

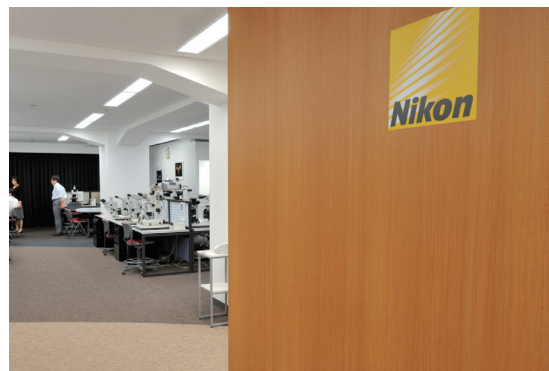
営業の効率化に向けた セールスフォースの ご提案

経営基盤強化

株式会社ニコンインステック様

営業プロセスが可視化されたことで、
よりの確なアドバイスが可能になりました。

取締役 営業管理本部 本部長 北川晃 様
産業機器営業本部 営業企画部 ゼネラルマネージャー補佐 市川秀明 様
光学機械機器、測定機械機器、理化学機械器具など多彩な精密機械を取り扱う株式会社ニコンインステック様。2006年、異なる文化を持つ3社が統合されたことにより、業務管理の円滑化に向け試行錯誤を繰り返されていました。そして2012年10月、リコージャパンの提案によりセールスフォースを導入され、円滑な業務管理と効果的なPDCAサイクルの構築を実現されています。



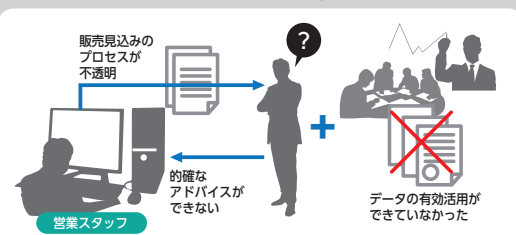
Company Profile

会社名：株式会社ニコンインステック
所在地：東京都千代田区有楽町一丁目12番1号
従業員数：約250名(2013年6月現在)
主な業務：光学機械器具、コンピュータ、オフィスオートメーション機器の販売、レンタル、リースおよび保守・修理などを展開。
URL：http://www.nikon-instruments.jp/instech

課題

- 1 ブラックボックス化していた営業プロセスを可視化し、効果的なPDCAサイクルを構築したい。
- 2 さまざまな展示会で得られたデータをもとに、有力顧客を絞り込みたい。

営業スタッフが作成する販売見込みのプロセスが不透明だったことから、的確なアドバイスを与えることが難しかった。また、展示会での集客・契約データを有効に活用することができていなかった。



効果

- 1 営業プロセスが可視化されたことで担当営業への的確な指示が可能になり、効果的なPDCAサイクルを構築することができた。
- 2 展示会ごとの引き合い状況を整理することで、有力顧客へ効果的にアプローチができるようになった。

セールスフォースへの入力を徹底することで営業プロセスが可視化され、効果的なPDCAサイクルを構築することができた。さらに、契約率の高い展示会に絞り込むことが可能に。



お客様 インタビュー

Customer Interview

株式会社ニコンインステック様

取締役 営業管理本部 本部長
北川 晃 様



株式会社ニコンインステック様

産業機器営業本部
営業企画部
ゼネラルマネージャー補佐
市川 秀明 様



■ 導入の背景

営業プロセスの可視化が 全社的な目標に。

2006年に販売店2社と統合し、新たな体制での船出を飾ったニコンインステック様。しかし、文化の異なる3社の統合は、業務管理の難しさという課題を生むことになりました。

「3社それぞれに予算の立て方、目標の立て方など営業における文化がまるで異なっていたため、業務管理を円滑に行えるよう翌年の2007年に営業支援ツールを導入しました。ところが、基本的な入力作業がしにくかったうえ、画面のレイアウトを自分たちでカスタマイズすることができず、手を加えようと思えばその都度システム会社に依頼する必要がありました。さらに、サーバー管理の手間がかかる点もネックでした」(市川様)。

九州支社に導入されたその営業支援ツールは、全国への波及効果もないということで1年で取りやめに。より効果的な解決策を模索する中、社内では営業プロセスがブラックボックス化されていることや、それに伴いPDCAの型を確立できない状況の改善が全社の中期目標として掲げられるほどの問題となってきました。そこで北川様は、解決への糸口を探るためより効果的なシステムの導入を検討。4社のソリューションを独自に調査し、比較検討されました。

■ 選定のポイント

セールスフォースへの 豊富な実績が決め手。

「セールスフォースの導入を前提に、各社のソリューションを比較しました。セールスフォースは世界中で実績があり、セキュリティも高い。さらに、我々自身が独自にカスタマイズすることもでき、クラウド型なのでサーバ管理の手間もありませんからね」(北川様)。

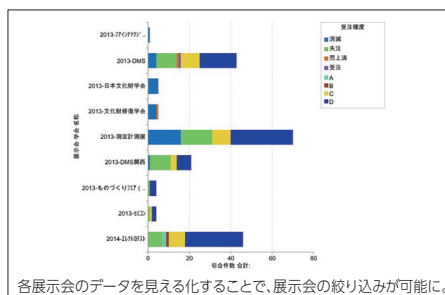
はたして、4社の中からリコージャパンをお選びいただいた理由とは——。「リコージャパンは2005年にいち早くセールスフォースを活用したソリューションを開始し、どこよりも豊富な実績がありました。セールスフォースの良い面も悪い面も熟知しており、運用面も含めてリコージャパンなら安心できると判断しました」(北川様)。

2012年10月、セールスフォースを本格導入されたニコンインステック様。「私たちが使いやすいようカスタマイズにもご協力いただき、スムーズに導入することができました」(市川様)とご評価いただきました。

■ 導入の効果

効果的な営業戦略に基づく PDCAサイクルを実現。

ニコンインステック様の営業部では以前から販売見込を把握するため、現場の営業スタッフに週に一度、販売見込の報告を義務付けていました。本部長クラスの管理職はそれを毎週取りまとめて社長へ報告するとともに、月に一度の定例会で売上目標を発表していたといいます。問題は、毎週取りまとめる販売見込の裏付けでした。「各営業から販売見込の報告を受けるのですが、なぜこの数字になるのかというプロセスがブラックボックス化されていたんです。それゆえ、的確なアドバイスを送ることも難しい状態でした」(北川様)。



そこで北川様は、営業スタッフに商談引合の見込みレベルに応じてランク分けし、セールスフォースに入力するというルールを定めました。これにより有望なターゲットが浮き彫りになり、的確なアドバイスが可能に。[営業プロセスの可視化→有力見込客の選定→効果的な営業戦略の

策定→営業スタイルの改善]というPDCAサイクルを構築することができました。

さらに、各種展示会への出展を取り仕切る市川様は、セールスフォースをこのように活用してらっしゃいます。「セールスフォースを使って展示会ごとの引き合い状況を整理し、契約確度の高い展示会を絞り込むことで、有力顧客へ効果的にアプローチできるようになりました」(市川様)。



リコージャパン丸山(左)、伊里(右)とともに

■ 今後の取り組み

アイデア次第で活用範囲は さらに広がる。

セールスフォースの顧客管理における活用範囲は展示会にとどまりません。「たとえば顕微鏡講習会に出席いただいた方をセールスフォースに登録しておけば、次回お会いしたときに「先日の講習会に来ていただきましたよね」と会話のきっかけをつくることができます。このように、工夫次第でセールスフォースの活用範囲はまだまだ広がると感じています」(北川様)。

最後に、今回のソリューションへのご評価と今後への期待をこのように語ってくださいました。「当社の使い方に応じたカスタマイズなど、豊富なノウハウを駆使したりコージャパンのサポートがなければ、セールスフォースを有効活用することはできなかったかもしれません。今後もさまざまな角度から、より効率的で働きやすい環境づくりのお手伝いをさせていただきたいと考えています」(北川様)。

導入システム・サービス

Salesforce(セールスフォース)

営業活動の効率化と生産性向上、効果的なマーケティング活動や顧客満足度向上などを促進するクラウドベース型の顧客管理システムです。顧客・案件・キャンペーン・問い合わせ管理などの情報をデータベース上で一元管理することで、部門内はもとより、企業全体での情報共有と業務効率化を実現します。

- 低コスト・早期導入
 - 業務業種に合わせた柔軟なカスタマイズ
 - 充実のサポート
 - 万全のセキュリティ対策
- (株式会社セールスフォース・ドットコム)



オンラインショッピングはもちろん、リコー機器の活用サポートや業務効率化支援を含めた、総合インターネットサービスです！

<http://www.netricoh.com>

RICOH
imagine. change.

リコージャパン株式会社
東京都中央区銀座8-13-1 リコービル 〒104-8180

<http://www.ricoh-japan.co.jp>

本カタログは、リコーが提供する新しいクラウドサービスである Clickable Paper™ サービスに対応しています。

iPhone/iPad/Android™アプリケーション「TAMAGO Clicker」(無料)をダウンロードし、カタログの表紙を撮影(クリック)すると、インターネット上の関連情報をご覧いただけます。

※iPhoneおよびiPadは、Apple Inc.の商標です。※AndroidはGoogle Inc.の商標です。



このカタログの記載内容は、2014年7月現在のものです。