

お客様のプロフィール



事業者名
とまりガーデン工房

事業概要
造園外構工事

従業員数
2名

コミュニケーション円滑化の秘訣は、SNSや画像作成ツールの活用

導入前の問題・課題

お客様とのコミュニケーションや施工イメージの共有を行うのに電話や直接訪問が必要で、時間がかかってしまっていた。



選んだ理由

お客様の満足度をさらに向上させるため、時短を実現させるためのツール（SNSや画像作成ソフト）を導入。



導入の効果

お客様とのイメージの共有にかかる時間が短縮できた。コミュニケーションの円滑化も図れ、顧客満足度の向上につながった。

平成10年に創業した当時は庭園管理が主事業でしたが、現在は住宅・店舗の外部空間提案とデザイン施工を行なっております。

当社では、「自分たちが楽しんで造る」をモットーに、お客様から「頼んでよかった」と思ってもらえるような顧客サービスの提供を意識しています。そのため数年前から、顧客の利便性や満足度の向上のため、一般的に利用されているLINE、Zoom、SNSのほか、イラストアプリや3D-CAD等の画像作成系のデジタルツールを接客ツールとして利用しています。

お客様からご依頼があった場合、これまでであれば、現地を訪問してお話を伺っていましたが、最近はZoomを活用し、訪問前にオンライン面談で、イメージやご希望、お好み、条件等をお伺いすることもあります。事前にZoomでお話を伺うことで、現地を訪問した際、より具体的な提案をすることが可能となります。

また、デザインを提案していく段階では、イラストアプリや3D-CADを活用し、お客様と完成後のイメージを共有することにしています。手描きでデザインしていた頃に比べ、修正が簡単に行えるため、短期間でお客様と

のイメージ共有が可能になりました。

施工に入った後も、LINEで進捗状況や施工途中の写真や動画を送るなど、お客様とのこまめなコミュニケーションにもデジタルツールは欠かせない存在です。

さらに、遠方のお客様の場合、直接お会いできる機会が限られますが、デジタルツールを活用することで、これまで以上に短期間で、ご満足いただける提案が実現できていると感じています。

デジタルツールの導入には不安があるかもしれませんが、使いこなしていけば、生産性向上、顧客満足向上に必ずつながります。私もデジタルツールは得意ではありませんが、お客様に頂いた時間を大切にして、完成した時に「イメージ通り！」と喜んでいただけるようなサービスを提供していきたいと思っています。

代表
泊 義哉 氏



検討中の方へ
メッセージ

申請方法や使い方など、今は何でも動画で見ることができます。
情報は色々なところがあるので、まずは調べてみるといいですね。

とまりガーデン工房

mail tomarigarden@yahoo.co.jp

電話 0940-62-2125

〒811-3515 宗像市池田718-1

https://tomarigarden.com