

## i-Communication System

### ボイスメール機能が標準装備された「Aspire」の導入によって お客様とのビジネスコミュニケーションを円滑化

CASE  
STUDY

旭化成ホームズ株式会社 神奈川営業本部 横浜第二営業部 横浜営業所 様

<http://www.asahi-kasei.co.jp/j-koho/>

「ボイスメール」は、デスク上の電話機から手軽に操作できるビジネスソリューションとしてさまざまな業界で導入され、効果を発揮しています。旭化成ホームズ株式会社 神奈川営業本部 横浜第二営業部 横浜営業所様でも、2004年8月にビジネスコミュニケーションの円滑化を目的に、ボイスメール機能が標準装備されたオフィスコミュニケーションゲートウェイ「Aspire」を導入。商談過程における的確な顧客対応はもちろん、今後は営業所間連携による顧客満足度向上のためのツールとして、「Aspire」のボイスメール機能をより幅広く活用していく考えです。

#### 企業概要

##### ユーザープロフィール

社 名：旭化成ホームズ株式会社 神奈川営業本部 横浜第二営業部 横浜営業所  
所 在 地：神奈川県横浜市西区みなとみらい2-3-3 クイーンズタワーB棟17F  
電 話：045-640-3911  
所 長：中園 明弘  
本社所在地：東京都新宿区西新宿2-3-1  
設 立：昭和47年11月  
事業内容：戸建住宅事業／集合住宅事業／都市開発事業／不動産流通事業／  
リフォーム事業／ファイナンシャル事業／リレーション事業



“安全で豊かな暮らしの実現”をテーマに、各メーカーが提供するインテリア・内外装材・住宅設備などの最新ラインナップを充実させた、旭化成ホームズ様の「デザインスタジオ みなとみらい」

##### 導入システム

オフィスコミュニケーションゲートウェイ「Aspire」	1セット
多機能IP電話機	54台

#### 導入背景・目的

##### 「Aspire」の導入によりボイスメール機能を強化 顧客満足や業務の効率化、リスク軽減にも効果

旭化成ホームズ株式会社 横浜営業所様は、人々の生活の基盤となる住宅の提供を通して“安全で豊かな暮らし”の実現を目指し、神奈川県内の横浜市街地区を中心に戸建住宅事業を中核にし、注文住宅の受注・設計・施工を行っています。2004年8月にはお客様へのサービス拡充を目的に、みなとみらい地区のクイーンズタワーB棟17Fに「デザインスタジオ みなとみらい」をオープンさせました。

住宅はいうまでもなく、個人のお客様が購入されるものとしてはもっとも金額が大きく、暮らしの質を大きく左右するものです。このデザインスタジオは、商談過程に不可欠な打ち合わせスペースとして利用するだけでなく、カーテンからキッチンやバスルーム、玄関扉まで、各メーカーの最新設備に実際に触りながら選べるショールームとしての機能も備えています。

デザインスタジオのオープンにあわせて、横浜営業所も同フロアへの移転が決定。移転に際してNECインフロンティアの「PX3000」で構築されていたビジネスホンシステムの更新が検討されました。従来システムのボイスメール機能を高く評価されていたこともあり、同社はPX3000の後継製品である「Aspire」を採用されました。

「Aspire」への更新を決定した経緯について、横浜第二営業

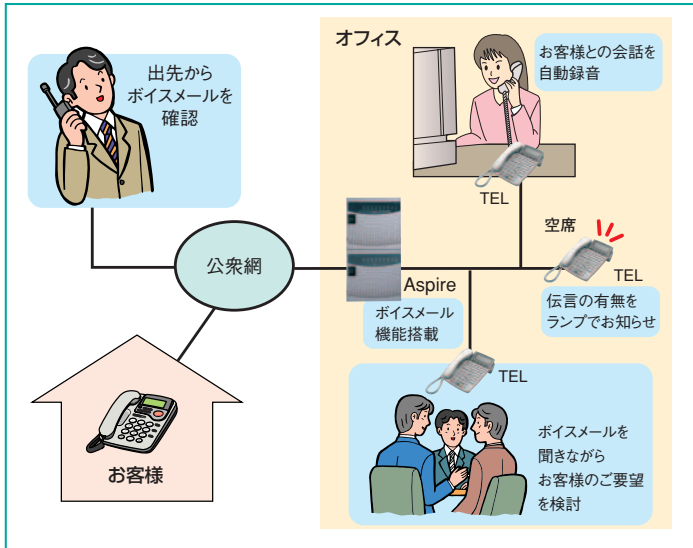
部 横浜営業所 所長 中園明弘氏は次のように語られています。「営業所の移転を機に、老朽化したビジネスホンを更新したかったというのが、今回の「Aspire」システムの導入を検討した担当（蓮池氏）との共通の意見で、ボイスメール機能が標準で搭載され、継続利用できる点も重要と考えました。会話を直接録音するこの機能は、言葉の微妙なニュアンスをそのまま記録できるなど、業務効率向上だけでなく顧客満足の向上や業務上のリスク軽減効果を持つツールとして重宝しています。中長期的には今後、導入に向かうであろう他の営業所間との内線化や、外線からかかってきたお客様からの電話を別の営業所へ転送するなど、将来の拡張に備えた設備投資という意味合いもあります。また、Aspireの機能や使いやすさ、アフターケアの対応について、先行導入した他の営業所が高く評価していたことも、導入の決め手となりました。」

そして「Aspire」はデザインスタジオが完成した2004年7月に導入され、8月のオープンと同時に稼働しています。



すぐれた拡張性と機能、使いやすさなどが評価され、導入された「Aspire」主装置。将来的には営業所間をつなぐ音声ネットワークとしての役割も期待されている

## システム構成



## 導入効果

ボイスメール機能は、顧客対応力の向上に加えて  
電話対応時間の短縮など、社内業務の効率化にも貢献

PX3000時代からボイスメールを利用されてきた横浜営業所様ですが、現在は「Aspire」に標準搭載されたボイスメール機能をおもに顧客対応力の向上や業務の効率化のために活用されています。そして、お客様の言葉使いやニュアンスをそのまま記録できる点を、特に高く評価しています。「会話内容の録音機能は今までと同じなの



「Aspire」のボイスメール機能を活用して、営業活動を強力にバックアップ

ですが、「Aspire」では通話を最初から録音できるので安心感が違います。込み入った内容や家づくりのご相談などでは、会話の前半部分の何気ない会話の中に設計上の提案のヒントが隠れている場合も多く、通話の途中からでもさかのぼって録音できる機能のメリットを改めて実感しています。お客様の気持ちをより深く理解でき、分析できるようになり大変助かっています（横浜営業所 設計課 設計主任 蓮池崇氏）。お客様の言葉のニュアンスまで残せるというボイスメール機能の特長を活かし、経験豊富な上司と一緒に聞きながらアドバイスを求めることや、ノウハウの共有ができるようになったという声も営業や設計の担当者から寄せられています。

また、各担当が不在時の電話や、社員間の伝言などをボイスメールボックスに音声として記録し、必要な時に外出先から自由に聞ける機能も、業務の効率化に貢献しています。「ボイスメールボックスの活用によって、電話メモの作成作業を大幅に削減でき、事務スタッフが本来の作業に集中して取り組めるようになりました。しかもメモでは伝えにくい微妙なニュアンスが伝わり、折り返し確認が不要になるなど、対応時間の大幅な短縮という効果もあり、職場環境に良い影響が出ています。」（中園氏）。

※このパンフレットに記載されている会社名および商品名等の固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

## NECインフロンティア株式会社

国内営業事業本部

〒101-8532 東京都千代田区神田司町2丁目3番地

TEL.03-5282-5823 FAX.03-5282-5925

<http://www.necinfrontia.co.jp/>

## 将来の展開

電話のコミュニケーション特性をうまく活かして  
顧客満足のさらなる向上を目指す

お客様に納得していただける家づくりを提案している旭化成ホームズ様では、お客様との商談過程で電話を積極的に活用しています。

「最初のアポイントから、信頼関係を築くまでの過程において、お客様との“遠すぎず、近すぎず”の微妙な距離感を保ったコミュニケーションなら、電話が最適です。電子メールや直接のご訪問では成し得ない好感触を与えることができますね」（中園氏）。

一方、電話にはちょっとした思い込みや聞き間違いといった勘違いが、やがて「伝えた」↔「聞いていない」の水掛け論にまで発展することもあり、この種のトラブルを回避するためのバックアップとしてもボイスメール機能が活躍しています。また、「電話でいただく緊急の案件やまれに発生するお客様からのお叱りに対して、特に経験の浅い担当はどうしても冷静に対応できないことが多いのですが、「Aspire」の活用により会話の内容を録音しておける安心感から電話対応に集中でき、電話後に聞き直すことで問題の本質が見えるなど、的確な対応が可能になります」と蓮池氏。ほかにも建築・設計上の専門用語や複雑な伝言などを一字一句違わずに伝えることができるので、設計担当と営業との業務の効率化に役立っています。また、お客様への安心感を提供できるとの評価をいただいています。

最後に中園所長は次のように今後の展望を語ってくださいました。「今後は、ボイスメールボックスに伝言メモが保存されたら自動的に携帯電話に通知できる機能を活用するなど、迅速な顧客対応と正確な情報伝達を実現し、お客様との関係をさらに密にしていきたいですね」。

本営業所では、「Aspire」のボイスメール機能をおもに使いこなすことはもちろん、将来的にはIPネットワークによる各営業所間との内線化を実現して、お客様からの電話をそのまま別の営業所に転送できるようにするなど、今後とも顧客満足の向上に努めていく方針です。



横浜営業所 所長  
中園 明弘氏

最近、癒しのための空間設置や防犯対策など、住宅への明確な要求をしっかりと持ちのお客様が増えています。旭化成ホームズでは、お客様のこうした要求や独自の価値観をカタチにする家づくりに全力で取り組んでいます。その意味においても、ボイスメールはお客様との円滑なコミュニケーションをしていくうえで効果的なツールとなっています。



横浜営業所 設計課 設計主任  
蓮池 崇氏

ボイスメール機能を活用することで、個々の営業・設計社員が獲得した経験やノウハウを、全社的な資産として共有できます。これからも住まい提案のプロフェッショナルとして、お客様に高い満足を与えられるようなクオリティの高い住空間を提供していきます。

お問い合わせ、ご用命は下記へ



環境を考慮して大豆インキを使用しています。



古紙配合率100%再生紙を使用しています