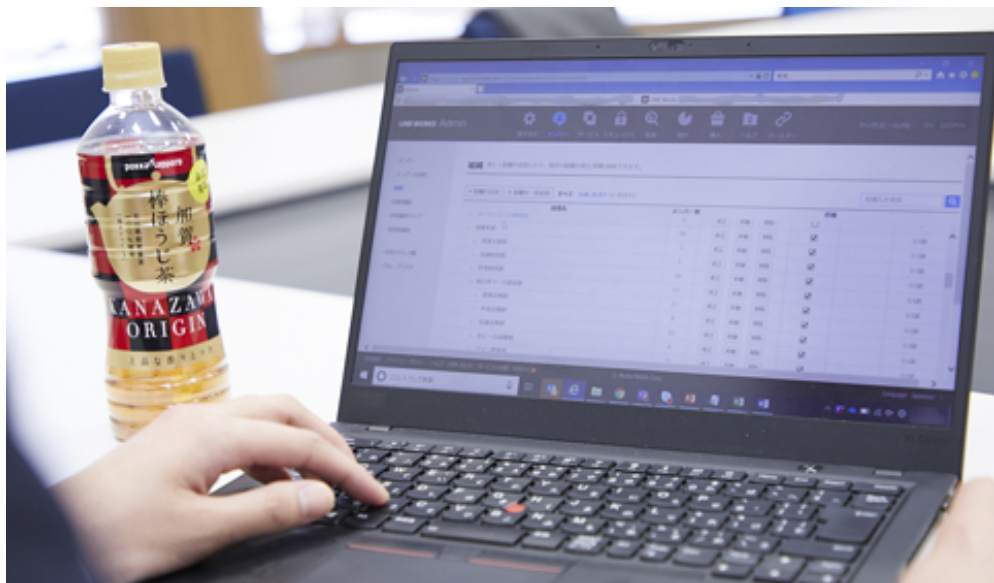
全社員が迅速かつ確実に情報共有できる体制を構築。
お客様満足度向上につながるスムーズなサポートが可能に。

「LINEでの連絡を希望されるお客様には、名刺に刷ったQRコードから登録してもらい、外部トーク連携によって安全な環境でコミュニケーションを取れるようになりました。

LINE WORKS導入後はお客様からお車の不具合の様子を動画で送信してもらえば、映像と音から状況が把握できるので、**故障時の一次対応がスピーディになりました。**

修理窓口の社員と情報連携することで、ご来店の要否も即座に判断できます。**お客様とのコミュニケーションがスムーズになったことで、CSと業務効率両面の向上が図られている**と思います。

以前は個別のツールとして使っていたカレンダー、設備予約、メールなど多くの機能がLINE WORKSという1つのアプリケーションに集約され、**アプリケーションソフトの管理負担が大きく軽減したのもメリットです。**」



営業本部 営業部業務グループ

電話、メール、FAXに替わるお客様とのホットラインにLINE WORKSを導入。社員間のコミュニケーションも促進され、営業活動全体が活性化。

「ショートメールのように文字数の制限を受けずにメッセージを送れ、画像も手軽に送信できるようになりました。

弊社は営業部員が店舗のメニューやPOPを制作するのですが、得意先の店舗で見つけた魅力的なフードメニューや、小売店店頭の工夫を凝らした商品ディスプレイの画像もナレッジとして共有できるようになり、営業活動全体が活性化していると感じます。

エリアの枠を超えてトークグループを作り、タイムリーな情報交換を積極的にするようになったのも導入効果の1つです。

現在は営業担当者がPCで手配するか、内勤の営業事務に依頼することで対応していますが、**今後は申請から発送までの手続きをLINE WORKSでチャットボット化することで効率化できればと考えています。」**

株式会社松屋ホールディングス

HINOKIYA

ヒノキヤグループ



グループ管理部



住宅展示場に訪れるお客様との連絡にLINE WORKSを導入。連絡先を2倍取得しやすくなり、その後のやり取りの量も3倍に。

「LINEは直観的にレスポンスでき、やり取りのスピードも早いので、松家グループの経営のスピードにも取り込んで営業にも使えないかという話が社内的にあがりました。そこで、法人向けサービスであるLINE WORKSの導入を検討開始しました。

電話やメールは1対1のコミュニケーションですが、LINE WORKSは一度に多くの人とコミュニケーションを取れるところがいい。また、メールやグループウェアでは自分から情報を取りにいかないといけませんが、LINE WORKSはプッシュ型。アプリから知らせてくれる。営業にはプッシュ型のほうが好まれます。

メールアドレスを交換してお客様とコミュニケーションをとっていたころと比べて、連絡先を取得できる確率が2倍に増え、実際にスタートしてからのやり取りは3倍ほど密になっていると感じます。」

明治安田生命保険相互会社



東京第一マーケット開発部

保険商品を提案する営業職員がLINE WORKSでお客様のLINEと連携。即時性の高いコミュニケーションが可能になり、会社・営業職員間のスピーディな情報共有にも役立つ。

「以前は、LINEによるお客様とのやり取りには私用のスマホを使っていたので、**LINE WORKSがインストールされた社用スマホが支給されれば、公私の区別がつくようになる**と思いました。

アドバイザーには若い女性も多いため、**お客様とのLINEによる連絡に会社が管理するLINE WORKSが使われることは、社員本人だけではなく、その親御さんからも「安心」と感じていただけている**ようです。

社内の情報共有体制をさらに強化するため、**本社からアドバイザーへの業務連絡用Botを構築し、周知事項をBotから個別に一斉配信**しています。

これまで支社や営業所の朝礼などを通じて行われていた通達が全員に瞬時に伝えられるようになったのは、アドバイザーが多い当社にとって画期的なことです。

その他の導入事例はこちらへ

<https://line.worksmobile.com/jp/cases/>

導入のご相談はこちらへ

<https://line.worksmobile.com/jp/contactus/join/>

LINE WORKS