

SUCCESS STORY

[株式会社 IJC]

おしえてスマホCRMによる顧客情報の共有化で
営業活動の効率化を実現



プロジェクト

お客様：

株式会社 IJC
東京都
www.ijc-inc.co.jp

業種：

健康食品、化粧品の卸売・小売

ソリューション：

おしえてスマホCRM



目的

- 社内のCRMに「おしえてスマホCRM」を導入
- 代理店への活動状況を共有し営業支援活動の効率化を図る
- 代理店及びそのお客様の抱えている問題点を共有し、次回訪問時の提案につなげる
- 代理店の売上アップの営業支援活動が出来るようにする



成果

- 情報が共有されることで、社員一人一人の意識が変わった
- お客様の問題点の把握から、新しいマーケットが発見できた
- 代理店ごとの売上状況が確認し、支援策の提案が出来るようになった

株式会社 IJC様は、健康食品、化粧品、宝飾貴金属等の、卸売り及び展示会形式による販売をされています。

自社商品を販売している国内170の代理店に対し、営業指導員が定期的に訪問し、健康に関する講演及び販売指導を行う営業支援活動をされています。今回、社内へのCRMの導入に至った経緯を代表取締役 井上勇次様に伺いました。

「CRMを導入する前は、インターネット上のオンラインストレージサービスと、EXCELで作成した営業報告書を利用して営業状況を管理していました。ただ、営業報告書がEXCELのため、業務に様々な支障が生じていました。

最大の問題は、営業からの報告が一方通行で双方向性が持てないところでした。例えば、営業指導員が書いた報告書に対して私から質問をしたい時には、一度メールソフトを開き、質問事項を書いて送らなくてはなりません。そこにはリアルタイム性が無く、質問に対する回答や履歴が報告書に連動していないため、後で振り返って見ても次の営業支援活動に活かせません。更に、営業報告書の内容がデータベースになっていないため、担当者別、顧客別などの集計資料の作成にも大変時間がかかり、迅速な提案型の営業支

援が出来ませんでした。これらの問題を解決するために、CRMを導入することにしました。」



おしえてスマホCRMの導入で、新しいマーケットへの商品開発、代理店の売上向上につながるものと期待しています。

代表取締役社長 井上 勇次 様



おしえてスマホCRMのメニュー構成や入力画面が分かりやすいので、導入から2週間程度で問題なく運用できています。

事務局長 津谷 堅一 様



代理店への営業指導員の活動状況が共有できるようになったことで、全員で支援策の提案が可能になりました。

製造企画課 河田 雅明 様



SUCCESS STORY



[使いやすさと簡単な導入]

株式会社 IJC様は、CRMのアプリケーションに『おしえてスマホCRM』を導入しました。

その理由について代表取締役 井上勇次様に伺いました。

「おしえてスマホCRMを導入した理由は以下の3点です。」

1. ITリテラシーが低い中高年の人でも、スマホから簡単に入力ができるユーザーインターフェースに優れていたことにより、営業指導員にストレスを与えることなく報告の入力が可能。
2. 基幹の販売管理システム* とのデータ連携が CSV ファイルで簡単に行えるので、マスターデータの整備などの二重の管理が不要になり、事務作業コストを増やさずに運用が可能。
3. マルチOS、マルチデバイス対応であったことにより、OSに依存せず、スマホ、タブレット、パソコンから入力できるので、場所にとらわれることなく営業指導員が隙間時間を使って入力することが可能。

*株式会社ウィットソフトウェアがMagic xpaで開発した販売管理システム「WIT 販売RIA」をクラウド環境で利用しています。

次に、『おしえてスマホCRM』の導入教育について、事務局長 津谷堅一様に伺いました。

「弊社の営業指導員の平均年齢は50代前半です。更に、スマホを初めて使う人も多く、ITリテラシーも高くはないので、その点を考慮する必要がありました。」

おしえてスマホCRMでは、様々な処理のメニューがあり、使用頻度の高い必須の処理と使用頻度の低い処理を明確に区別し、必要な処理だけに絞って教育しました。

導入当初は操作面での問い合わせが発生していましたが、おしえてスマホCRMのメニュー構成や入力画面が分かりやすいため、2週間程度で慣れたようです。

今では、営業指導員からの問い合わせも殆どなく、問題なく運用できています。」

[意識と行動が変わった]

最後に、『おしえてスマホCRM』の導入後の効果について、代表取締役 井上勇次様に伺いました。

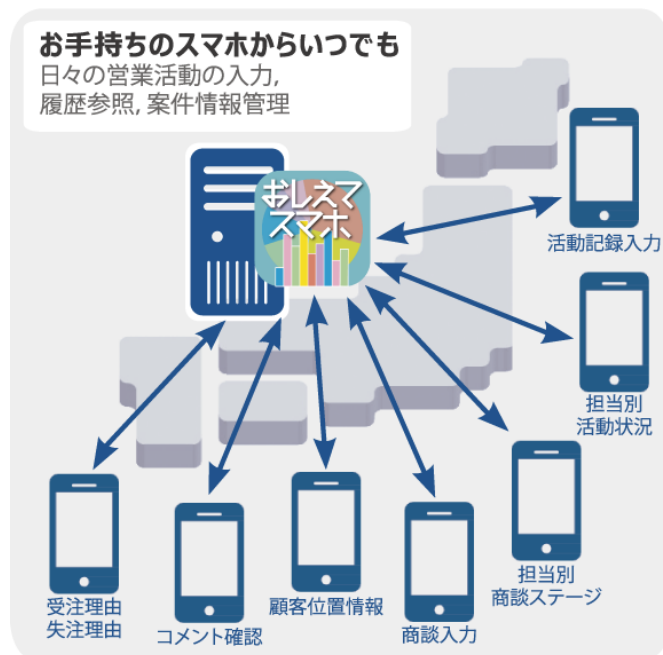
「最大の効果は、営業活動の情報が共有されたことで、社員一人一人の意識と行動が変わったことです。」

各代理店の情報が共有できているため、営業指導員の最初の一言が変わりました。代理店の問題点は事前に全員で対策を考えて提案することができ、前回訪問した活動内容も把握できているため、別の営業指導員が訪問しても、その後の進展状況についてお声掛けできるようになりました。

また、営業指導員が報告する活動記録に対して、私が疑問に思ったことなどをコメントします。誰と同行したのか、どの商品、どの顧客層に向けた営業指導だったのか、そして、どれだけ売上に直結できたのか等、質問すると迅速に回答が返ってくるので、双方向で情報のやり取りが出来るようになりました。

さらに、代理店の売上の推移と営業活動支援の状況も確認できるので、代理店に対してさまざまな営業支援活動を提案できるようになりました。

これらの結果、消費者が抱えている問題点の把握ができるようになり、新しいマーケットへの商品開発、更には代理店の売上向上につながるものと期待しています。」



www.magicsoftware.com/ja



マジックソフトウェア・ジャパン株式会社

〒169-0074 東京都新宿区北新宿2-21-1 新宿フロントタワー24階

TEL : 03-5937-3300 営業所：札幌 仙台 信越 名古屋 大阪 岡山 広島 福岡