専門商社　**誠伸商事株式会社**

印刷産業の画像処理機材と印刷機周辺機器の開発と販売 / 情報家電量販店へのデジタル家電記録媒体機器の開発と販売 / コンピュータソフトウェア販売業 / 派遣事業

Excelでのリード管理から脱却！クラウド共有で散在していた情報の精度が格段にアップ

◀ 取締役 営業統括本部 マーケットサポートグループ　薄井賢司氏

主に印刷産業の画像処理機材と印刷機周辺機器の開発・販売をしている誠伸商事株式会社様では、リード情報の共有化とデータ活用による売上向上を目的に『Knowledge Suite』の導入を決定した。

リード管理や営業引き継ぎ作業に問題を抱えていた

当社は 1970 年に創業し、主に印刷、画像処理機材・印刷機周辺機器の開発と販売からスタート、さらに家電量販店へのデジタル家電記録媒体機器の開発・販売事業も 1983年頃から始めています。印刷産業と家電量販店の中間の流通の部分を担っている当社にとって、お客様となる企業のご担当者様との商談は非常に重要なプロセスですが、そのお客様からの引き合い（リード）やその後の進捗の管理に課題を感じていました。

新規のお客様は、セミナーや展示会に出展したり、HPからデモのダウンロードをしていただいたり、毎週金曜日は当社主力商品である、印刷業向けMIS「印刷管太郎 XI（イレブン）」のデモの時間にあてているのですが、ありがたいことに全国から足を運んで来てくださるお客様もおりまして、そこから獲得しております。そういった情報は Excelでまとめていましたが、効果があるのか明確ではなかったため、せっかく問い合わせていただいたお客様の情報などもったいないと感じ、社内で作ったデータベースソフトがあるものの、特化して取り掛かれる者がいないため解決できずにいました。

また、長いお付き合いのお客様も多いため担当の引き継ぎはとても慎重に行う必要があるなかで、うまくできずお客様の情報がまったくわからないこともあり、簡単に引き継げる方法を見つけたいと思っておりました。

選定基準は社内としての製品ランクとバランスでした

データベースは各部署で管理してることはしていますが、部署によって内容が違うため、別々で情報を管理すべきなのか、また一方で担当者からの肌感覚の情報や反応などの定性的な報告内容を全社で共有すべきなのか、非常に悩みました。Excel 管理ですと履歴などの振り返りに手間がかかるので会議の度に加工して会議資料にするのは大変な作業です。また、営業に日報週報を Excel で作成してメール添付するという報告方法をとっていましたが、上長はそれに返信するように心がけており、営業側も上長側も非効率さを感じていました。更にその情報を格納するだけで活用も共有もできていなかったのです。

IT ツールを導入したい気持ちは 10 年ほど前からありました。営業関係の管理職やマネジメントもしておりましたので、まず東京を中心に導入すべきだと思っている最中、社内の組織替えがあり、ニュープロダクツというサポート部署ができたのを機に本腰入れてツールを調べ始めました。

ネット検索や展示会に足を運んで 1 年ほど調査していましたが、重要視したポイントは価格と性能のバランスです。コスト面で難点があっても性能的には良かったりして、それはバランスとしか言いようがないんです。我々も営業商売なので、担当の方の信頼度・価格・性能・自由度や見せ方などのランクを含めた総合評価で、社内で話し合い『Knowledge Suite』に決定いたしました。

導入を機に会議の進行方法にも変化が出始めました

まずは営業の日報週報を 100%入力することを最大の目標にしました。東京の営業部から始めて少しずつ地方に波及させようと思い、進捗表を作成して計画をたてました。地方は滞った部分もありましたが、ニュープロダクツのメンバーが出張などの際にサポートするかたちで反発もなく 2ヶ月ほどでできました。

東京では、私が毎日全員分の報告書を見て注意事項などをメッセージで送ることで統一化されていきました。『Knowledge Suite』の導入で、営業は面倒な手順だった日報週報をださなくて済むことと、メールでの Excel 添付ミスの問題がほとんどなくなりましたね。

現在、経営会議を 2ヶ月に 1 回各営業所の方も集めて実施していますが、数字管理も含め生の情報や地域毎のアイテムや商売のやり方などは違うので一部内容をディスカッション方式を採用したところ好評だったんです。これまでは Excel の資料を出力していましたが、現在では『Knowledge Suite』をプロジェクターで描写して売上進捗や今後のアクションなど、お互いの情報を共有できるようになったので、今後も売上につながる活用方法を模索していきたいと思っています。

誠伸商事株式会社
設立年月日：1970 年 8 月 21 日
所　在　地：東京都大田区北千束 2-9-10
代　表　者：代表取締役社長　福田 和也
U　R　L：http://seishin.co.jp