

一見とっつきにくいだけで 実は簡単で使いやすい

従業員18名の会社がSkyDesk CRMを選んだ理由

株式会社たていし園の代表取締役 立石 稔様にSkyDesk CRM 導入についてお話を伺いました。

CRMを導入する前の状況は？

記憶から記録へ

弊社は正社員10名、パート社員8名の計18名で、お茶の製造・卸し・小売を主な事業としています。弊社のお客様は地元スーパーのバイヤーさんなどが多く、担当営業がお客様先を周りながら日々のコミュニケーションのなかで商談がきまってしまうというケースがほとんどです。私でちょうど3代目になりますが、私が社長に就任したときには、お客様との案件情報の管理はそれぞれの担当営業が独自に行っていました。しかし、この方法では、マネジメントの立場からすると営業活動の進捗度合いが見えにくいという問題がありました。また、担当者が変更になったときの営業引き継ぎでも、商談履歴を抜けもれなく引き継ぐことが難しいという問題がありました。

そこで、まずはお客様との商談記録を担当営業の記憶に頼るのではなく、共通のフォーマットで残すところからは

じめました。ただし、あまり現場の負担を増やしたくなかったので、導入のハードルが低い方法ということで、アナログな方法ですがお客様記録紙をつくりファイリングして管理することにしました。

紙による情報管理で見えた3つの課題

紙のファイリングによるお客様情報の管理によって、それまで担当営業の記憶に頼っていた部分を記録として残すことができるようになったと同時に、情報管理に関して弊社の課題も見えてきました。

3つの課題

- 情報の検索
- 情報の統合
- 社内コミュニケーション

一つ目は、情報の検索性です。ファイリングしてあるお客様記録から該当のお客様を探さないといけないので、紙のめくり作業が必要となり、お客様からの問い合わせ時に即座に対応できないことがあります。また、紙のファイリングの順番が手違いですると時間関係を見誤る恐れもありました。

二つ目は、情報の統合です。お客様記録ファイルは担当営業が管理していますが、お客様接点は担当営業だけでなく事務所などもありますので、各接点で問い合わせ内容や注文内容をメモで



代表取締役 立石様

そのため、お客様情報が社内で分散してしまい、お客様とのコンタクト履歴を不整合なく統合的にみることが難しい状況でした。

三つ目は、社内コミュニケーションです。手書きで書かれたお客様記録は、担当営業が自分自身でわかるように備忘録的に書くことが多く、他の人から見ると記号のようになっていたり、時間関係がわかりにくかったり、商談としてのキーメッセージが抜けていたりしているなど、組織でお客様情報を共有し財産として残すという側面が弱いことがわかりました。

そこでお客様情報を一元管理して全員が見えるようにして、なにか変更があれば一箇所だけを変更することで、全員が最新情報を見えるようにすべきだと判断し、顧客管理のシステムを探し始めました。



SkyDesk CRMを選んだ理由は？

インストール型のパッケージソフトを含めて顧客管理ソフトをいろいろ探してみたのですが、自分たちがやろうとすることができるかわからない状況で、いきなり数十万投資するというのは怖いと感じていました。パッケージソフトだと、誰かがソフトがインストールされているパソコンを使っている間は、他の人はそのパソコンが空くの待たないといけない。使い勝手の面で、デバイスや場所に依存しないクラウドの顧客管理ソフトを探することにしました。

また、クラウドでは、費用面でもユーザー数に応じて契約ができますし初期投資がそれほどかからないので、たとえ失敗しても傷が浅くて済むと思いました。

Webで検索してみると、顧客管理ソフトをいろいろと見つけたのですが、名前をあまり知らない会社が多かった中で、富士ゼロックスなら安心だと思い、まずは無料トライアルで試しました。

導入はスムーズにできましたか？

一見とつきにくいですが実は簡単

正直なところ、デザイン性はそれまでみていたパッケージソフトに比べて直感的ではなく、とつきにくいと感じました。入力項目もたくさんあり、全部うめなければならぬなら日が暮れてしまうと感じました。これはもうお手上げだと思ったのですが、問い合わせしてみると、とても丁寧に教えてもらえ、実は簡単に不要な項目を消したり必要な項目を追加したりできることがわかりました。

見え方もコンパクトになっていき、これだったら使えると思えました。

最低限の項目から始めることができ、必要に応じて管理項目を自由に拡張できるのはとても良いと思います。

SkyDeskは一見とつきにくく見えませんが、専任の管理者を置く必要もなく自分達で簡単に設計できるのが良いですね。



今後どのように活用していきたいですか？

現場が使いこせるようになる前にやることを増やさないように、現場の習熟度に応じて進めていくことが肝要だと思っています。現場の負担にならないように少しずつ適用範囲を広げていこうと考えています。

まだ道半ばですが、お客様の情報を組織の財産として一元管理することで、これまで以上にお客様との関係性を強くしていくつもりです。

ありがとうございました。

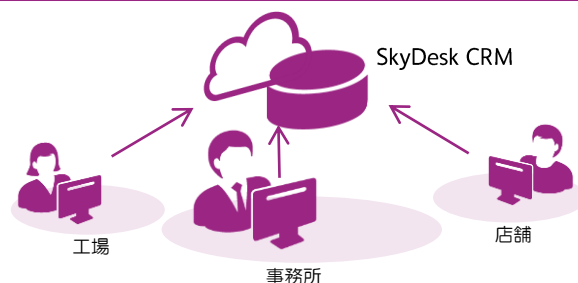
Before

- ・記入用紙に手書きで商談内容を記録
- ・商談記録はファイリングして保管
- ・“紙めくり”作業でお客様情報を探す
- ・保管場所も事務所、工場、店舗とさまざま



- ・殴り書きなど記入した人以外は判読できない情報がある
- ・お客様情報を探すのに時間がかかる
- ・コンタクト履歴を不整合なく統合的に見るのが難しい

After



- ・お客様情報を一元管理
- ・目的の情報は検索ですぐに探せる
- ・離れた場所の従業員も同じ情報を見れる

株式会社たていし園様（広島県 福山市）

■事業内容

昭和23年の創業以来、広島県福山市を中心にお茶の加工販売を主な事業とし、オリジナルブレンド「創作銘茶」を中心に、緑茶の精撰加工及び販売をしております。

■URL

企業WEBサイト <http://www.tateishien.co.jp/>

楽天市場店 <http://www.rakuten.co.jp/tateishien/>

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/>

