

2020年 7月 28日（火）
株式会社 唐沢農機サービス

「ノウキナビ」電話対応窓口を“コミュニケーションセンター” として再始動、顧客との対話を重視したサービス提供の実現へ

株式会社唐沢農機サービス（所在地：長野県東御市、代表取締役：唐澤健之）が運営する農機具流通支援サイト「ノウキナビ」は8月1日より、主に電話でユーザーからの問合せを受け付けるノウキナビコールセンターを「ノウキナビコミュニケーションセンター」に改称、再始動します。

顧客の声を反映したサービス改善を速やかに行える体制を整えることで、“日本全国対応の農機具屋”「ノウキナビ」を支える中枢機能としてユーザーの利便性を一層向上させてまいります。



【お客様との対話を重視すべく電話対応を更に強化】

農機具流通プラットフォームであるノウキナビは、昨年7月、農機具ユーザー支援のために敢えて人的資源を投入したコールセンターを設立。インターネットの利便性に加え、人手を介するお客様窓口による対応でユーザビリティ向上を図りました。

今回のコミュニケーションセンターへの改組により、農機具のインターネット流通業界に例のない専用電話窓口を一層強化。顧客の声を反映し、サービス改善を速やかに行える体制を整えて、ユーザーの利便性を更に向上させてまいります。

お客様との対話を通じ、徹底した顧客目線のサービスを提供すべく、コミュニケーションスタッフの増員を実施するほか、日々の研修を通じた知識向上と、これまで以上に手厚い対応フローを整備することで、電話対応の品質改善を図ります。

【義理人情を大切にす農機具販売店の実情】

現在、国内には約2000店舗の農機具販売店があると言われており、それぞれ地域の農家に手厚いサポートをしています。そこには、農機具をただ販売・修理するだけで

はなく、人と人のお付き合い、義理人情のお付き合いがあります。農家さんが販売店を訪れ、お茶を飲みながら語らう光景も、よくある農機具販売店の一コマです。

【ノウキナビのビジョン達成のための中枢機関として】

ノウキナビは、単なる農機具売買のマッチングサイトではなく、インターネットを活用した「日本全国対応の農機具屋」として、農業界の発展に寄与することを目指しています。

そのためにはインターネットサービスであろうと「人」の力が必要と考え、電話対応を行うコールセンターを立ち上げました。しかし実際のコールセンター業務を通じ、それまで考えていた以上にお客様との対話を大切にし、お客様の課題に寄り添ったサービスを提供する必要があることを実感しました。

「コミュニケーションセンター」への改称は、“日本全国対応の農機具屋”「ノウキナビ」としてのビジョン達成の糸口です。お客様の目線に立ったコミュニケーションからユーザーニーズを汲み取り、サービスの改善へと速やかに移行する体制を整備することで、ノウキナビは今後もお客様と共に成長するプラットフォームとして業界を牽引していきます。

【ノウキナビについて】

ノウキナビ (<https://www.noukinavi.com/>) は、全国の農機流通を支援するプラットフォームであり、全国の農機販売業者の取引支援、高品質な農機具を探す農機ユーザーとのマッチング、修理・買取・部品調達等を行っている。



2014年9月運用を開始。2020年7月27日現在、年間のアクセス数は250万PV超、参画している農機販売店は293件、農家や農機ユーザーは2000件以上の登録がある。累計販売実績額は9億円弱に上り、農機具流通支援サイトとしての成長期を迎えている。

【株式会社唐沢農機サービスについて】

農機具修理業を事業化し、平成4年創業。農機具の販売・修理・再生を主要事業としながら農産物生産と販売、顧客向けウェブサイトの構築やウェブサイト運用コンサルティング業務などを行うインターネット事業を運営。農機具IT化の先駆けとして、農業業界の新しい風となっている。

商号：株式会社唐沢農機サービス

代表取締役社長：唐澤 健之

本社住所：〒389-0502 長野県東御市鞍掛846-1

事業内容：新品農業機械販売・中古農業機械販売・農業機械修理・農業機械再生・コイン精米機運営・インターネット事業（WEBコンサルティング、WEBマーケティング支援、ECサイト運営）・農産物生産・販売・輸出

ウェブサイト：<https://www.karasawanouki.co.jp/>

【本件の問合せ先】

株式会社唐沢農機サービス 担当：山本

電話：0268-62-5262 メールアドレス：info@karasawanouki.co.jp