

オンラインを活用したプロモーション・サポートサービスを強化 お客さまのご要望に的確にお応えし開発業務を支援

コロナ禍において当社はオンラインを活用した新しいプロモーション・サービス活動を推進し、顧客価値の向上を目指しています。今回の特集では、Withコロナにおける営業・サービス活動を紹介します。

営業活動

商談への技術者同席で技術的な対応を強化

コロナ禍において対面での商談が難しくなる中、Web商談への技術者の同席を推進しています。技術的な質問にその場で回答し、カスタム性の強い装置の提案につなげるなど技術的な対応を強化しています。さらに、商談の精度を高めるための新ツールの導入や、オンライン展示会への出展、動画や特設サイトの開設などWebコンテンツの充実にも取り組んでいます。

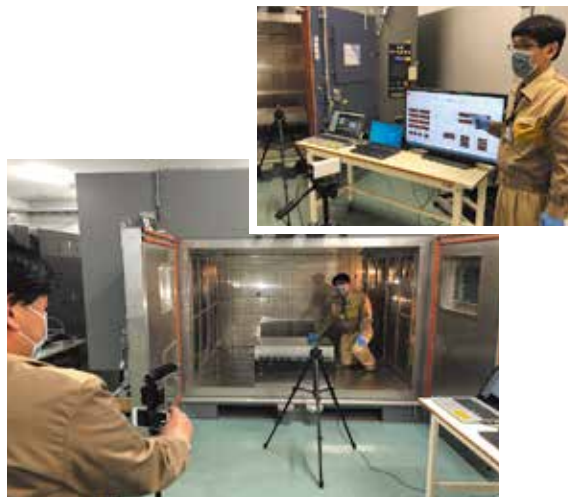


インタラクティブホワイトボード(電子黒板)を新たに導入
装置の図面をボードに映し、直接書き込んだ内容をお客さまと共有

受託試験サービス

試験の計画から実施まですべてリモート対応

当社の試験所を利用いただく受託試験サービスでもWebシステムや自社開発の槽内カメラを活用し、来社いただくことなく試験の計画から実施まですべてリモートで対応しています。昨年4月の運用開始から試行錯誤を繰り返しながらサービス向上に取り組んでおり、お客さまの利用も増加しています。また、2021年1月より毎月Webセミナーを開催し、試験事例など技術情報を提供しています。



お客さまにリモートで試験方法を説明している様子
来社いただくことなく試験装置や試験方法をご確認いただけます

アフターサービス

装置トラブル・装置管理のサポートを強化

お客さまのテレワークに対応した「在宅オンラインサポート」(装置の遠隔監視、トラブル発生時の自動通報機能)や点検結果をわかりやすく報告する「動画報告サービス」などITを活用したサービスを強化しています。また、お客さまに最も近い立場にあるサービスエンジニアの役割がこれまで以上に重要となる中、独自の「アフターサービス認定制度」により国内外のサービス品質の向上を図っています。



フィールドエンジニアリンググループのメンバー

お客さま向けWebセミナーを開催

Webセミナーを定期的に行い、顧客接点の強化に努めています。多数質問をいただくなどお客さまとの双方向のコミュニケーションにつながっています。



社員より5G市場の試験動向を説明
(テュフズードジャパン株式会社と共同開催)

SNS「LinkedIn」を開始

2021年10月、世界最大級のビジネス特化型SNS LinkedInに公式アカウントを開設しました。和英を併記し製品やイベント情報を積極的に発信しています。

