

2017年6月30日
株式会社パイプドビッツ

パイプドビッツ、事務用品・オフィス家具総合メーカーライオン事務器の「スパイラル®」導入事例を公開 ～ お問い合わせや修理対応履歴を一元管理、スムーズな顧客対応を実現 ～

株式会社パイプドビッツ(東京都港区、代表取締役社長 CEO 林哲也、以下「パイプドビッツ」)は、株式会社ライオン事務器(東京都中野区、代表取締役社長 高橋俊泰、以下「ライオン事務器」)が、商品の保証登録や顧客情報管理に情報資産プラットフォーム「スパイラル®」を活用したインタビュー記事を、本日2017年6月30日に公開しましたので、お知らせいたします。

▼導入事例【株式会社ライオン事務器様】

URL: <https://www.pi-pe.co.jp/showing/lion-jimuki/>



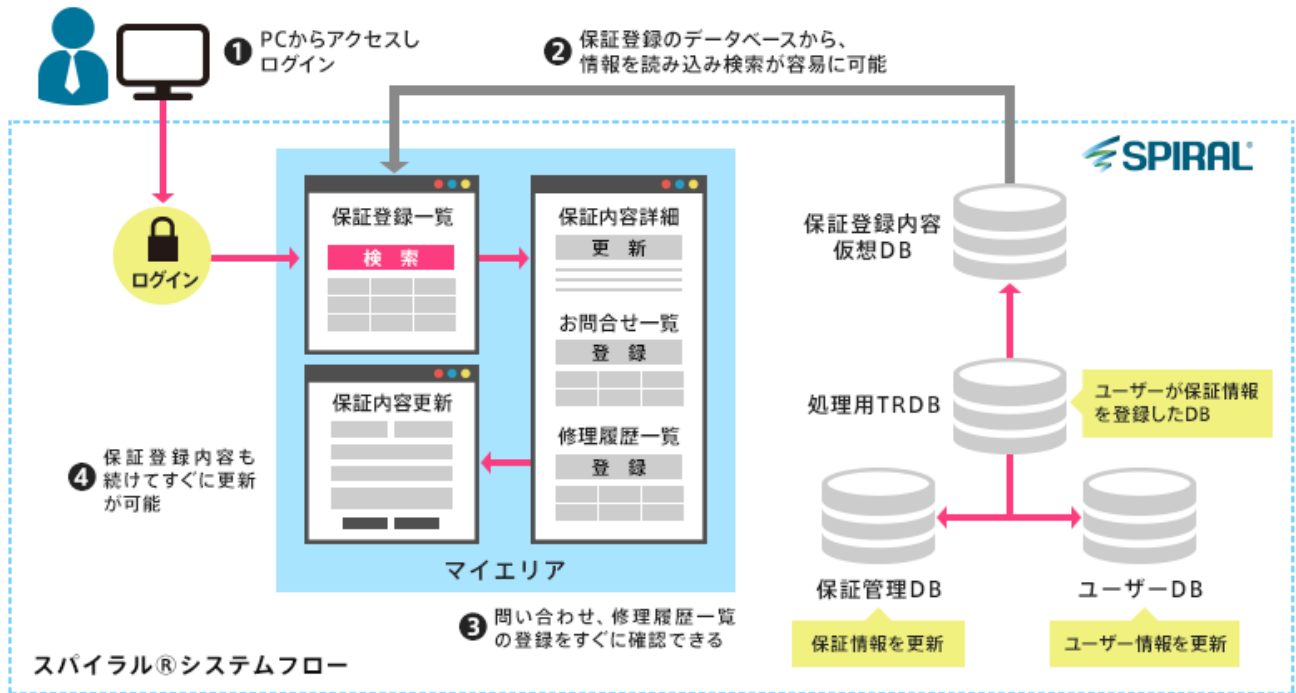
■ 事例概要

～ 導入の経緯・決め手・導入効果・今後の展開など ～

ライオン事務器は、1792年に創業し225年以上の歴史を持つ老舗の事務用品・オフィス家具総合メーカーで、中でも紙折機は国内販売でトップレベルのシェアを誇ります。商品の紹介・販売だけに留まらず、最適な家具やレイアウトを提案する空間トータルプロデュースを強みに、オフィスや学校、医療施設など幅広い分野の空間づくりをサポートしています。

ライオン事務器は2015年より「スパイラル®」の機能を拡張し、セキュリティ商品の保守・保証期間といった保証書内容の登録や、商品に関する問合せ・修理対応履歴を一元管理しています。導入以前はFAXで受信した保証書内容を手作業でエクセルに入力していたため、作業の負担を減らすことや、問合せ・修理対応履歴の検索性を良くすることが課題でした。作業負担の低減と、素早くお客様の状況を把握したいとの思いから「スパイラル®」の導入に至りました。

システムフロー図



「スパイラル®」が選定された決め手については、ライオン事務器での導入実績があり、安心して個人情報の管理ができる点が評価されました。また、膨大なデータを長期間保管するため、数年後の状況を見据え、システム導入後の汎用性と拡張性に優れている点も評価されました。

導入効果については、検索機能でほしい情報をすぐに閲覧でき、お客様を待たせずにスムーズな対応ができる点を挙げられました。また、前回の問合せ対応やパーツをいつ交換したかなど、お客様の使用状況が把握しやすくなり、顧客フォローだけでなく今後のマーケティングに活用できる点も挙げられました。

導入事例ページには、ライオン事務器の業務内容や「スパイラル®」使用状況、導入以前に抱えていた課題、導入効果の具体例など、詳細なインタビュー記事がございますので、ぜひ併せてご覧ください。



商品本部 商品戦略部 商品開発課 係長
商品開発 (ICT) 担当
本宮 徹男 氏

▼導入事例【株式会社ライオン事務器様】

URL: <https://www.pi-pe.co.jp/showing/lion-jimuki/>

■ 株式会社ライオン事務器様 概要

法人名	株式会社ライオン事務器
本社所在地	東京都中野区東中野 2 丁目 6 番 11 号
代表者	代表取締役社長 高橋 俊泰
業務内容	オフィス家具、オフィスインテリア用品の製造・販売 文具、事務用品、ICT関連商品、事務機器の製造販売 オフィス環境のデザイン・施工・内装工事 福祉・介護用品、教育機器の製造・販売
Web サイト	http://www.lion-jimuki.co.jp/

■ 「スパイラル®」とは

「スパイラル®」は、官公庁、金融、サービス、教育機関など、幅広い業種・業態のお客様にご利用いただいている国内最大規模の情報資産プラットフォームです。販売促進や CRM における顧客情報から、給与明細のような従業員情報まで、皆様からお預かりする様々な重要情報資産を安全なプラットフォームで管理しています。

※記載された社名や製品名は各社の商標または登録商標です。

※内容は発表日現在のものです。予告なしに変更になる場合がありますので、あらかじめご了承ください。