

ICT 株式会社東和エンジニアリング

ICT を中核とした音響、映像、情報通信、コンピュータに関する総合システムのコンサルティング、企画、設計、販売、製造、施工、監理、保守および常駐運用サポート

営業効率化を目標に顧客管理のシステム化、そして紙ベースの報告から脱却

企画部 アシスタントマネージャー 中村 浩保 様



主に学校様や企業様・官公庁様に対してコミュニケーション環境の企画立案など進めている東和エンジニアリング様では、営業活動の基盤強化として顧客管理のシステム化と営業効率をあげるために『Knowledge Suite』を導入し、営業が外出中の移動時間等を効率的に活用できるワークスタイルを実現した。

営業効率改善のためには、SFAシステムが必要不可欠と判断

弊社は今年で創業 64 年目を迎え、映像・音響・ICT 技術を活用したコミュニケーション環境の企画から設計・納入・保守・メンテナンスまでトータルとしてサポートしていますが、昨今営業活動の効率化が急務でした。

これまで、ターゲットとするお客様に対して訪問計画や、こういった活動ができるかの計画を立て、毎週営業部門の中で実績・活動の報告を紙ベースで共有していました。そのため、お客様の情報は担当営業個人に依存してしまい、情報共有が効率的に行えないという課題があり、システム化したいという思いがありました。

また、各営業の訪問の実績をカウントして、行くべき先に行くべき頻度で訪問しているのかも重要な点でした。営業計画を立て、それに基づいて実績を管理するために、営業担当者は当日または翌日の朝、上司に日報を紙ベースで提出。上司はその日報にコメントを返す。毎日が非常に煩雑でしたので、営業効率を改善するためにも、SFA システムの導入検討をはじめました。

グループウェアと連携して SFA が使えるところが魅力

システムを導入するにあたって、社内で定着させるためにも機能面やコスト面、社員が使いこなせるかなどもを踏まえて情報収集をしました。

営業活動の記録ができるシステムを探し、『Knowledge Suite』を知りました。まずは一通り検討することにして、他にも 2 社ほどトライアルを試してみました。

その中で『Knowledge Suite』を選んだ理由は、以前からグループウェアは使っていたので、グループウェアと連携して SFA

が使えるという点が大きかったです。その他、コストをおさえて導入できるという点と、操作性が優れている印象をもちました。

検討開始から導入決定までは半年ほどかけました。今まで使っていたグループウェアとは使い勝手が変わってくるため、現場からの抵抗があるのではないかと、導入には不安もありました。また、会社から社員へスマートフォンの支給をしていないため、導入するにあたって個人携帯を社用として使用する規程の整備も同時に進めました。

訪問回数が見える化で、営業の行動変化に期待

導入にあたっては比較的スムーズに切り替えられたと感じています。また、SFA 運用の実績がなかったため、シンプルに日報記録からスタートを切りました。

運用開始後、営業報告データをエクスポート/集計し、営業部門にフィードバックしていると、今まで手動で数えていた訪問回数がデータで見える化されました。この点が導入後 1 番の効果といえると思います。

毎日、データを蓄積していくことで現状の把握や今後の課題が目に見えてくると、営業の活動の変化は今後明らかにできると思います。

現状はほぼ、カスタマイズせずに運用しているため、今後、SFA の入力が定着してくれば、営業部門とも相談しながら弊社のターゲット顧客や納入先にまで広げた顧客管理が実現できると確信しています。今後の行動変化を期待してこれからも営業のサポートに力をいれていきたいと思っています。

