

顧客対応の内製化により、顧客を待たせず、ワンランク上の対応を実現

ごと株式会社（長崎県五島市）

カテゴリー
A(2)

取組の背景・課題 – 売上が拡大する中でも十分な個別対応ができる社内体制の整備が必要だった

- 「五島から、日本を元気にする企業を目指す。」を企業理念に2006年に設立。福江島で食品の製造加工から販売まで手がけており、「五島の鯛で出汁をとったなんにでもあうカレー」をはじめとするレトルト加工事業、五島列島で栽培しているサツマイモ「ごと芋」を使用した冷凍焼き芋やスイーツへの加工事業、おみやげ・カフェ店舗運営等を展開している。
- 通信販売は2008年から展開しており、全国から注文がある。コールセンター業務は全て外注していたが、主力商品の「冷凍焼き芋」は商品の性質上個体差があり、顧客対応も個別となる。結果的に自社での直接対応が必要なことも多く、事業の拡大に伴って社内体制整備の必要性を感じていた。

アクション A(2) 対応できる組織、ツールの整備

外部からスキル・ノウハウを持つ人材を採用し、部署名も「お客様サービス部」に変更。

- 設立当初から受注管理の担当部署が顧客対応を担っていた。“発送から顧客対応まで全社員で”という意気込み・社風はあったが、システムでの管理が中心で顧客対応の体制は十分ではなかった。
- 売上拡大に伴い、2016年から本格的に顧客対応の体制整備に着手。社内に顧客対応スキル・ノウハウがなかったため、コールセンターで顧客対応の業務経験がある人材を採用した。
- また部署名を「お客様サービス部」に変更した。受注管理は会社の裏方という印象があるが、もともあった“意気込み”を現す名称にしたことで社員のモチベーションがあがり、また顧客に対してもフォロー体制の充実を示すことにつながっている。
- 現在繁忙期では社員2名・パート4名体制だが、今後は短時間勤務の人員を増やしシフト制にすることで、顧客対応体制の拡充と内製化を更に進めたいと考えている。顧客とのコミュニケーション強化と、社員にとってより働きやすい環境づくりにつなげていきたい。



ごと芋。冷凍焼き芋等で販売されている。



「五島の鯛で出汁をとったなんにでもあうカレー」。レシピも紹介されている。

〔画像〕 同社オンラインショップより

ポイント

- スキル・ノウハウを持つ人材の採用
- 社員の意気込み・社風を体現する部署名（お客様サービス部）への変更

ごと株式会社

<https://nagasakigoto.co.jp/>

所在地：長崎県五島市

従業員数：38名（2022年1月現在）

〔公表日：2022年3月14日〕

取組効果

- 社員のモチベーションアップと顧客へのアピール。
- 「自社の顧客だからなんとかしてあげたい」というマインドが生み出す、ワンランク上の顧客対応。

※ この事例集は、企業への取材を元に九州経済産業局消費経済課が作成しています。取材や資料提供等については当該企業から協力を得ていますが、記事の内容・表現等は九州経済産業局の編集によるものです。なお、この事例集は消費者とのコミュニケーションにより成長を図る企業の取組事例を紹介することを目的としています。掲載されている商品・サービス等について、九州経済産業局として推奨したり、その内容を保証することを目的としていません。