

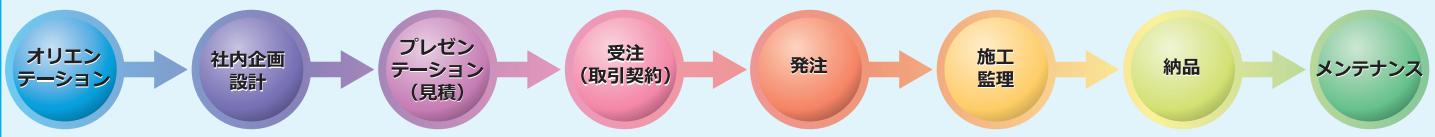
コンタクトセンターは お客様の総合窓口です。

今回ご紹介するのは、「オーエスグループ コンタクトセンター」です。

お客様の一番身近にいるのがコンタクトセンターのスタッフです。そのコンタクトセンターは産声を上げてから6年目を迎え、さらにお客様にご利用いただきやすい体制を作ろうと日々研鑽を重ねています。

Webのお問い合わせ窓口、最新のカタログのお問い合わせ、営業の名刺には「アシスタント」が表記されています。これらのご連絡はすべて「コンタクトセンター」につながります。

オーエスは、お客様のニーズに、設計や製造・設置工事、課題解決にふさわしい製品のご提案・手配、施工管理まで一貫したワンストップソリューションでお答えいたします。



コンタクトセンターは、上記のワンストップソリューションの最初の窓口と言うことができます。常日頃お世話になっているパートナー様から、初めてのお客様のお問い合わせまで、どなたにもわかりやすく迅速な対応を心がけています。

アシスタントとしての役割

オーエスの営業の名刺に掲載されている「アシスタント」は、全員が「コンタクトセンター」のメンバーです。

担当の営業マンは、現場に入っていたり打ち合わせ中であったりと、すぐにはご対応が叶わないケースが多くあります。コンタクトセンターのアシスタントは、営業担当がよりお客様のために活動でき、お客様のストレスも軽減していただくサービスの一環として取り組んでいます。

規格品の納期のお問い合わせや、入用の図面のご要望など、お客様の知りたいとき、欲しいときに、即座にご回答をする、ひとつのソリューションとして取り組んでいます。

コンタクトセンターは
日本全国からのお問い合わせを
お承りしております。



編集・発行：株式会社オーエス マーケティング課

2016年4月18日発行

NO.05

お客様へのお役立ち情報、トピック等をお知らせする情報誌をお届けいたします。

コンタクトセンターではアシスタント業務の他、初めてのお客様のお問い合わせにもお応えします。

コンタクトセンターの扱う業務内容»

規格品お見積り カタログ掲載品などの参考お見積りいたします。

納期の確認 製品在庫から納期までを、工場のシステムからお調べいたします。

製品仕様に関するもの Web やカタログでは不明な仕様にお答えいたします。

製品の概要または詳細の説明 Web やカタログをご覧いただけない、あるいはもっと詳しく知りたいというときには、お問い合わせください。

入用の図面のご希望 Web からダウンロードできない場合など、別途ご用意いたします。

各種書類の発行 参考価格証明書、検査成績証明書、出荷証明書、商品供給証明書、保証書など関係省庁などへ提出が必要な書類等を発行いたします。

製品の適合に関するお問い合わせ ハンガー、スタンドなどのサポート金具のメーカー別適合をお調べいたします。

また、法的な適合もお答えいたします。

製品の取り付け方法 製品の取り付けなどで、判断に迷う場合など、お気軽にお問い合わせください。

製品不具合のお尋ね 詳しくお知らせください。しかるべき対応をいたします。

その他お客様がお困りのこと、あるいは聞いてみたいと思われていることは、お気軽にお問い合わせください。

現地調査・対応が必要な場合には、速やかに担当営業員からご連絡を差し上げます。



商品対応

1. 御注文受付 - 1 FAX 0120-380-496 で 16 : 00 まで御注文をお受けしております。
在庫がある商品は翌日出荷対応が可能です。
2. 御注文受付 - 2 工場に商品在庫がある場合は当日 a.m.11:00 までの御注文は当日出荷対応が可能です。
(緊急) (ご注文は FAX でお承ります。)
3. お問い合わせ 規格品・特注セミオーダー品の納期・卸価格のお問い合わせはすべて対応いたします。



技術サポート

1. 仕様図面対応 規格品の図面対応・セミオーダー品の図面対応等、メール等送付頂けましたら対応いたします。
2. 搭載確認対応 Web 掲載以外のディスプレイ、プロジェクターの OS 商品の搭載確認受付も対応しております。
3. 設置関係対応 商品の設置関係のご説明も対応しております。

株式会社オーエスは二〇一四年に創立六十周年を迎え、今新しい歴史を刻もうとしています。代表 奥村正之が歩みを振り返ります。何が語られるか お楽しみください。

お客様の困りごとは何なのか。
などなど。
お客様を理解し、お客様のための提案は当たり前のこ
とのですが、当時の私は物を売ることに必死で、と
にかく商品の説明ばかりで押し売りのような営業だつ
たのではないかと振り返っています。
そして、教えていただいたことは仕事への取組み姿勢
として、常に前向きに、そして他責ではなく自責の念
を持ち、お客様のお話を真摯に受けとめて物事を解決
していくことでした。

再建中の会社でしたので、上司としてのお立場で課題
はたくさんあつたのではないかと思われますが、決し
て会社の責任にせず、いろいろな課題を解決していく
姿勢が強く印象に残っています。

この上司のもとでビジネスマンとして本当にいろいろ
なことを教わりましたが、その中でも特に印象深いエ
ピソードがいくつかありますので、紹介したいと思いま
す。

次のお手が赴任してこられました。
私はなんて運が良いのか、前任の上司よりも若く、ス
マートな感じで全く違うタイプの方がこられたのです。
前任の上司はベテランの経験と感で人間味を前面にだ
した営業スタイル、今度の上司はお客様のことを緻密
に考えて、データーを分析し、お客様の立場に立つた
提案をする営業スタイルでした。

また、今度の上司は問題が起きても決して他人の責任
にせずに、自分の責任として物事を捉え、常にプラス
思考の方でした。

実は営業の基本、仕事への取組み姿勢はこの上司に教
えていただきました。

今では当たり前の営業の基本がこの当時、私は全くで
きていなかつたのです。

お客様はどのような会社なのか。
お客様の販売先はどうなところなのか。
どのような商品を仕入れていただいているのか。
何を販売されているのか、コアの商品は何なのか。
お客様への仕切り価格 取引条件はどうなつて
いるのか。

乾坤一擲
005

代表
奥村
正之

(続く)

記載内容に関するお問い合わせは、弊社担当者あるいはコンタクトセンターまでお願ひいたします。