

株式会社 宝石の玉屋様

グループウェアかたりすとの導入をきっかけにサポートシステム *IO* がスタート。従業員の ICT スキルアップで顧客満足向上を目指します。



札幌駅からすすきのへ通じる、札幌駅前通は札幌市中心部のメインストリート。その駅前通に面して店舗を構える宝石の玉屋様。宝石の玉屋様は昭和 28 年より現地に店舗を構える道内屈指の老舗宝石店。親子 2 代で婚約・結婚指輪を買い求めるお客様も少なくありません。また貴金属で有名な田中貴金属工業様の特約店は札幌市内で宝石の玉屋様一店舗のみ。こうした信頼と実績ある老舗は顧客満足度を向上させる ICT の導入にも余念がありません。



導入の経緯

顧客サービスの向上を目指して

顧客サービスを向上させるためには、販売業も今後の業務にパソコンの使用は不可欠であると考えた泉店長、パソコン導入を決断した時点で念頭に浮かんだのは「シフト勤務の従業員の情報を伝達して情報共有する方法がないといけない。」という顧客満足度を考えた想いでした。

その情報共有の手段として、グループウェア“かたりすと”を導入したことがきっかけとなり、スタッフのパソコンスキル向上を目的に *IO* のサポートが 2003 年 8 月よりスタートしました。

導入の効果

保守対応の早さに満足

IO と“かたりすと”の導入の効果について、経理担当中田様にお話をうかがいました。

「グループウェア“かたりすと”の勉強会を *IO* で実施し、パソコン操作に慣れない従業員のスキルアップに役立ちました。徐々にではありましたが現在ではスケジュール・日報入力も習慣化して顧客満足度を向上させるために役立っています。また、日常の保守の面では、障害対応の早さには満足しています。例えばプリンタが故障したときに代替を持ってきてもらえるなどの対応は、とても有り難いと思っています。また、以前行った動画編集の勉強会では、そのあとで起こる様々な質問にも対応してもらい、とても満足しています。」と顧客対応に専念できる *IO* に高い評価をいただきました。

今後の展望

イオを積極的に活用

「実際にはまだ *IO* のサポートを活用しきれていないと感じる部分もあります」とも語る中田様。

IO にはお客様を支援するための多彩なメニューがあり、単なるパソコンサポートではないことをご理解いただいております。「今後は *IO* を積極的に活用し、経営・業務に役立てていきたいと考えております。」とのこと。今後も業務支援に *IO* を活用していただくよう努めてまいります。



株式会社宝石の玉屋

設立 1953 年 2 月
 資本金 3,000 万円
 代表者 代表取締役 深林 紘三
 従業員数 8 名
 事業内容 貴金属・宝飾品の販売
 田中貴金属工業(株)特約店
 URL <http://www.houseki-no-tamaya.co.jp/>

サポート概要

サポート概要		
基本契約	基本	定期訪問、電話対応
ネットワーク	基本	ネットワーク基本
システム	かたりすと	システム基本、データバックアップ(手動)
	サーバ機器サービス	サーバ機器基本
	クライアントパソコン	クライアントパソコン基本、点検オプション ウイルス対策ソフト点検
	その他	各種マニュアル整理
ホームページ	基本	ホームページ基本
		ページ作成・修正