

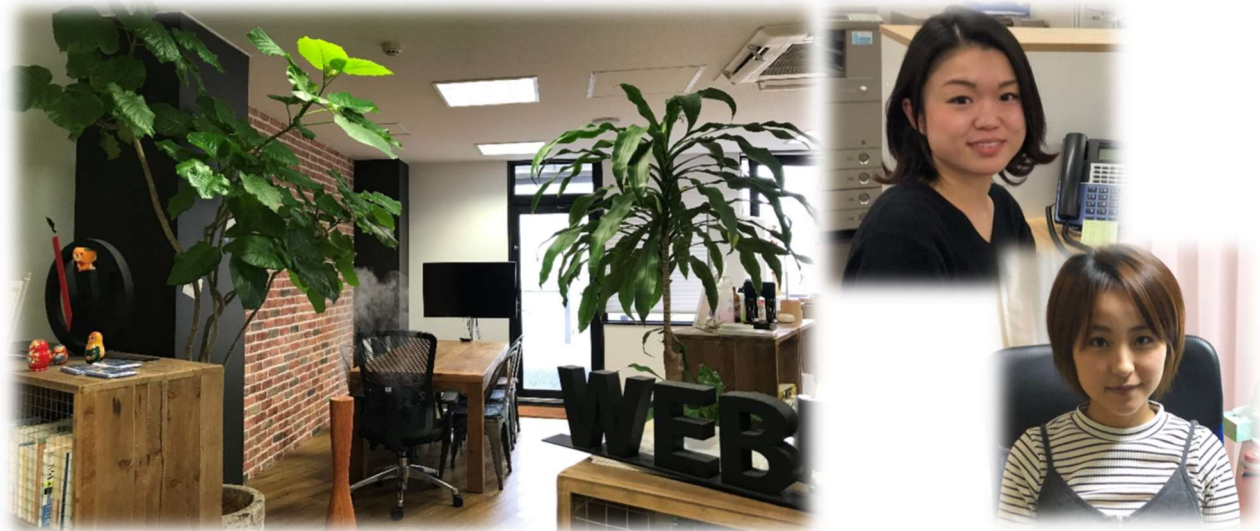
忙しい工務店、リフォーム業者の建材手配をもっとラクに。
ネットの便利さ×ヒトの温もり？！
プロ向け建材通販サイト「アウンワークス」のカスタマーサポートとは | 後編
～人間味を感じる温かさのあるカスタマーサポートの未来予想図～

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」。

前編では、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カスタマーサポートで忙しい工務店、リフォーム業者の建材手配の“困った”をともに解決しようとする、「アウンワークス」のカスタマーサポートの全体像をお届けしました。

本編では、引き続き、百武さんと山本さんのお二人にご登場いただき、お客さまからの問合せでどんな内容が多いか、そして、今後の目標を伺いたいと思います。



■左：アウンワークスのオフィス、建材手配の困ったに詳しい百武さんと山本さん

ネットの便利さ×ヒトの温もり | アウンワークスの今と未来予想図

一前編の振り返りにもなりますが、お二人とも、すぐに「できません」とお答えするのではなく、「これならできます」、「こんな方法もあります」と、お客さまのお困りごとを解決するためにできる限りの対応を心掛けておられるとのこと。では、実際にどのようなお困りごとが寄せられているのでしょうか？

(山本さん、以下、「山」):「どうしても工期の都合上、明日商品が必要なため本日出荷はできないか」というお問い合わせをよくいただきます。出荷の締め切り時間が過ぎていても、倉庫引取り、営業所止め、チャーター、まだ出荷が間に合う商品を探すなど、さまざまな方法をご提案しています。

(百武さん、以下、「百」): 私の場合は、「探している材料が廃番だったんだけど」とのお問い合わせ、ですね。ご注文の商品が廃番で在庫がない場合は、(1)色違い、サイズ違いの代替品を提案、(2)通常使用している仕入先に在庫がなければ、他の仕入先が在庫を持っているか確認、(3)自社在庫をしている可能性がある他店舗を参考までにご案内する、などをして少しでもお客さまのお役に立てるようにしています。

—アウンワークスのカスタマーサポートは、お二人だけでなく、建材や現場に関する知識が豊富な方が多いのですね。

(山): この業界に入ったはじめの頃は、建材の知識は全くと言っていいほどなく、その時も今も日々勉強の毎日です。

(百): 私も山本さん同様、野原に入る前は全く建材の知識はありませんでした。

—では、どんな風に建材や現場の知識をインプットされてきたのですか？

(百): お客さまから問い合わせを受け、意味は分からないけれどとりあえずメモをして上司やメーカーに確認し—から教えてもらうことの繰り返しでした。聞いた情報はチーム内で共有し社内用のFAQにまとめるなどして、みんなで情報を蓄積しております。現場にはいくことがないので、現場の状況はお客さまから聞く情報とメーカーからの配送時の報告で、少しずつ現場の状況を推測しています。あとは、野原で長年働いている先輩方にこんな時はどうするのかを相談して徐々に習得しております。

(山): お客様からいただく現場でのご意見の中で、便利・不便なこと、苦勞を聞き一緒に寄り添って考えることで、調べものをするときでも、ジブンゴト化しているように思います。お客さまとのやりとりが、心が突き動かすパワーになっているというか。たとえば、私は、取引先のメーカーさんや、社内の勉強会で新しい情報を得ていますが、社内のスタッフに「この商品って、こうらしいよ、すごいよね!」と感動しながら楽しみながら話している気がします。

ご相談をいただくお困りごと	アウンワークスのカスタマーサポート内容
<納期、在庫の確認> “希望の納期に間に合うか?” “すぐに出荷ができる在庫はある?”	出荷の締め切り時間を過ぎても、できる限りの対応を! どうしてもご希望に添えない場合の代替案として以下 (1)倉庫の引き取り (2)営業所止め (3)チャーター手配 など
<廃番商品> “探している材料が廃番だったんだけど”	少しでもお客さまのお役に立てる提案を! (1)色違い、サイズ違いの代替品を提案 (2)通常使用している仕入先に在庫がなければ、他の仕入先が在庫を持っているか確認 (3)自社在庫をしている可能性がある他店舗を参考までにご案内
<未掲載商品> “サイトには掲載されていないんだけど、どうにかなるの?”	1000社以上のメーカーと連携し、豊富なリクエストにお答えしています! (1)対応可能なメーカーであれば、見積もりをとり、対応。 (2)取り扱いができない商品は、代替品をご案内
<建材知識> “この商品に相性がいい接着剤ってある?”	建材商社の強みを活かし、社内&メーカーと連携し最適解をご案内します! (1)カタログを確認し、適した商品をご案内 (2)社内で確認し、ご案内 (3)メーカーに確認し、ご案内

—お客さまとのやり取りのなかから、お一人おひとりのご事情やご希望をくみ取って、今できる最善の方法を考えている、ということでしょうか。

(山)：はい。カスタマーサポートは自ら売り込んでいく立場にないので、できることに限りはあります。ですがサイトに訪れていただいたお客さまが笑顔で気持ちよくご利用いただくためには、カスタマーサポートの質が問われると考えています。

(百)：ネットは融通が利かない、というイメージを持たれている方も多いかもかもしれません。ですが、私たちは、できるだけ、一人でも多くのお客さまと顔なじみの関係というか、「あうんの呼吸」でお役に立てるように、と考え行動しています。私たちカスタマーサポートと関わったことでのインターネット通販イメージが変わり、“アウンワークスっていいよね！”と思ってもらえるようになりたいです。

—最後に、お二人がカスタマーサポートとして大切にしていきたいことを教えてください。

(山)：自分はアウンワークスの印象や質を問われる重要な役割を担っていると思うので、ひとりひとりのお客さまに満足してもらえよう、真心のこもった対応を忘れず、血の通ったサービスにするために、気になることはお客さま目線で改善提案していきたいです。

(百)：インターネット通販に不慣れなお客さまでも、“アウンワークスで注文すると楽。今まで発注に時間がかかっていたが、自宅や移動中に準備ができて助かる”、と思ってもらいたいです。“とりあえず見てみよう”、“とりあえず問い合わせしてみよう”と思ってもらい、「見てよかった！聞いてよかった！」と感じていただけるようになりたいですね。

—初めてのご利用でも、安心して、便利に活用いただけるネット通販が「アウンワークス」であり、それを支えるのが人気(ヒトケ)のあるカスタマーサポートですね。ありがとうございました。

番外編 | 「アウンワークス」のここが知りたい！！～Q&A 編～

Q.「アウンワークス」の由来は？



A.「あうんの呼吸」です。

お客さまとあうんの呼吸をするように、親身にお手伝いしたいという思いが込められています。

Q.お二人が思う、アウンワークスの強みは？



A.15 万点以上の商品点数と、納入の早さです。

取扱可能なメーカー数は 1,000 社以上、掲載商品は 15 万点以上あり、商品ラインナップの豊富さは他のサイトには負けません。

また未掲載品であっても希望の商品情報を教えていただければ、弊社で取り扱いができるかの確認をし、可能な場合はお見積りをご案内いたします。

納期に関しても、高評価を多数いただいています。7 万点以上の商品が当日出荷に対応しており、内装資材はほとんどの商品が当日出荷できます。

▶ 当日出荷可能商品の目印

(平日正午までのご注文で、最短当日出荷)

当日出荷

Q.実際にどのような方が利用されているのですか？



A.クロス工事、床工事、補修・クリーニング、といったリフォーム工事に携わるお客様に多くご利用いただいています。

取引のある問屋やホームセンターでは見つからない商品をご購入いただく人のほか、必要な資材のほとんどをアウンワークスからご購入くださる方も、どんどん増えてきました。

Q.建材通販でチャットの問い合わせができるって珍しいですよね。実際にチャットからの問い合わせは多いのですか？



A.電話と同じぐらいの割合です。

建築業界は、電話の連絡がまだまだ多い業界です。しかし、チャットは電話とは違い問い合わせの際に場所を選びません。メールとは違いタイムリーにやり取りができます。

一度チャットでお問い合わせをいただいたお客さまは、その後もよくご利用くださっています。チャットは、その場で URL や PDF、画像などもお送りすることができますし、チャットをしながらメーカーへ在庫確認・商品情報確認が可能ですので、お客さまにも便利さを実感していただいていると感じます。

チャット画面



メールでのやり取りの場合、確認に必要な情報が不足していたりすると時間がかかってしまうことも・・・
チャットではリアルタイムにやり取りできるので、スムーズにご案内可能です！

Q.カスタマーサポートの受付時間は？



A. 9:00-12:00 / 13:00-18:00（土日祝日を除く）です。

お急ぎの場合、サイト右下のチャットよりご連絡ください。

右下に表示されるチャットボタンを押すと、建材と現場に詳しい専門スタッフにチャットで問合せができます。

Q.スマホからでもアウンワークスを利用できますか？



A.スマホ、タブレットからでも、会員登録(無料、年会費もなし)さえしていただければ、いつでも利用 OK！

現場への移動中、現場での休憩時間、現場からの帰路など、スマホやタブレットであれば、隙間時間にパパッと建材を発注できます。アウンワークスは、建材を探しやすく、困ったときのカスタマーサポートも充実しているので、安心して、「選ぶ」「買う」「届く」のすべてを最短で済ませることができます。

Q.どんな決済方法がありますか？



A.クレジットカード、掛け払い（後払い）、銀行振込（前払い）、ペイジーの4種類がご

ざいます。
業界的に、やはり掛け払いのご要望は多いですね。掛け払いはご注文毎に与信審査があり、銀行振込・ペイジーは入金確認後の手配となります。
お急ぎの場合は、クレジットカード決済がおすすめです。

Q.あらためて、アウンワークスを一言で表すと？



A.ネットの便利さと人の温もりを兼ね備えた、建材手配のオールラウンダーです。

品揃え、価格、納期、スピード、スタッフ対応のよさなど、建材発注に関わる総合力で、工務店・リフォーム事業者の業務効率化の一端をサポートし、安心・ラク・お得感を感じていただけるサービスです。

その他のQ&Aはアウンワークスサイトでも公開中です。

<https://aunworks.zendesk.com/hc/ja>

カスタマーサポートへのお問い合わせ方法

カスタマーサポートへの連絡手段	
電話	0120-610-675
チャット	サイト右下に常に表示されるチャットボタン(以下の画像の濃紺枠線部分)をクリック ※お急ぎの場合は、チャットが早く、やりとりも文字で確認できて安心です。
メール	info@aunworks.jp
お問い合わせフォーム	https://aunworks.zendesk.com/hc/ja/requests/new

サイトから連絡するには・・・

▶アウンワークスのトップ画面(パソコン)

フッター近くには、左側に問合せフォーム、右下には電話連絡先とチャットボタンが表示され、お客さまのお好きな方法でカスタマサポートをご利用いただけます。

また、全てのページのフッター部分からお問い合わせフォームへアクセス可能です。



▶チャットボタン

アウンワークス内全てのページにチャットボタンを常設しています。



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

〒160-0022 東京都新宿区新宿一丁目 1 番 11 号

社長室(担当/齋藤、中島) 電話 : 03-6328-1576 /e-mail : nhrpreso@nohara-inc.co.jp

▼会社ホームページ

<https://www.nohara-inc.co.jp>