

# 人手不足を外部コールセンターとクラウドサービスの活用で解消 商品に注力でき過去最高益に!

はな物語 / プリザーブドフラワー製造・販売 / 杉戸町



代表 / 古河 誠 氏

## ネットで老舗店としての地位を確立するも 売上増加で電話対応に追われる日々

はな物語はプリザーブドフラワー\*専門の老舗ネットショップ。元々は普通の生花店として1980年にスタートしたが、2005年には実店舗を閉鎖し、ネットショップ一本に。プリザーブドフラワーのネット販売の先駆けとして注目されていた。

当初は自社ホームページだけで販売していたが、競合の増加により楽天やアマゾンなど5つのショッピングモールに出店。管理業務が増え、人手不足に。また電話注文や問い合わせも急増。古河誠代表自ら電話を受け、外出時は携帯電話で対応していたが、1日平均20件、約2時間も時間が割かれてしまう。新しいものを発信しつづけないといけないネットショップでの商品紹介や情報更新等、やるべき作業が遅れがちに。電話対応専門のスタッフを雇うにも教育時間とコストがかかるため、何かシステムで解決できる方法を模索していた。

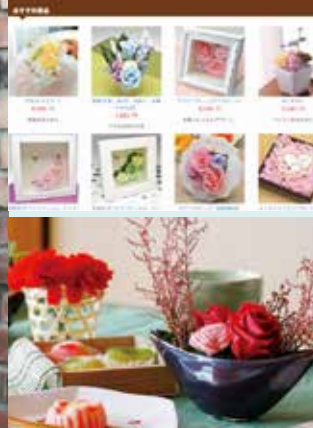
※一番美しいときに切り取り、特殊な液に浸して、乾燥させた花。生花のような姿を長くにわたって楽しめる。



母の日や敬老の日などのイベント前は多忙を極める。

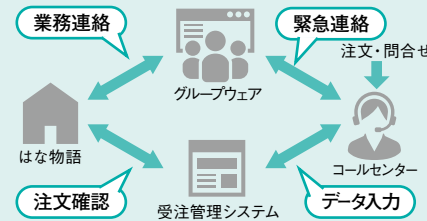
### 会社概要

北葛飾郡杉戸町杉戸2800-3  
<https://www.hanamonogatari.com/>  
 【設立】1980年 【従業員数】15人  
 【事業内容】プリザーブドフラワー製造・販売  
 枯れないお花で人気のプリザーブドフラワー老舗ショップ。贈り物に徹底的にこだわったサービスを提供。常に楽しく新しいデザインを開発し続けている。



## 導入した ICT システム

### ◎コールセンター+クラウドサービス



ネット上で迅速な顧客対応が可能。注文の入力も外部オペレーターとのやり取りもインターネットを介して行われる。

## 顧客対応を専門業者にアウトソーシング ICTの導入で注文から生産まで効率化

そこで外部のコールセンターとクラウドサービスを活用し、オペレーターがネットから受注管理システムに注文を入力する仕組みを整えた。平日9時間の電話対応で月額コストは平均4~5万円。キャンセルや仕様変更は無料のグループウェアで迅速に対応可能だ。また商品製作でも時給制のパートを出来高制の在宅ワークに変更し、無料のチャットツールで発注やタスク管理を行い、生産効率がアップした。

現在は競争が激しいショッピングモールは撤退し、自社ホームページ販売だけで展開。「名入れ彫刻」「国家検定一級技能士によるデザイン」「種類豊富なデコレーション」など独自サービスをアピール。母の日などの年間のイベントごとはもちろん、退職祝い、新築祝いなどシーンごとの商品企画にも力を入れ、今期は最高益を実現できた。



コールセンターとの連絡は無料のグループウェアを使用。

### オーナー VOICE

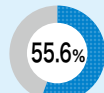


コールセンターやクラウドサービスを活用することで、ホームページ企画や法人顧客の対応など、本来やるべき仕事に専念できるようになりました。



- ✓ 電話注文や問い合わせ対応の効率化
- ✓ 競合店との差別化に向けた自社商品の強化
- ✓ 製品生産全般の業務フローの見直し

「人材が不足している」  
中小企業は55.6%



※日本商工会議所「中小企業の人材確保の実態調査」(2016年6月)より



- 外部システム活用で電話業務が不要に
- オリジナル商品やサービスで強みをアピール
- ネットで管理できる在宅ワークで生産効率がアップ



なるほど!よくわかる  
専門用語



【グループウェア】  
組織内や外部のスタッフ間で情報の共有、タスクやスケジュールの管理を行うためのソフトウェア。



【チャットツール】  
コンピュータ上でリアルタイムに複数の人が文字を入力して会話をするサービスのこと。



なるほど!よくわかる  
専門家からの  
アドバイス

### 外部スタッフの活用もICTでスムーズに

グループウェアは外部管理にも便利。例えば業務ごとにスタッフをグループ化してやり取りする、チャット機能で複数メンバーと会議を行うなど、さまざまな活用ができます。社内システムと分離でき、セキュリティ的にも安心です。