

株式会社マキタ 様

目的

内線・MDM

従業員数

51名～300名

業種

製造業

エリア

四国



全国どこにいても 内線通話が可能 顧客対応が迅速に

船舶用のディーゼルエンジンを製造し、小口径エンジンで世界首位を走るマキタ。同社は、内線を構内PHSで構築していたが、交換機の取替えを機に新たな内線を検討。ドコモの携帯通信網内ならどこでも通話が可能な内線ソリューション「オフィスリンク」を導入し、通話品質や使い勝手の向上を実現した。

オフィスリンク + ビジネスプラス あんしんマネージャー を導入

導入前の課題

1

構内PHSで内線を構築していたが、使用できるPHSの台数が上限近くに達し、交換機も取替え時期が迫っていた

2

敷地に基地局を設置していたものの、隣接の工場への移動時、電波の届かない場所だと通話が切れることがあった

3

出張が多い社員は携帯電話を持っていたが、本社にかかってきた電話を転送できず、お客さまの電話に即応できなかった

導入後の成果

1

新しい交換機にオフィスリンクを構築することで、**構内アンテナの設置が不要**。携帯電話の台数制限もなくなり、**増設も簡単**にできるようになった

2

ドコモの携帯通信網が使えるので、工場への移動時などに**通話が途中で切れにくくなり、通信品質も向上した**

3

本社にかかってくるお客さまの電話を内線で外出先の社員に転送できるので、**お客さまの要望に迅速に対応することが可能**

「『オフィスリンク』と『あんしんマネージャー』で利便性が向上」

当社ではこれまで内線に構内PHSを活用してきましたが、利用可能なPHSの台数が上限に近づき、交換機も取替え時期を迎えたことで、新たな内線を検討しました。

構内PHSの課題は、当社の敷地に基地局を設置しても移動中など通話が切れやすいことでした。また構内専用だったため、出張が多い社員には携帯電話を持たせていましたが、本社にかかってくるお客さまの連絡に折り返しする際、対応が遅れがちになっていました。

「オフィスリンク」を導入してこれらの課題は解決されました。他の携帯事業者でも似たサービスがありましたが、決め手は「あんしんマネー

ジャー」があることでした。これがあれば、自分たちで携帯電話・スマートフォンの制御や共通電話帳（内線番号）の変更・配信、発信制限の設定など、簡単に一元管理できます。また「オフィスリンク」を使ってお客さまからの電話を外出先の社員に転送することもできるので、社員の利便性と顧客サービスの向上が図れました。

Company Information

1910年創業の船舶用ディーゼルエンジンメーカー。シリンダ径300～500mmのスマールボア2ストロークエンジンでは、世界トップシェアを誇る。船用ディーゼルエンジンの製造・サービスを通じ、海上輸送の安全、発展に貢献。



代表取締役社長
槇田 裕 氏



総務部 総務課長
橋本 剛 氏



技術管理本部 試験部 試験課
勝本 祐輔 氏



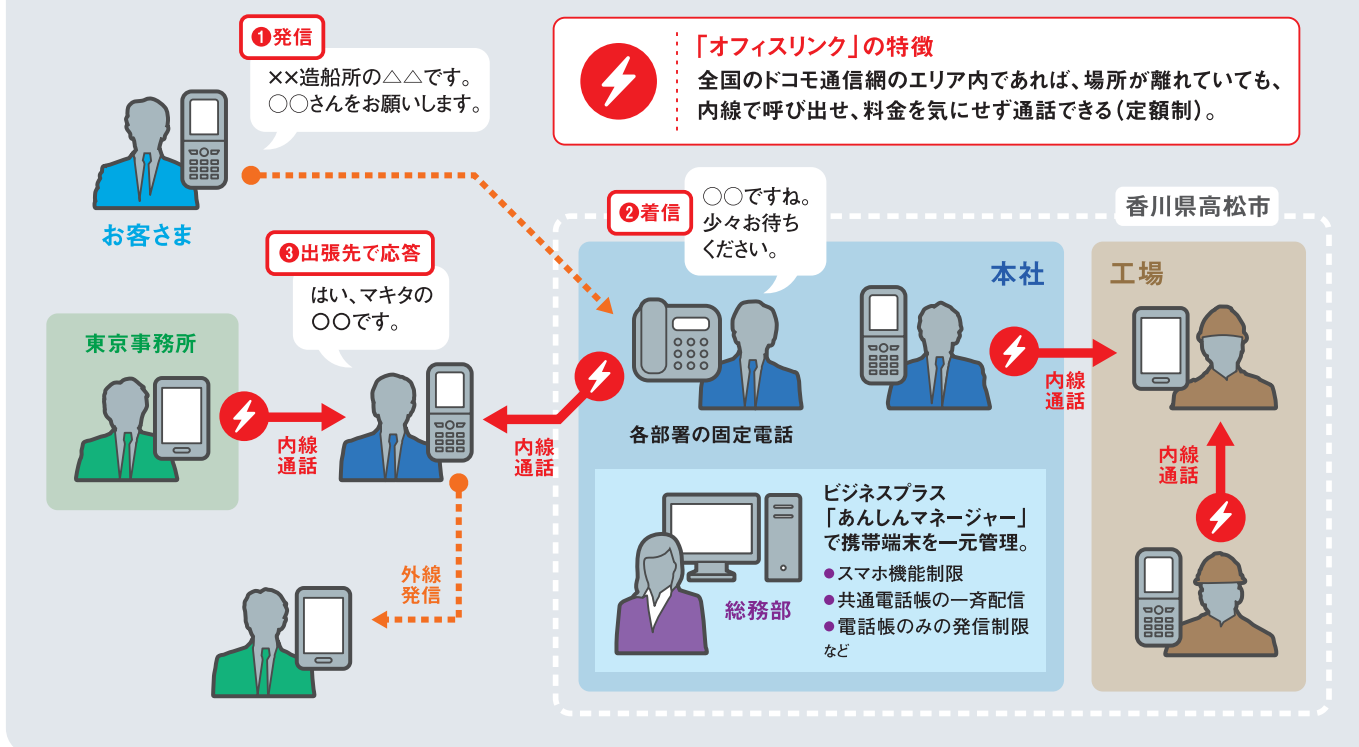
技術管理本部 試験部 試験課
三木 綾二 氏

定額制のため、社員間通話が盛んに。今後は顧客サービス向上に

当社は音声による対話を大事にしているため、内線を使う頻度が高いです。定額制の「オフィスリンク」を導入したことで、外出先からでも通話料を気にすることなく通話できるようになったのはうれしいですね。現在、当社ではスマートフォンを数十台導入しておりますが、今後は台数を増やし、設計図面やトラブル箇所を画像で確認できるなど、さらなる顧客サービスの向上につなげていきたいです。



導入システムの概略図



営業担当者からのメッセージ



ドコモCS四国 法人営業部 法人営業担当 公文 宏

「オフィスリンク」導入前に利用されていたPHS内線システムでは、端末増強・故障対応などで稼働やコストがかかっていましたが、「オフィスリンク」の導入により大きく改善。さらに、エリアに関しても、工場内はもちろん、国内出張先でも利用できるようになり、利便性が格段に向上し、とてもご満足いただきました。今後も、マキタ様の事業に貢献できるように、アフターフォローや新たな提案に努めて参りたいと思います。

お問い合わせ



ビジどこ タブレット向け電子コンテンツアプリ



「ビジどこ」は、あなたの仕事をもっとスマートになるビジネス情報を発信するアプリです。
動画など、アプリならではの機能を活かした多彩なビジュアル表現でお届けします。

ドコモの法人向けサイト

docomo Business Online

ドコモビジネスオンライン

検索

パソコン/スマホから

<http://www.docomo.biz/>

