販売店のための最前線情報

関西でもいち早くプレッシオの電話受付代行サービスを導入

奈良市・毎日新聞富雄販売所 赤土勝基所長に聞く

電話対応一つで、店のイメージも信頼度も上がる

労務難ならなおさら必要だ

奈良市の毎日新聞富雄販売所・赤土勝基所長（46）は、労務難対策と経営合理化の一環として、関西でもいち早くプレッシオ（本社・東京都港区、大谷貴志社長）の電話受付代行サービスを導入した

電話対応一つで、お店のイメージは良くなり、信頼度も上がるとする赤土所長は、新聞販売業を熟知した同サービスの女性オペレーターの対応に信頼を寄せている。赤土所長に、電話受付代行サービス導入の経緯や使った感想をうかがった。

毎日新聞・富雄販売所

―プレッシオの電話受付代行サービスを導入した時期は。

赤土勝基所長（以下、赤土）　導入したのは昨年11月です。最初に平日プランを導入し、少したってから土日祝プランを導入しました。

―導入以前の電話対応はどうしていたのですか。

赤土　朝夕刊の配達前や終了後など、スタッフが店内にいる時間帯はスタッフが対応していましたが、それ以外の時間は、主に私のスマートフォンへ転送していたほか、留守番電話も使っていました。

転送と留守番電話では、クレームなど緊急の要件にすぐに対応できないこともあったので、困っていました。

―スマホへの転送では、所長の負担が増えますね。

赤土　その通りです。運転中にかかってきてもすぐに出られない。不着など、すぐに対応しなければならない電話かもしれないし、メモも取らなければならないので、いったん車を止めてからかけ直しました。そのような時に限って、留守止めやチケット類のリクエストなど、急ぐ必要のない要件だったりして、それが重なると疲れます。

また、事務処理の仕事中にかかってくると、仕事を中断しなければならず、それも苦痛でした。仕事に集中できないので、ミスすることもありました。

しかし、お客さまからの電話には出なければならないし、いつも留守番電話では失礼です。新聞販売店もサービス業ですから、接客は大事です。良い接客をすれば、お店と新聞のイメージはかなり良くなります。

プレッシオの電話受付代行サービスは専門の女性オペレーターが丁寧に対応してくれるので、当店のイメージアップにもつながっています。

毎日・富雄の赤土所長は丁合機もプレッシオ製を使用

―導入して5カ月目を迎えますが、感想はいかがですか。

赤土　自分の仕事に集中できるようになり、スタッフの負担軽減にもつながったので、とても満足しています。そして、これまで電話対応が原因となるトラブルは一切なく、専門の女性オペレーターは新聞販売業を熟知しているので、安心して任せることができます。

―お客さまからの電話の内容は、どのように確認するのですか。

赤土　毎日、夜にその日の内容のレポート（氏名、住所、要件など）がスマホにメールで届きます。不着など、緊急対応が必要な場合は電話がかかってきます。その時は、急ぎの要件だと分かるので、とても便利です（日曜日だけは緊急の場合もメール）。

また、レポートはどこにいても確認できるし、何度も見直しできるので、処理漏れがないかチェックするときに重宝します。

―人手不足が導入のきっかけですか。

赤土　それもあります。理想は事務員を1人置くことですが、1日中置くのは難しいし、スタッフには配達と営業に集中してほしいので、電話番の負担を負わせることはできません。仮にスタッフが電話番をしても、配達で疲れていることもあり、電話対応が雑になることもあると思います。

だからと言って、いつも転送や留守番電話というわけにはいかないので、1日を通して切れ目なく丁寧な電話対応するにはどうすればいいか悩んでいた時に、プレッシオの営業担当から電話受付代行サービスの話を聞き、すぐに導入を決めました。

【問い合わせ】㈱プレッシオ　0120-37-2040

アウトソーシング（外部委託）で経営合理化

―関西地区に限らず、販売店の人手不足は全国的に深刻化しています。

赤土　人手不足とは言っても、新聞販売もサービス業ですから、クレームがあればすぐに対応できる体制を整えることは必要です。しかし、事務員をずっと配置できない店はかなりあると思うので、そういう店は、電話受付代行サービスを導入した方がいいですよ。

私が奈良のお店を引き継いだのは2年前で、50年も続いた老舗です。しかし、引き継いだのを機に分業制を採用するなど、時代に合った経営の合理化を図りました。電話受付代行サービス導入も合理化の一環で、アウトソーシング（外部委託）して効果が上がるなら、多少料金がかかってもした方がお店の利益になります。

―以前はほかの地区で、所長をしていたのですか。

赤土　滋賀の販売店で8年所長をしていました。当時から私だけでなく、電話対応をどうするか悩んでいる所長は多かったと思います。その時は、電話受付代行サービスはなかったので、地域にある販売店数店で協力してオペレーターを雇い、コールセンターを設立してはどうかと構想を練ったこともあります。実現しませんでしたが、あれば便利ですよね。

だから滋賀で所長をしていた時に電話受付代行サービスがあったら、絶対に導入しました（笑）。電話対応も含め、接客は今でも販売店が抱える課題の一つだと思います。

―導入する際、専用機器や工事は必要ですか。

赤土　必要ありません。プレッシオの担当者に、電話番号登録などの作業をしてもらうだけです。10～15分ほどで終わったと思います。仕事を中断することもなく、とても簡単に使えるようになりました。

―最後になりますが、改善してほしい部分はありますか。

赤土　今のところありません。導入して良かったと思います。ただ、改善と言うより今後使っていくうちに、こういうサービスがほしいといったリクエストは出てくるかもしれません。電話受付代行サービスは、労務難に悩む多くの販売店に一番必要なサービスだと思いますよ。不招請勧誘の規制など、販売店を取り巻く環境は厳しさを増していますが、電話対応一つでお店の印象は良くなりますし、しっかり対応すれば信頼度も上がりますからね。

J-NOAまとめ 2月の首都圏折込出稿 22カ月連続減

首都圏

日本新聞折込広告業協会（J-NOA）の首都圏月間折込広告調査によると、2月の首都圏全体の一世帯当たりの折込広告枚数は、385・8枚で前年同月比▲5・6%と22カ月連続で前年を下回った。

地区別では前月に続き、全地区が前年割れ。千葉が2カ月連続で最も落ち込み373・6枚（▲6・7%）となった。千葉は業種別で「その他」が地区中唯一の2ケタ減となったことが響いた。

業種別では7業種中、金融保険が25・5%と2カ月連続で20%以上増加した以外は前年割れに沈んだ。金融保険は3カ月連続の大幅増と好調を維持した。

大分類7業種のうち、構成比が高い業種の出稿上位3業種の枚数とその前年比で、流通業の最多出稿は、スーパー・コンビニ（66・4枚）、次いでホームセンター（6・5枚）、百貨店（5・6枚）と続く。前年比はスーパー・コンビニ（1・3%）は増加したが、ホームセンター（▲5・8%）、百貨店（▲12・4%）、は減少した。

また、流通業のうち小売専門店の内訳で、最多出稿は輸送機器（14・4枚）、次いで家電・精密機器（14・0枚）、医薬・化粧品（12・9枚）の順。これら業種の前年比は、輸送機器（▲8・4%）、家電・精密機器（▲15・0%）、医薬・化粧品（▲1・9%）と3業種とも前年を下回った。

サービス業の最多出稿は、その他サービス（13・9枚）、次に旅行・ホテル・式場（13・6枚）、外食（11・0枚）と続く。前年比は、その他サービス（9・2%）、旅行・ホテル・式場（41・5%）は増加したが、外食（▲6・8%）は前年を割り込んだ。

教育・教養の最多出稿は、進学（45・3枚）、次いで各種学校（10・0枚）の順。前年比は、進学（▲8・0%）は前年を下回ったが、各種学校は（1・5%）増加した。

■2018年2月　地区別の業種別枚数・割合・前年同期比

		全体	流通業	サービス	教育教養	金融保険	不動産	メーカー	その他	訴求内容 通信販売	訴求内容 人事募集
首都圏	枚数	385.8	157.0	92.8	25.7	3.9	37.5	20.0	33.6	25.2	18.0
	割合	100.0	40.7	22.6	6.3	1.0	9.1	4.9	8.2	6.1	4.4
	前年同期比	▲5.6	▲4.8	▲4.6	▲6.1	1.8	▲11.6	▲0.1	▲4.1	3.9	▲9.1
都内	枚数	383.2	183.7	88.1	26.2	3.9	44.9	21.3	31.9	26.0	14.1
	割合	100.0	45.9	22.0	6.5	1.0	11.2	5.3	8.0	6.5	3.5
	前年同期比	▲5.6	▲4.3	▲8.4	▲13.8	15.5	▲14.7	▲4.2	▲4.4	5.1	▲7.6
都下	枚数	412.0	203.9	97.6	23.4	3.9	44.0	21.7	37.9	27.1	17.4
	割合	100.0	47.1	22.6	5.4	0.9	10.2	5.0	8.8	6.3	4.0
	前年同期比	▲5.5	▲4.6	▲5.0	▲10.4	26.2	▲4.1	6.4	▲6.7	5.1	▲10.2
神奈川	枚数	343.1	166.6	83.2	25.2	3.9	30.7	17.1	29.3	22.3	18.7
	割合	100.0	46.8	23.4	7.1	1.1	8.6	4.8	8.2	6.3	5.3
	前年同期比	▲5.8	▲7.0	▲6.0	▲0.8	▲12.2	▲10.2	▲5.9	▲6.3	▲0.5	▲12.2
埼玉	枚数	433.3	236.3	113.8	29.0	3.0	38.2	22.2	39.0	26.9	22.8
	割合	100.0	49.1	23.6	6.0	0.6	7.9	4.6	8.1	5.6	4.7
	前年同期比	▲4.8	▲1.4	2.5	4.5	21.7	▲11.3	13.2	4.5	10.8	▲3.7
千葉	枚数	373.6	213.5	87.5	24.5	4.8	26.0	17.9	32.7	24.0	19.4
	割合	100.0	52.5	21.5	6.0	1.2	6.4	4.4	8.0	5.9	4.8
	前年同期比	▲6.7	▲5.2	▲4.0	▲5.4	▲20.2	▲17.2	▲6.3	▲7.7	▲1.4	▲11.9

※中段・割合、下段・前年同期比は%