

2024年10月17日
株式会社 唐沢農機サービス

株式会社唐沢農機サービスのマーケティング事業部
『ビーズクリエイト』がCX(カスタマーエクスペリエンス)チーム体制
を導入

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)のマーケティング事業部『[ビーズクリエイト](#)』は、クライアント対応の品質向上と業務効率化を目的として、CX(カスタマーエクスペリエンス)チーム化を実施いたします。これにより、クライアントのニーズに迅速かつ高品質に応える体制を整え、持続的な成長を目指します。



▼背景と目的

当社では、クライアント満足度のさらなる向上を目指し、従来の個別対応型サービスを見直す機会に恵まれました。これまでの経験から、情報共有の重要性和標準化されたサービス提供の必要性を認識し、新たな取り組みを開始しています。

この取り組みにより、以下のような利点が期待されます:

- チーム全体でクライアント情報を共有することで、担当者の変更時にもシームレスなサポートが可能になります。
- ベストプラクティスの共有と標準化により、すべての担当者が高品質なサービスを提供できるようになります。
- 個々の担当者の強みを活かしつつ、チーム全体のスキルアップにつながります。
- クライアントとのコミュニケーションがより円滑になり、長期的な信頼関係の構築に寄与します。

これらの改善により、当社はクライアントにより一貫した、高品質なサービスを提供することが可能となり、お客様満足度の向上と当社の競争力強化につながると確信しております。

▼CXチーム化の概要

対象範囲

本取り組みの対象範囲は以下の通りです。

- サイト公開後の保守対応(サイト制作は従来通り個別担当が対応)
- マーケティング支援サービス契約クライアントの保守対応

対応方針

1. 個別担当制の廃止

クライアントごとに個別の担当者をつける従来の方式を見直し、チーム体制で対応を行います。これにより、クライアントは特定の担当者に依存することなく、迅速かつ均質な対応を受けることができます。

2. 依頼窓口の一本化

クライアントからの依頼や問い合わせは、専用フォーム、メール、チャットワークを通じてCXチーム宛に集約され、担当者個人宛での依頼は受け付けない体制に変更します。これにより、対応の一元化と、情報漏れの防止を図ります。

3. 対応の優先順位

クライアントからの依頼は、対応の優先順位に基づき処理されます。特に、Googleフォームからの依頼については、1営業日以内に初動対応を行うことを約束し、依頼の迅速な処理を目指します。

4. タスク管理の集中化

依頼や問い合わせはすべて管理者に集約され、管理者が適切な担当者にタスクを割り振り、チームで対応します。これにより、全体の対応力を高め、クライアントへの迅速かつ的確なサポートを提供します。

5. マーケティング支援サービスにおける対応

マーケティング支援サービスのクライアントに対しても、段階的に個別担当制を廃止し、誰が対応しても同じ品質のサービスを提供できる体制を構築します。3ヶ月ごとの面談も、担当者に依存しない運営を目指しています。

また、マーケティング支援サービス契約クライアントに対しては、徐々に個別担当を廃止し、チーム全体でのサポート体制を整備していく予定です。今後は、定期的な面談も誰でも対応できるよう、スムーズな運営を目指してまいります。

▼今後の展望

今回のCXチーム化により、ビーズクリエイトではクライアントとの関係強化とサービス品質の一層の向上を図ってまいります。担当者に依存しない、柔軟かつ一貫した対応を実現することで、クライアントのニーズに迅速に応えることが可能になります。

当社は引き続き、クライアントの課題解決に向けたサービスを提供し、持続的な成長を目指してまいります。

【ビーズクリエイトについて】

自社で運営していた農産物販売ECサイトに、WEBマーケティングを取り入れ売り上げを向上させたことを機に、「株式会社唐沢農機サービス」のインターネット事業部として2011年に発足。クライアントが求める成果を目的に、ホームページの作成、SEO対策、WEB広告運

用、SNS運用等を提案。さらに、そのアクションの結果をアクセス解析等により数値的に分析し、PDCAサイクルを実施している。

また、自社で培ったデジタルマーケティングを駆使し、人手不足に悩む地元企業に尽力している。「求職者が求めている情報は何か」「現在、ニーズに合致した情報発信ができているか」を明確にし、地域社会の活性化に繋げている。『ビーズクリエイト』は人手不足が懸念されるとりわけ地方において、求人応募を獲得するデジタルマーケティングを駆使し、地域社会の活性化に貢献している。

WEBサイト：<https://www.bscre8.com/>

【株式会社唐沢農機サービスについて】

株式会社唐沢農機サービスでは、約3,800億円の農業機械市場のEC化(電子商取引)を促進することで農業機械や必要なサービスが誰でもインターネット上で購入・選択できる世界を創るため、「すべての農機をネット通販に変える！」というミッション達成に向け農業機械業界の新たな流通を生み出すことに挑戦している。

農業機械修理業を事業化し平成4年創業。農業機械の販売・修理・再生を主要事業とする一方、ウェブサイト制作、マーケティング、コンサルティングなどを行うインターネット事業を運営。また、全国300軒超の農業機械販売店が加盟し、累計取引額が18億円を超える農業機械のマーケットプレイス「ノウキナビ」を運営。農業×ITによる先駆的農業関連ビジネスを展開している。2021年2月には、八十二銀行、八十二キャピタル株式会社、群馬銀行をはじめとする複数の金融機関から、第三者割当増資、融資契約を含む1.9億円の資金調達を実施。

2023年9月には長野県小諸市の「もんじゃ焼き 竹りん」の事業継承をきっかけに飲食事業もスタート。同年11月にはCVC事業として、唐沢農機ベンチャーパートナーズ事業を開始し、企業成長速度をさらに加速している。

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 : 〒389-0518 長野県東御市本海野1642

事業内容 : 農業機械のマーケットプレイス“ノウキナビ”事業

対面での農業機械販売・修理・レンタル事業

ウェブサイト制作/ウェブコンサルティング事業

株式会社唐沢農機サービス公式サイト : <https://www.karasawanouki.co.jp/>

農業機械のマーケットプレイス “ノウキナビ” : <https://www.noukinavi.com/>

ウェブコンサルティング事業 “ビーズクリエイト” : <https://www.bscre8.com/>

飲食店事業 “もんじゃ焼き 竹りん” : <https://chikurin.hp.peraichi.com/top>

【本件の問合せ先】

株式会社唐沢農機サービス

担当: PR広報グループ 都竹

電話: 0268-62-5262

メールアドレス: pr@karasawanouki.co.jp