

## Webからの問い合わせ顧客に即対応！架電通知で確実にかつスムーズな対応が可能に

お客様が感じていらっしゃった課題・要望

### ● Web問い合わせにメールだけでは気づかず機会損失に



株式会社湘南ゼミナール様は、全国各地に265教室を構える学習塾・進学塾を運営し、教育関連事業を行っている企業です。公立高校受験や難関高校受験、大学受験など各コースの集団授業に加え、個別指導コースを設けています。

そのなかで「河合塾マナビス」の全国48校舎で、2022年7月より「急コール」を導入いただいています。「河合塾マナビス」は河合塾と提携し、映像授業と大学受験のプロのアドバイザーによる個別サポートで、現役高校生の大学受験対策を行っています。



お話を伺ったご担当者様

吉田貴幸 様

株式会社湘南ゼミナール河合塾 マナビス事業本部 事業本部事務 マネージャー

### 「急コール」の導入に至った背景と課題

#### ● 顧客からのWeb問い合わせにより素早く対応するために

「急コール」導入のきっかけと背景を教えてください。

これまでは電話でのお問い合わせが中心だったのですが、ここ数年でWebでのお問い合わせが一気に増えてきました。以前はお電話でのお問い合わせをいただいたり、既に通っているご友人と一緒に来校されて、というケースが中心だったのですが、5年ほど前から圧倒的にWebでのお問い合わせが増えています。

資料請求や体験授業のお申込みなどWebからお問い合わせがあると校舎にメールが届くようになっていました。そのメールを確認したら、お問い合わせのサイトにログインして、顧客情報を確認して電話をかけるようにしているのですが、お問い合わせが多くなるのは高校生が主に活動する時間帯で、それはちょうど校舎も忙しい時間帯なのです。

「河合塾マナビス」では、映像授業後に毎回生徒さんとの1対1の面談、さらに月1回の面談を設けることで大学受験合格のための徹底的なサポートを行っています。社員が生徒さんとの面談中だとすぐに対応ができず、こちら手が空く時間帯に電話をかけると、今度は逆にお客様と繋がらないということも頻繁に起きていました。

夏期講習前の7月などは特にお問い合わせが多く沢山のお客様が塾をお探しになります。塾を探す時に、どこの塾にするか決めているというケースももちろんゼロではないと思いますが、基本的に資料を見て比較されることがほとんどです。「河合塾マナビス」と同様に映像授業を行う進学塾はたくさんありますし、車の一括査定のようにさまざまな学習塾の資料を一括請求するサービスなどもあります。

こちらが電話をする前に他の塾さんから連絡があればそちらに繋がってしまったり、実際に「いろいろな塾から電話がかかってきました」と言われたりすることもあり、機会損失していると感じていました。お客様からそのように言われている時点で他の塾さんが私たちよりも早く電話をしているわけですね。私自身がそうですが、お客様の立場からすれば、最初の2、3軒でいいなと思うところから電話がきたら、それでもういいかなと思ってしまうと思うのです。

こうした状況をなんとかできないかという話を部署の上長と打ち合わせしていた時に、何気なく「メールを受信したらすぐに電話とかがくるといいんですけどね」という話が出ました。面談中などでも、お問い合わせが入っていることに気づけるだけで、これまで3番目、4番目に電話をかけていたものが、もしかしたら3番目、2番目に向けられるかもしれない。そこで「メールが来たら 電話」と検索して知ったのが「急コール」だったのです。

## 導入の決め手となったポイント

### ●メールに“気づく”ことが最重要。電話なら面談中でも問い合わせに気付ける！

#### 「急コール」を導入される“決め手”となった理由は何でしたか？

実は、お付き合いのある会社さんから、メールが届くとICTデバイスとリンクして、ライトが光るサービスの提案もあったのですが、メールがあったことに“確実に気づく”ことが重要だと考えました。



パトランプのように、あまり大きすぎるライトですと、生徒さんも集中できませんし（笑）。なによりライトが光るだけでは、見ていないと気づけないことも考えられますが、電話が鳴ることで気づくことができさえすれば、すぐに対応ができるのです。

多少ランニングコストがかかっても、電話がかかってくる「急コール」の方が確実性は上がります。それから面談中であっても電話ならリアルタイムで気付けるのがいいですね。

例え、その時面談中で対応できなかったとしても、電話があったことでパソコンを開かなくてもメールの受信に気づけているので「次の面談の前に、1本電話をかけておこう」とスムーズに対応できています。

こうした私たちの使い方は本来の「急コール」の使い方とは違うのかなと思うのですが、中古車査定サービスなどでも同じような使い方ができるのではないのでしょうか。

## 導入してみた効果や感想

### ●お問い合わせに迅速に対応することで、見学率が数%アップ！

迅速な対応を求められるサービスに役立つとお伺いし、大変嬉しく思います。「急コール」をお使いいただいて、いかがでしょうか？

現在は全国にある48の教室に合わせ、48架電パターンで「急コール」を導入しています。お問い合わせメールの通知と合わせて「急コール」でそれぞれの校舎に架電通知がくるため、迅速に対応できるようになりました。

お問い合わせに対してこちらから電話をかけ、それがまず見学に、そこからさらに体験授業や入校へと繋がっていきます。この割合が昨夏と比較し大きく向上しました。それに伴い、入校率もやや上がっています。

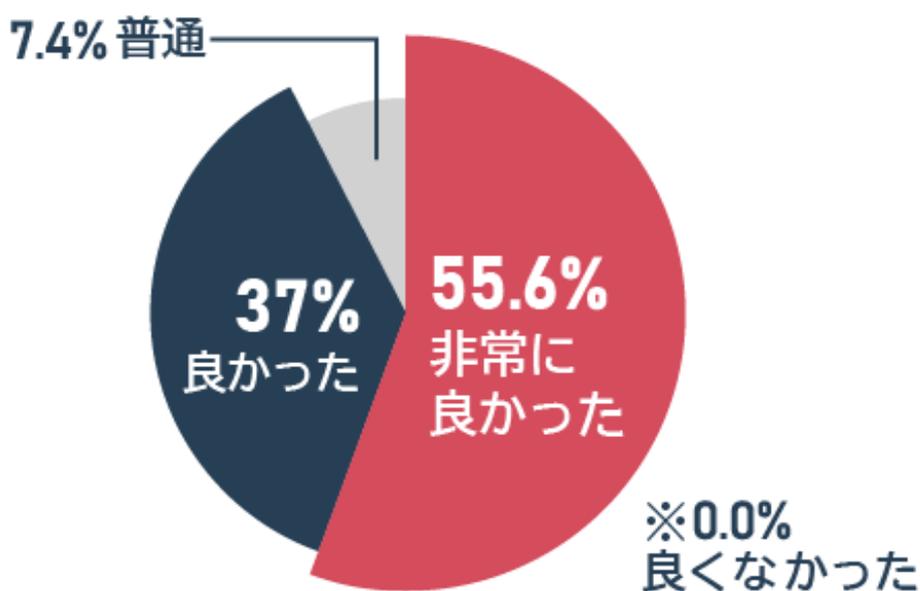
お問い合わせいただいたお客様に見学に来ていただくのが一番重要なところで、ご来校いただければお客様のご要望を詳しく伺えるので、見学率が上がったというのは非常に嬉しい効果だと思っています。

導入当初は、校舎が多忙な時間帯に電話が増えると社員の負担になるかもしれないとも思ったのですが、各校舎の社員からも「お問い合わせにすぐ気づけるようになってよかった」と評判は良いです。お問い合わせがあるとすぐに電話がかかってくるので、逐一お問い合わせの状況を気にせず済むという声もありますね。本部からの業務指示もメールで行っているので、メールを全く見ないということはないのですが、やはりスムーズに対応ができるという点が導入して良かった一番のポイントです。

実際に私もトライアル段階で使ってみたのですが、Webからのお問い合わせが完了してから1分以内に校舎に架電通知があり、これは便利だと感じました。電話を取れて、校舎の社員がお客様に電話ができる状況にあれば、本当にすぐお問い合わせしたお客様に連絡ができます。すぐに電話をかけたら、逆にお客様から驚かれた、という話も聞いています。

「急コール」からの架電通知は1回のみを設定していて、すぐに対応するか、後に対応するかを選ぶようにしています。電話に出られないということは忙しいということなので、何回も架電があると逆に負担になってしまうのです。近隣校舎や上長にエスカレーションするというご提案もいただいたのですが、近隣校舎からお客様に電話をかけても、その校舎の面談の様子は分かりません。また、その校舎も自分たちのところに来るお問い合わせ対応もあるので、エスカレーションは設定しないということにしました。

開館時間外には、校舎の電話に「急コール」からの着信履歴が残っていますし、休み明けにはメールを確認もするのですぐに対応ができています。



全校舎のスタッフに急コール導入後の感想を聞いたアンケート結果

## 今後の展望・ワイドテックへのメッセージ

● **スムーズな問い合わせ対応が顧客満足度にも結び付いている**

今後さらに満足いただくために、ご要望などはございますでしょうか。

導入まで非常にスムーズに対応いただけました。他社とは用途が違うと思うのですが、こちらの要望に合わせて調整していただけるので、とても使いやすいです。「急コール」を導入したことで、お問い合わせに即座に対応ができるようになり、顧客満足度にも繋がっていると感じています。お問い合わせをされたお客様に「湘南ゼミナールに問い合わせてよかった」と思っていたら嬉しいですね。

現在は「急コール」から架電通知があったら、問い合わせ情報管理システムにログインし、顧客情報を確認して電話をかけるという流れなのですが、そのまま顧客情報の番号に電話を折り返せるサービスがあれば、ますます便利になりそうです。

お問合せ・お申込みは  
お気軽にご連絡ください



03-5829-4886



cuecall@widetec.com



「急コール」は、連絡情報解析通知システム及び連絡解析通知装置として特許を取得しています。(特許第6244057号) / 「急コール」Webサイト：<https://www.cuecall.jp>

無料トライアル(2週間)も実施しています。どうぞお気軽にお電話・メールでお問合せください。