

Off Line

つなぐ、つながる。

2022.04

vol.4

株式会社 OnLine
広報部〒 810-0041
福岡市中央区大名 2-12-15
赤坂セブンビル 6F
<https://recurrent-edu.jp/>

「会社の顔」としての在り方



▶ 真央さんの
動画インタビューは
こちらから ↑

株式会社OnLineの最高顧客責任者の大内真央さんは、会社の顔として、日々顧客のニーズを考え、カスタマーリレーションチームを担っています。そんな大内さんに、入社の際とカスタマーリレーションの考え方について聞いてみました。

株式会社 OnLine に入社する前の状況を教えてください。

ロボットを作っている会社で、営業事務の仕事をしていました。営業さんが取ってきた仕事のアシスタント業務行っていました。

株式会社 OnLine のカスタマーリレーションチームに入るきっかけをお伺いしてもよろしいですか。

私自身は「じぶんブランド革命プロジェクト！」に参加していませんが、代表の白石さんが「じぶんブランド革命プロジェクト！」で行っているプログラム中、最初の2日間だけのセミナーを開催しており、その当時付き合っていた彼（現在の主人）に紹介され、セミナーを受講しました。

セミナー受講後、当時株式会社 OnLine で働いていた事務の方が辞める話を聞き、「よかったら、事務の経験もあるし、うちで働いてみたら？」と声をかけてもらったのがきっかけでした。

株式会社 OnLine の CSO (Chief Service Officer) として活躍している真央さんのカスタマーリレーション業務の思いを教えてください。

基本的には、トレーナー陣が一番お客さまに関わっていると思いますが、お客さまの最初の窓口は、やはり私たちカスタマーリレーションです。

例えば、コンビニへ買い物に行くときです。実際、私たちはコンビニのオーナーさんで、お店を決めるといよりは、対応して下さった店員さんの接し方や印象で、次回お店に行くかどうかを決めるという方が多いのではないのでしょうか。私たちカスタマーリレーションも同じ様に私たちの接し方や印象次第で、お客さまが、今後取引するかどうか決めると思っています。そのため、接し方や印象



大内真央
最高顧客責任者
Chief Service Officer