



# 段階を踏んだ計画的な導入で SFAのスムーズな運用定着を実現!

工業資材販売 平野鋼線株式会社 様

全国の営業所で共通で使え、SFA と連携可能なグループウェアを探していた平野鋼線株式会社様が『Knowledge Suite』の導入を決定する際、決め手となったのは、オールインワンとユーザー数無制限。グループウェアから SFA へ、段階を踏んだ導入で、運用の早期定着に成功したという。

## 決め手は、“オールインワン”と “ユーザー数無制限”

『Knowledge Suite』導入以前、営業報告は、営業担当者がエクセルに入力し、メールで送付するフローで行っていたため、役員の元に届くまでに半月を要し、リアルタイムな情報共有ができず、しかも、過去の報告書を確認することも困難という状況でした。

ですから、以前使っていたグループウェアのサポート期間が終了したのを機に、近い将来、導入を予定している SFA と連携可能なグループウェアに切り替えようと検討を開始しました。そんな折、目に留まったのが、『Knowledge Suite』です。グループウェアと SFA がオールインワンになっているという点は、まさに当社が求めていたものでした。さらに、他社製品と比較検討していく中で、ユーザー数無制限、従量課金というところが大きな決め手となりました。

というのも、以前のグループウェアで使っていたのは、スケジュール管理と設備予約のみだったもので、新しく導入する多機能なシステムがどこまで定着するか不安があったからです。導入に際しては、そのようなリスクも考慮しなければいけませんので、初期費用がかからず、ID 課金の必要もないという料金体系は、万一導入に失敗したときでもリスクを最小限に抑えられるという点で魅力でした。

導入後は、グループウェアの利用が定着し、社内の環境を一元化したところで SFA の運用を開始しよう

と考えていましたので、新しいシステムへの抵抗感を極力抑えようと、まずは以前も使っていたスケジュールと設備予約のみで運用を開始しました。それが定着したタイミングを見計らって、トピック、議事録、メッセージ…と段階的に使用する機能を増やしていったことで、スムーズに運用を定着させることができました。

## まずはグループウェア、次に SFA と、 計画的な導入で運用の早期定着を実現

グループウェアの運用が定着したところで、SFA のテスト運用を開始しました。こちらも段階的な導入で運用の早期定着を狙おうと考え、部署を限定してテスト運用をスタートさせ、9 ヶ月かけて徐々に使用する部署を増やしていきました。

せっかく SFA を導入しても、営業報告に入力してもらった情報の重要性を営業担当者全員に、しっかり認識してもらわないと運用は回りません。これを理解してもらうための説明にはかなりの時間を要しました。まず、自社で定めた営業報告の入力ルール、営業報告を入力する目的、顧客情報の蓄積などを細かく書き記した操作マニュアルを作成し、それを持って全国の営業所を回りました。情報共有の重要性を納得してもらったうえで使ってもらわなければ意味がないと思っていましたので、営業担当者の声を直に聞きながら、時間をかけて説明しました。そのため、9 ヶ月という期間を要してしまいましたが、全社での運用を定着さ



## SFAはベテラン社員の営業手法を伝えるためのツールとしても有効

(運用担当者：阿部有香氏(左) 導入担当者：齋藤剛氏(右))

せることに成功しました。

### SFAの活用範囲が広がっていくことで 有益な情報を蓄積しやすい環境に

社内の情報共有、スムーズな業務引き継ぎを実現するために導入したSFAですが、導入後は活用の幅がどんどん広がっています。

例えば先日、ベテラン社員の営業手法を若手社員教育に活用できないかと考え、ベテラン社員が書いた営業報告を新入社員研修で使ってみました。実際に業務を遂行する現場に近い状態で業務内容を把握してもらえるのではないかと考えたからです。リアルな営業報告を読んでもらい、わからない言葉や内容についての質問を随時受けながら、解説していくことで、実業務につながる研修ができたと思います。

また、人間の心理として、読む人がいることがわかると、読みやすく入力しようとするものです。ですから、活用範囲が広がったことで、入力に向かうスタイルも少しずつ変わってきたように見受けられます。


今後もさまざまな形で活用の幅を広げ、より有益な情報を蓄積したいと考えています。

### 「便利だから使いたい」という声を 増やすため、スマホ導入を検討中

全社的に見ますと、SFAの運用が定着したと言っていると思いますが、一部に営業報告等の入力面倒に感じているメンバーがいることも事実です。ただ、こういうツールは無理に使用させるのではなく、「便利だな」と思って使ってもらうことが重要だと考えていますので、そう思ってもらえるような体制の整備にこれからも努めていきたいと考えています。

ちょうど現在、営業担当者全員にスマートフォンを貸与することを検討しているところなのですが、もし実現したら、『GRIDY SmartPhone』での運用も検討するつもりです。また、別件でSFAの機能を使ってクレーム対応の記録を管理できないかということも検討中です。SFAのデータは1年、5年、10年…と長期にわたって蓄積していくことで、その重要性が高まっていくものですので、もう少し時間はかかるかもしれませんが、より使いやすいようカスタムを行うなど、社員の負担を減らし、業務を効率化させられるよう、社内の環境を整えていくことで、「便利だから使いたい」という声を増やしていきたいと思っています。

#### Outline

 平野鋼線株式会社 HIRANO STEEL CO., LTD. **平野鋼線 株式会社**

1939年の創業以来、顧客ニーズに応じてサービスの幅を広げ、現在では、硬国内に9拠点、海外に2拠点を構える平野鋼線株式会社は、鋼線、ピアノ線、ステンレス線などの自動車、家電、弱電用バネ用鋼材を中心に、鋼板、電子素材、農業資材など幅広い製品の販売を行っており、年間の取り扱い製品は3万トンを超える。

計画的な段階導入で『Knowledge Suite』の早期運用定着を実現した同社では、導入を機にSFAでの営業管理を開始、自社業務に合ったSFAのさまざまな活用法、カスタマイズも視野に入れた運用方法を模索しながら、計画的に自社サービスの向上と業務の効率化を推進し続けている。

設立年月日：1951年11月

所在地：千葉県市川市市原3-6-14

代表者：代表取締役 平野善彦

従業員数：140名（関連会社含む）

事業内容：ばね用材料、各種金属材料、エレクトロニクス関連素材 農業資材、道路建設関連資材、ばね加工関連機材及び部品の販売

URL：http://www.hirano-steel.com/