



です。日々蓄積される商談履歴などの情報をもとに、次回訪問では何をテーマに面談するかなどの営業シナリオを組み立てて商談に臨むといったように、自ら考えて行動するスタイルへと変化。同時に、会社全体の案件情報や進捗が確認できるため、

「危機感とあわせて闘争心もわくようになった」(山田暁様)といえます。こうした新しい営業スタイルが、システムの日常的な活用とともに定着しています。

一方、お客様へのVMSの提案活動は、富士ゼロックス静岡と共同で展開。両社が協業してのセミナーの共催により新規案件開拓を強化するとともに、今後はVMSのアドオンやカスタマイズも手がける方針です。

「浜松でSFAといえば『ユーシンがゼロックス』と評されるくらいに切磋琢磨していきたい」(福井淳二様)と意欲を見せるユーシン様。提供ソリューションにSFAを加えることで、同社のワンストップソリューションはさらに強化されました。

セミナーの勧誘にも「ゼロックスに負けるな!」と発破をかけており、両者がタッグを組むことで、浜松においてSFAがさらに浸透していくことが期待されます。

▲富士ゼロックス静岡と共同で、営業改革をテーマに、NIコンサルティング社のVMSを紹介するセミナーを開催。新規顧客発掘の重要な場として活用している。

可視化経営システムによる情報&ナレッジの共有と組織営業力の強化

株式会社NIコンサルティング
「顧客創造日報シリーズ」

行動しやすくなった! 危機感も闘争心もわいてきた! 社内で利用したうえで、お客様に提案し新規案件獲得増へ。

課題?

属人的活動からチームプレーへ

ユーシン様が本社を置く浜松市は、完成品メーカーの協力製造業が多い地域。同社のお客様もそういった企業が多く、常に景気の影響に左右される不安定な状況にありました。特に震災以降は景気後退が顕著で、これまでのトレンドを脱却して積極的に新規案件を発掘し獲得することが経営課題となっていました。

地元密着型の活動を行ってきた同社は知名度が高く、強固な信頼を獲得しています。反面、お客様の懐に深く入り込む営業活動は、属人化しがちでした。

景気後退とともに受注量が減少するだけでなく、受注単価も低下。もはや個人プレーでは限界となり、チームプレーによる案件獲得増をめざすことが急務となっていました。

さらに、これまで良好な関係を築いてきたお客様に対しては、今後、複数の営業やSEが対応することを考慮し、お客様への訪問・商談状況をリアルタイムに共有する必要性を感じていました。

日報をExcelで作成していましたが、過去の履歴を確認するのに時間がかかるほか、会議用の資料も日報とは別に新たに作成しており、二度手間となっていました。

新規案件獲得と既存顧客の満足度向上。この2つの経営課題に対して、同社が着目したのが営業支援システム(SFA)です。製造業が多い浜松では、生産管理等の取り組みには熱心でしたが、SFAやCRMといった顧客情報管理の分野に取り組み企業はほとんどなく、ここにお役立ちのテーマがあると確信したのです。

そこで、これまで培ってきた顧客信頼をベースに、NIコンサルティング社の

「VMS(可視化経営システム)」で情報武装することで組織力を強化し、その経験を蓄積させてVMSをお客様に提案し、新規案件を獲得していくことをめざしました。

導入効果!

行動がスムーズ&スピードアップ、
「そして意識が変わった」

同社ではVMSを構成するツール「顧客深耕日報案件創造統合」などを導入。特に次の3つの効果を実感しています。

1つめは、行動がしやすくなったこと。顧客、案件、個人アクションのそれぞれの履歴が時系列で参照でき、活動がより的確に行なえるようになりました。加えて日々の活動に対して同僚や上司からアドバイスやコメントをもらえるようになり、行動もスピードアップ。営業からSEへの顧客引き継ぎもしや

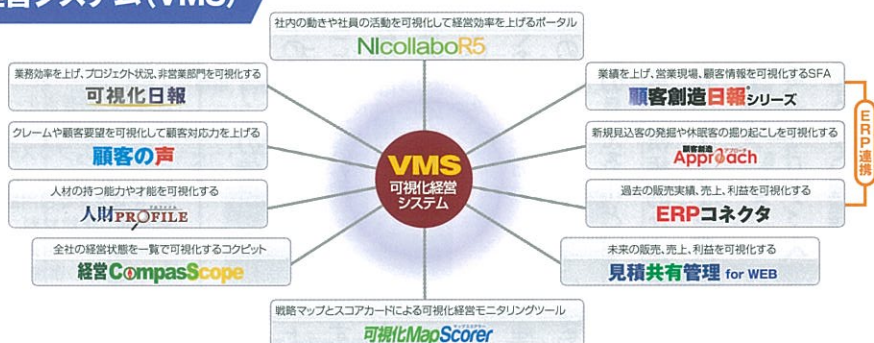
すくなり、お客様からの信頼もさらに高まりました。

2つめは、会議用資料の作成の手間がなくなったこと。現在はシステムの画面を見ながら会議を行うスタイルに変え、資料作成の手間が一掃されました。

3つめは社員の意識が変わったこと

(株)NIコンサルティングの可視化経営システム(VMS)

VMS(可視化経営システム、Visibility Management System)とは、可視化経営を実現するために必要となるITツール群。「ニコラボ」「顧客創造日報」をはじめとした10のサブシステムからなる統合連動型システムです。一般にいわれる営業支援システム(SFA)も、VMSを構成するシステムと位置づけられます。



ルート案件併用型営業支援システム「顧客深耕日報案件創造統合」

ルート営業を中心としながら、時として案件管理が必要なお客様や、ルート営業と案件営業が並存するお客様向けに、ルート営業向けの「顧客深耕日報」に「顧客創造日報」の持つ案件管理機能を統合した案件創造統合版です。ルート営業向けの基本機能に加え、案件先行管理や進捗チェック、各種案件分析が可能になります。

日 報

「日報」画面。1日の商談や業務内容を一覧表示。マネージャーの閲覧やコメント返送の手間が軽減される。会社として標準化できる情報項目(商談分類、進捗度、受注確度など)は、キーワードで選べるため入力負荷が低く、携帯電話などでも入力可能。

顧客管理

「顧客情報」画面。住所などの基本情報に加えて、顧客をセグメントするための顧客ランクや訪問周期、さらには人脈情報や過去の商談経歴、クレーム情報などが管理可能。売上金額だけでは把握することができない得意先との営業ナレッジ情報をさまざまな切り口で引き出すことができる。



株式会社ユーシン様(静岡県浜松市) 情報サービス業

「ユーシン」の語源は「友」と「信」。株式会社ユーシン様は、1975年の設立から今日に至るまで「お客様のお役に立つこと」を追い求めている。企業の情報システムの企画提案から運用、保守・メンテナンスまでをトータルにサポート。社員53名のほとんどが開発者で、ワンストップソリューションの提供に力を入れている。



ソリューション部 営業グループリーダー
山田 暁 様



取締役 ソリューション部 部長
福井 淳二 様

導入システム

・顧客深耕日報案件創造統合
※営業部門・経営層で10ライセンス