



# 営業活動の戦略化を目指し、 『Knowledge Suite』を導入！

家賃保証業 アーク株式会社様

東日本を中心に家賃保証業等を展開するアーク株式会社様では、営業プロセスの管理が上手くできていないという問題を抱えていた。そこで、蓄積された営業報告を生かし、戦略的な営業活動を展開していくためにSFAの利用を検討、『Knowledge Suite』の導入を決めたという。

## 営業報告で蓄積された情報を 次のアプローチに生かす為にSFAを検討

当社では、60名の営業マン全員に毎日営業報告を書くことを義務づけています。それが、会社として有益な情報として蓄積されてはいるのですが、次のアプローチに生かされていないという問題を抱えていました。

例えば、営業マンから相談があったときに、どのような経緯で、どのようなプロセスを経て、そのような相談をしてきているのかということが、現状の営業報告ではわからないもので、毎回頭の中の記憶を頼りに過去に遡って、指示を出しているという状況でした。しかし、過去のやりとりは、記録として残っていませんので、情報が歪んでいたりとか、ずれているという場合もあり、的確な指示を出せていないということが、たびたびありました。そこで、SFAを利用して、過去の情報をすべて時系列で管理、みんなで共有していけば、せっかく毎日書いてもらっている営業報告を生かして、次の営業戦略を立てられると考え、SFAの導入を検討し始めました。

## コストに加え、自社に合った柔軟な 対応が可能というのが導入の決め手

SFAの導入にあたっては、“営業支援”というキーワードでさまざまな製品を調査し、大手を中心に資料を集めました。そこでネックとなったのはコスト

です。資料収集の結果、1ユーザーあたり月額3～5万円という製品がほとんどでしたが、当社の場合、約100名の社員がおりますので、ひとりあたり月額3万円以上となるとランニングコストが膨大になってしまいます。導入後の結果がわからない状況で、これだけの投資をするのは、あまりにもリスクが高すぎます。

そんな中、『Knowledge Suite』はユーザー数無制限で、何人でも使っても月額3万円台というので、魅力を感じました。詳しいお話をうかがってみると、当社の業務形態に合わせてカスタマイズ可能で、しかも、こちらの要望に柔軟に対応していただけるということでしたので、導入を決めました。ちょうど、展示会があるというので訪れてみたところ、非常に丁寧な対応をしていただき、これからの可能性のある会社ではないかと感じたことも大きかったです。この会社を信じてやっていこうという気にさせてくれました。

## 使い方、効果を確実に全社員に 浸透させるために導入支援を利用

現在、社員各自で登録や試用をしてもらうテスト導入期間ですが、1ヵ月後から本格運用を開始します。グループウェアは約100名の全社員、SFAは約60名の営業担当者全員が利用することを社として決定しましたので、導入にあたっては、導入支援を利用しました。

というのも、グループウェア、SFAという言葉自体知らない社員が大半でしたので、グループウェアとは



運用が定着すれば、営業成績は自然に上がってくると思っています  
(導入担当者：取締役経営企画室長 大泉勝嗣氏)

何ぞやというところから、グループウェアやSFAの使い方、それを使うことによって業務や営業がどのように変わっていくのかということ、全社員に確実に伝わるようにしたいと思ったからです。私自身、使い方がまだよくわかっていませんので、しっかりとわかっている方からレクチャーしていただいたほうが浸透度も高くなると考え、導入支援をお願いすることにしました。

## 『Knowledge Suite』が定着すれば、 自ずと業務が改善していくはずと期待

『Knowledge Suite』に対する期待度は、非常に高いです。『Knowledge Suite』を通してひとつのシステムの中で、業務連絡とか、報告とか、相談などができるようになれば、今までは電話やメール、そのときどきで異なる手段を使って伝達していた情報がバラバラにならず、ひとつにまとめていけるのではないかと考えています。具体的には、担当営業がどのような営業をしてきて、どのようなアプローチをして、それによって次にどのような手を打つべきかということを時系列で浮かび上がらせることが可能になるといいますので、的確な戦略を立てることができるようになるはずと考えています。私個人としては、出張が多いもので、今までは営業マンや支店に対する指示をタイムリーに行うことが難しいという状況でしたが、『Knowledge Suite』を利用すれば、移動中の電車の中とか、他の支店にいるときとか、外出中でも、連絡を受けただけで指示を出していけるようになるというところに大いに期待しています。

また、ちょうど今、組織図を整備しているところ

なので、それを『Knowledge Suite』を通して強化していきたいとも考えています。と申しますのも、今までは何か問題やクレームがあったとき、誰に、どのようなタイミングで、どのような手段を使って報告すべきかということ、社としてきちんと取り決めていなかったもので、それを明確化し、『Knowledge Suite』を使って運用していきたいと思っています。『Knowledge Suite』を導入したからといって、すぐ結果が表れるとは思っていません。しかし、社員全員が『Knowledge Suite』を使うことに慣れ、使うことが当たり前というくらい定着すれば、社内の統一感や営業の成績は自然と上がってくるのではないかと考えています。

### Outline

#### アーク株式会社

家賃保証業をはじめ、携帯電話販売業などを展開しているアーク株式会社は、1992年に岩手県盛岡市で創業以来、そのサービスエリアを着実に拡大し続けている。家賃保証業においては、月々払い・生活保護プラン・学生プランなどさまざまなプランを用意し、東北各県と関東エリアに支店を配置。営業スタッフを配置して、きめ細やかなサービスとフォローを行なっている。関東エリアへは、2010年度に横浜支店を開設したのを機に本格進出。2012年度には関東一円のサービスを網羅するための拠点として東京支店を開設。22期に向け、事業のさらなる拡大を図っている。

設立年月日：1992年2月25日

所在地：岩手県盛岡市中ノ橋通二丁目8番2号

代表者：代表取締役社長 大泉衆一

従業員数：100名

事業内容：家賃保証業／電気通信機器の販売／情報通信サービス取次販売／不動産検索ポータルサイトの運営／コンピュータのソフトウェア開発並びに販売

URL：http://www.arkgroup.jp/