

日本ホームイング株式会社

Google Workspaceの設定作業の難航が導入の契機に ITのお困りごとを電話1本でプロがまるごと解決

導入サービス: まるごとビジネスサポート



日本ホームイング株式会社
代表取締役

久米井拓也氏

「私自身も個人的にPC関連のサポートサービスを利用した経験があり、すごく便利だと感じていました。そのようなプロのサポートが受けられるサービスなら、ぜひとも全社で導入すべきだと判断しました」



日本ホームイング株式会社
業務管理 係長
安田明美氏

「簡単な質問なら、すぐに回答がもらえます。たとえ専門的な質問でも、長くても1時間以内に折り返しの電話がかかってきて解決していただけるので、非常に頼もしく思っています」

事業概要



社名 日本ホームイング株式会社

事業概要 1976年に創業、約半世紀にわたり関西を中心に事業を展開。注文住宅事業者のパートナーとしてABCハウジングとともに住宅産業の向上・営業戦略の提案・販路開拓、拡大に貢献している。

URL

<https://homing.jp>

課題

- ・社内の支援体制が弱いため、Google Workspaceの全社導入が進まない
- ・営業スタッフからの問い合わせが集中してしまい担当者の業務が回らない

対策

- ・ITのお悩みを一括で解決できる「まるごとビジネスサポート」を導入
- ・滞っていたGoogle Workspaceの設定作業がスムーズに回り始める

効果

- ・契約後1カ月でGoogle Workspaceの設定は完了、IT関連の問い合わせで継続活用
- ・各種トラブルの迅速な解決により営業スタッフの生産性向上に貢献
- ・担当者の稼働を大幅に軽減、本来の業務に集中できる環境を実現

課題

Google Workspaceの全社導入に向けたサポート対応に不安
設定すらままならず担当者に問い合わせが集中する状況に

朝日放送グループの総合広告代理店であるエー・ビー・シー開発株式会社より、総合展示場「ABCハウジング」の専属営業代理店を託されている日本ホームイング株式会社。ABCハウジングは、近畿エリア 14 会場(近畿シェア No.1)& 首都圏エリア 4 会場の計 23 会場を運営し、約 400 棟のモデルハウスを展示。長きにわたり注文住宅検討者への情報発信、ハウスメーカーとのマッチングを支え続けている。

専属営業代理店である日本ホームイングの強みは長年の経験で培った確かな企画力とコンサル力にある。「弊社の営業スタッフに欠かせない武器の1つが緊密な情報共有です。企画力、コンサル力を活かすために近畿と関東にある20エリアの近況をすべて把握しておく必要があるからです。さらに社内のみならず、ABCハウジングの円滑な運営に向けて、グループ会社とのリアルタイムな情報連携も必須となります。そこで、より強固な情報共有、情報連携のためにグループ全体で Google Workspaceの導入が決まったのです」と代表取締役 久米井拓也氏(以下、久米井氏)は経緯を語る。

自社へ Google Workspace を導入するにあたり、技術サポートの担当会社がついていたものの、そのサポート対応については「物足りなさを感じていた」と業務管理係長の安田明美氏(以下、安田氏)は当時を振り返る。「インターネット講習で1時間程度のレクチャーを受け、あとはご自身で設定してくださいという感じです。一応、疑問や質問は受け付けてくれるのですが、スプレッドシートに記入する不便な形式で、しかも回答が返ってくるまでに2日、3日待たされることもありました」

Google Workspace はもとより、日頃から IT に関するトラブルは安田氏が担っていたため、営業スタッフからの問い合わせが集中する多忙な状態になっていた。「都度、スタッフからの質問を技術サポートの担当会社に送り、回答を伝えていたのですが、私自身、そこまで深いITの知識があるわけではありません。回答内容がわからず、さらに問い合わせるやりとりが続き、遅々として設定作業が進まない状況だったのです。このままでは Google Workspace が活用できないという危機感を抱えていました」(安田氏)

対策

「まるごとビジネスサポート」の手厚いサポートを実感

Google Workspaceの設定完了後も利便性を評価し継続活用へ

いっこうに Google Workspace の設定作業が進まない状況を、なんとか打破したいと考えていた同社に、ある日、救いの手が差し伸べられる。「どうしたものかと困っていたところに、NTT コミュニケーションズ(以下、NTT Com) から新たなサービスの提案を受けたのです。試しに使ってみたところ、Google Workspace の設定作業に関するアドバイスも的確で、すごく便利なものでした」(安田氏)

同社が選んだのは NTT Com の「まるごとビジネスサポート」。IT 機器から業務用ソフトウェア、インターネット上のサービスまで、IT のお困りごとを一括でサポートするサービスだ。電話での問い合わせ対応はもちろん、PC 画面を参照しながらの遠隔サポート、機器の故障やデータ復旧などの訪問サポートまでをワンストップで提供できる特長を持っている。しかも、初期費用不要で月5回から無制限まで、問い合わせ回数に応じた複数のプランを初月無料で利用できるのも大きな強みだ。

「電話をかければ、すぐにわからないことをやさしく教えてもらえますし、説明しづらい状況であってもリモートからPC画面を共有して的確に指示してもらえるので話が早いのです。おかげさまで、最初の1カ月でGoogle Workspaceの設定作業はほぼ完了しました。喫緊の課題は解決できたのですが、日頃から私に集中していたITに関する質問の解決にも役立つと判断し、導入を決めました」(安田氏)

効果

最大の収穫は営業スタッフの業務効率化、時短効果への寄与

より高度なGoogle Workspaceの活用に向けたサポートに期待

Google Workspaceの設定、導入はスムーズに完了し、より強固な社内外との情報共有、情報連携のもとで順調に業務が回るようになっていっている。「営業スタッフのみなさんは、うまくGoogle Workspaceを使いこなしています。たまに細かい設定などの問い合わせはあるものの、まるごとビジネスサポートの対応が的確なので、すぐに回答ができ、私の株が少し上がったのかなと感じています」(安田氏)

現在も営業スタッフが多忙な場合などには、安田氏がITに関するさまざまな問い合わせに対応している。PCやWi-Fiの不具合、業務用アプリの設定、IDでログインできないといった初歩的な問い合わせが多いようだ。「以前はネットで調べて回答していたのですが、いまは電話1本ですぐプロに回答してもらえるため、かなり負荷は軽減しています。おかげさまで、本来の管理業務がうまく回せるようになっています。先日、オフィスで使っている家電製品の問い合わせにも回答をいただき、そこまでやってもらえるのかと驚きました(笑)。Office製品のサポートは別会社をお願いしているのですが、質問の範囲はOffice製品に限定されています。その点、幅広いサポート範囲で的確に回答してもらえるので、たいへん助かっています」(安田氏)

日本ホームギングでは総合展示場の出展コンサルに加え、顧客であるハウスメーカー、工務店に向けて集客・商談・HRの幅広い領域で最新のDXツールを提案。顧客の業務効率化、売上・利益率を拡大するサポートも重要な業務となっている。「ITやデジタルを駆使した付加価値の高いご提案でお客様を応援する業務にも注力しています。さまざまなITソリューションを手がけるNTT Comに、さらなる業務拡大につながるDXツールがあれば、今後もぜひ紹介して欲しいと思っています」(久米井氏)

「Google Workspaceに関わり、いろいろと調べてわかったのは、まだまだ業務に活かせる使い方があるということです。社内に新たな活用法が提案できるようになれば、私自身も楽しいですし、きっとスタッフたちも喜んでくれるはずですよ。その際は、まるごとビジネスサポートのお力添えも引き続きお願いしたいです」(安田氏)

お問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

サイト www.ntt.com/business/services/marusapo.html

●記載内容は2024年9月現在のものです。

●表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。

●記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。