

忙しい工務店、リフォーム業者の建材手配をもっとラクに。  
**ネットの便利さ×ヒトの温もり？！**  
プロ向け建材通販サイト「アウンワークス」の顧客サポートとは | 前編  
～建材手配の“困った”を解決してくれる強い味方～

野原グループの将来を構築するビジョンは、「Innovation」、「Digitalization」、「Globalization」です。

このうち、建材販売分野における「Digitalization」(デジタルイゼーション/AI・ICTなどの技術革新を常に先導して、ビジネス全般のデジタル化を進める)を、建材販売分野で実行するのが「アウンワークス」。

アウンワークスは、2015年9月、プロ向けの建材通販サイトとしてサービスを開始し、現在取扱いメーカー数は1,000社以上、掲載商品は15万点以上にのぼり、国内最大規模のサイトに成長しています。



アウンワークスが、日々忙しさに追われている工務店、リフォーム業に関わる多くのお客さまに選ばれている理由とは？

それは、**ネットの便利さにプラスされた、チャットや電話での充実した顧客サポート**です。**建材手配の“困った”をお客さまとともに解決**しようとする、親身な、心強い味方が「アウンワークス」にはいます。

## アウンワークス | 温かみのある、親身な顧客サポートはだれが??

アウンワークスは、リフォーム工事に必要な建材を幅広く手配できるECサイトです。さらに、野原グループ内部の建築に詳しい専門スタッフがサポートすることで、お客さまのスムーズな発注を実現しています。

特に、お客さまは、ご自分の都合にあわせて、**チャット、電話、メールフォームのお好きな方法で問合せ可能！！**

アウンワークスでは、当時はまだ珍しかった、チャットのサポートをサービス開始時から導入。返答が早く、文字でやり取りができるため、わかりやすいとお客さまにも好評いただいております。

▶建材手配の困ったに詳しい百武さん(左)と山本さん(右)



**“ ご利用にあたり、ちょっとした疑問・質問が気軽に問い合わせができる体制づくりを心がけています ”**

こう話してくれるのは、アウンワークスの顧客サポートで活躍する百武さんと山本さん。

## —お二人が思う、アウンワークスのカスタマーサポートとは？

(山本さん、以下、「山」)：お客さまの声を直接聞くことができるのが、お問い合わせ窓口であるカスタマーサポート。お客さまの何気ない一言を大切に、より便利でわかりやすいサービス作りをしています。

(百武さん、以下、「百」)：そうですね、すべてを自動にせず人とのつながりを大切にしています。

## —具体的にどのような対応を心がけているのか、教えていただけますか？

(百)：難しい問合せでもすぐに「できません」ではなく、一旦できることはないかを考え、出来る限りの対応を心がけています。

(山)：私は、「ネット販売は機械的で冷たい」という負のイメージや不安を払拭する、人間味を感じる温かいやり取りを心がけています。

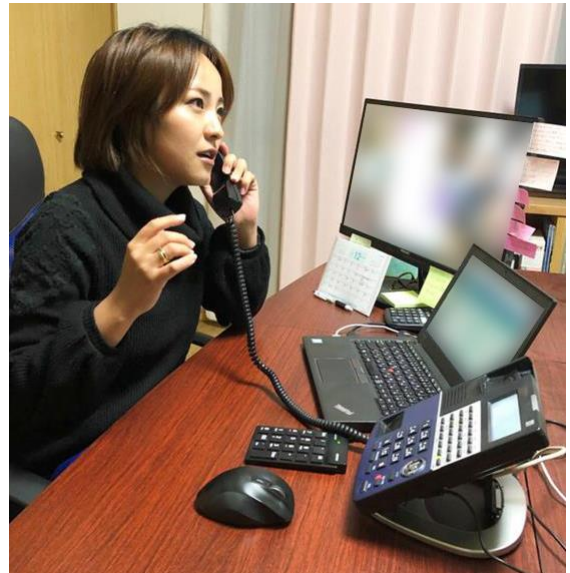
## —チャットや電話は相手の表情が見えないので、お客さまの心情の変化を察知するのも大変では？

(山)：面と向かってお話しするときでも、少しの言い回しの違いで受け取り方が違いますが、電話やメール、チャットだとより顕著に現れます。

(百)：たしかに、チャットやメールでのやり取りは言葉のニュアンスが伝わりづらいので難しく、電話でのやり取りは声のトーンや言葉遣いで印象が大きく変わるため難しさはありますね。それでも、お客さまに感謝や喜びを表してもらえると、温かい気持ちになります。私は、お客さまにもそう思ってもらえるように自分自身の対応を日々改善しています。山本さんは？

(山)：私は、電話では目の前にお客さまがいるようにイメージし、お客さまにも私が目の前でお伝えしているように分かりやすく、話すトーン、アクセント、スピードに気を付けています。

- ▶「全てのことはベストタイミングでやってくる」が座右の銘という山本さん。右手にご注目！！



## —お二人とも、実際に会って会話するとき以上に、温度感というか感情表現を大事にされているということですね。

(百、山)：はい！

(山)：感謝や謝罪に感情がこもることで、人間の温かみを感じてもらい、伝わりやすくなることを知りました。今ではお電話しながらお辞儀をしたり、身振り手振りをしたりしております。

## —なにかきっかけがあったのですか？

(百)：元々人と話すことが苦手で、個人的には問い合わせの電話をしたこともなく電話に出るのが怖くて嫌でした。入社当初の約5年前は、苦情の電話が入った際には声は小さく、震え、謝り続けることしかできませんでした。

そんな私が大きく変わったのは、ひどくお怒りだったはずのお客さまが私のつたない対応であっても、最終的に「また何かあったらよろしくね」と優しくお声をかけてくださったことがきっかけです。些細な言葉でもそれがうれしくてたまりませんでした。

事情や希望をしっかり聞き、何ができるか考え、言葉を選び必死に提案すればきちんと伝わる。この経験を経て、私の対応に少しずつ余裕が出てきたように思います。

## —山本さんもこの道5年以上のプロと伺いました

(山) : お客さまが感情的になられていても、真摯に受け止めて復唱し、お客さまに不安をあたえないよう小まめにお電話をし、最後まで対応に当たらせていただいたときには、「はじめは言いすぎて悪かった、今後も利用していきたいのでよろしく」というお言葉をいただきました。お客さまは不安・不満からお怒りがきているだけであって、そこを取り除くように向き合うことで、お客さまに気持ちが伝わったことを実感できました。同時に自分の成長を感じられてうれしかったです。

—お二人がお客さまとのやり取りでとても嬉しかったエピソードがあれば教えてください

(百) : チャット、メール、電話といった、対面ではないコミュニケーションで、感謝をしていただける関係をお客さまと築けた時が一番の喜びですね！

(山) : 「助かった」、「今後もまた注文します」と言っていたときにはまさにサポートができたのかなと嬉しく思います。



▶カスタマーサポート歴5年の百武さんですが、「まだまだ成長途中です(笑)」とのこと。

嬉しかったことマイベストエピソード	
百武さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サイトに掲載がなくても、“とりあえずアウンワークスに聞いてみて、なければ他を探す”と言われたとき(信頼されていると思えました！！)</li> <li>・具体的な商品が決まっていない問い合わせをいただき、<b>お客さまと一緒に商品を選定して、注文につながられたとき。</b></li> <li>・<b>急ぎのご注文で引き取りを提案した際、遠方からご足労をお掛けしたにもかかわらずお礼を言ってもらえたとき。</b></li> </ul>
山本さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>パソコンやスマートフォンの操作が苦手なお客さまもいらっしゃいますので、同じ画面を開き、同じ操作をしながら、お客さまのペースでご案内しています。手続きが完了でき、お客さまの笑顔が声から伝わってきたときが嬉しかった！</b></li> <li>・ご希望の商品が欠品していたことをお伝えするときには、代替案がないか調べてからご回答しているのですが、<b>お客さまの落胆が安心にかわったときも嬉しい。</b></li> </ul>

—ありがとうございました。後編では、お客さまからの問合せでどんな内容が多いか、そして、お二人の今後の目標を伺いたいと思います。

(後編に続く)

プロ向け建材通販サイト「アウンワークス」について

掲載商品数 15 万点以上をほこる、国内最大規模の建材通販サイトです。必要なものを一括して注文できる充実の品揃えと、野原グループのこれまでの経験を生かしたサポート力で、現場で忙しく働く方々の建材発注にかかる時間や手間を減らし、大切な時間を生み出す手助けをいたします。

【公式サイト】 <https://www.aunworks.jp/>



【発行元】野原ホールディングス株式会社 社長室(担当/齋藤、中島)  
〒160-0022 東京都新宿区新宿一丁目1番11号  
電話 : 03-6328-1576 /e-mail : [nhrpreso@nohara-inc.co.jp](mailto:nhrpreso@nohara-inc.co.jp)  
■ ホームページ ■ <https://www.nohara-inc.co.jp>