

営業報告の無駄を排除

日報と商談記録を両立できました

開発営業部 開発営業課 課長 藤本 政志 様

山陽食品工業株式会社の開発営業部 開発営業課 課長 藤本 政志様にSkyDesk CRM 導入についてお話を伺いました。

SANYO FOODS



2013年 全国蒲鉾品評会 栄誉大賞
「うにとうぶ」

CRMを導入する前の状況は？

当社の営業は、日報を私に提出することになっています。その他にも、月間の行動計画表や商談記録など様々な営業の情報を記録しています。

日報は、営業ごとに1日分の活動を1つにまとめて、携帯電話からパソコンにメールを送ってもらい、翌朝、私の上司に報告することになっています。1日分の活動を夕方にメールを書くころには、午前中の商談の記憶があやふやになってしまっただけでなく、日報を書くだけで1時間くらい費やしてしまうメンバーもいました。

しかしながら、営業活動履歴を顧客ごとに管理するのに日報は向きません。そのため、日報は日報で管理し、それとは別に商談記録として顧客ごとに活動履歴を残すようにしました。ところが、日報は毎日書くのですが、商談記録を書くことが疎かになってしまい、結果として活動履歴を残せなかったりすることも起きていました。似たような内容のことを別々のものに記録することになり、メンバーの入力作業が単純に2倍になってしまっていたことが原因でした。

SkyDesk CRMを選んだ理由は？

商談記録を残していくためのツールを探し始めましたが、複雑なものだとメンバーがまた入力しなくなるかもしれないので、シンプルなものであることが選定の条件でした。

選んだ理由

- シンプルに記録できそう
- 金額が手ごろ



営業開発部 営業開発課 課長 藤本様

課題として感じていたことは？

営業担当の引き継ぎが発生した際、後任者が過去の経緯を把握できず、お客様から「あの営業マンは何もわかっていないじゃないか！」と言われてしまうことを防ぐために、商談記録を残すことが重要だと考えています。また、上司への活動報告とそれに対してコメントを貰うというコミュニケーションに日報は必要だと考えています。

いくつか検討してみましたが、そのなかで、シンプルに商談記録を残していけそうだったのがSkyDesk CRMだったので導入することにしました。

しかも、金額も手ごろだったので、うまくいかなければ別のもに変われば良いという感覚で始めました。

導入時の苦労や新システム導入によるメンバーの反発はありませんでしたか？

初めの設定は、私が担当しました。非常に簡単でした。

既存の取引先情報は、エクセルにまとめたデータをインポートするだけでし、取引先の情報さえ入っていれば活動記録を入れるだけなので、すぐに運用を開始できました。

また、システム導入によるメンバーの反発はありませんでした。

「今日からこれ（SkyDesk CRM）に入力して」という指示だけだと単純に作業が1つ増えるだけなのでメンバーの反発もあったかもしれませんが、それを「日報のメールがこれに代わるだけだよ」という説明をしたので導入時の反発がなかったのかもしれませんが。

「やる作業は変わらないよ」と伝えたことが一番大きかったと思います。

SkyDesk CRM をどのように活用していますか？

取引先ごとに活動履歴を残していくようにしています。さらに、エクセルで管理していた月間の行動予定もCRMの『予定表』を使って管理するようになりました。ただし、管理する項目は、あまり増やさないようにしています。むしろ不必要なものは画面に表示しないようにして、入力が必要なものだけを表示するようにしています。

また、『レポート』で前日の活動記録を一覧表示できるので、それを日報として毎朝の上司への報告に使っています。

SkyDesk CRM の導入によって改善できたこと

無駄な仕事を減らすことができ、営業などの他の仕事に振り向けられる時間ができました。

『日報』と『商談記録』は、別々のもので管理していたため、同じ内容を2回入力しなければなりませんでした。SkyDesk CRM を導入したことで、

入力作業が1回で済むようになりました。1日分の活動を夕方にまとめて書いていた『日報』も商談後すぐに書くことができ、非常にラクになりました。

他にも、営業メンバーの動きが見えるようになったという良い点があります。

これまで、営業は、各個人が勝手に動いている感じで、他のメンバーの動きは見ていませんでした。日報だと過去のもがどんどん一覧から消えていくので、ある取引先についての過去の情報を調べたい時に探すのが大変です。SkyDesk CRM だと取引先の情報をみているだけで、どんな活動をしてきているのか全部見ることができます。何かあれば直ぐに指摘できますし、他の営業の提案内容を見て「ああ、こういうやり方があるんだあ」と気付くこともできます。離れた拠点にも営業が1人いるのですが、日報だけではどんな営業をしているのか分からなかったのですが、SkyDesk CRMを使うようになってから分かるようになりました。



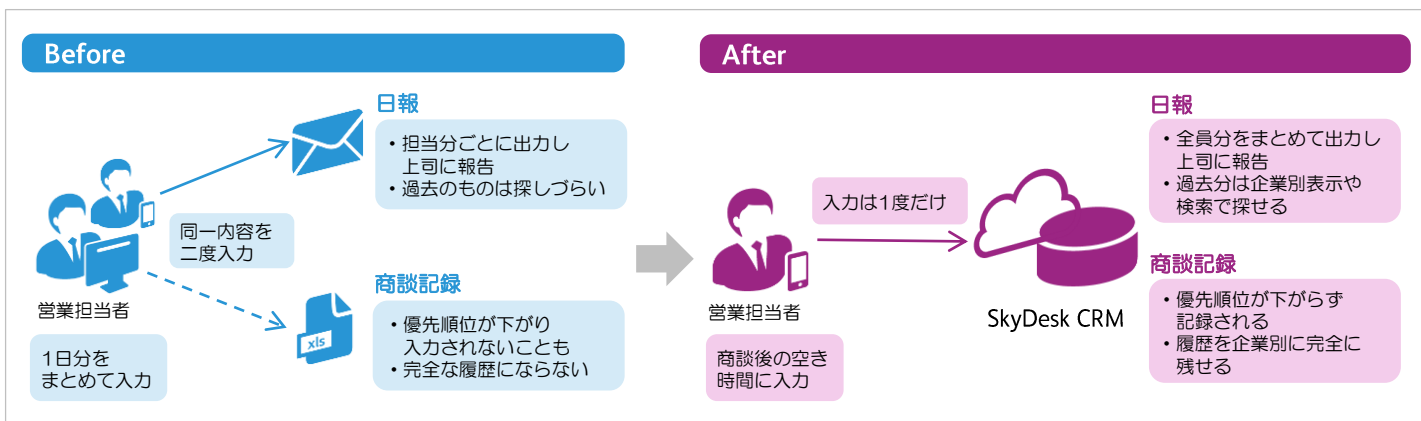
今後、どのようにSkyDesk CRMを活用していきたいですか？

導入のきっかけとなった「商談の記録を残す」ということは達成できています。

現在は、どのような商品サンプルを取引先に送付して、どんな価格で提案していたかという情報もSkyDesk CRMひとつで分かるように私の方でカスタマイズ作業をしているところです。

他にも営業がエクセルで管理しているものがあるのですが、なるべくSkyDesk CRMに入れていきたいと考えています。

ありがとうございました。



山陽食品工業株式会社様（山口県 山陽小野田市）

■事業内容

1978年に創業した山陽食品工業株式会社様は、水産練製品や惣菜・各種食品の製造・販売を行っております。「たしかな技術で未来をひらく」宇部工業グループ事業協同組合の一員であると共に、食品事業にたずさわる企業として、つねにお客様の立場にたって、より安全でより衛生的に、そして、よりおいしい商品の提供に努めています。

■URL

<http://www.sanyo-syokuhin.co.jp/>

富士ゼロックス株式会社

SkyDeskサービスセンター

〒220-8668 神奈川県横浜市西区みなとみらい6-1

<https://www.skydesk.jp/ja/contact/>

