



スピーディできめ細やかな 顧客対応を『Knowledge Suite』で！

運輸 株式会社ライフサポート・エガワ 様

半世紀にわたり物流界をリードしてきた株式会社ライフサポート・エガワ様だが、営業情報の共有が徹底できていなかったため、他社に遅れをとることが多くなった。そこで、物流界に求められるあらゆるニーズに、よりスピーディに対応していくためにグループウェア、SFA の利用を検討、『Knowledge Suite』の導入を決めたという。

競合他社からの遅れを取り戻すために グループウェア、SFA の導入を決定！

当社は、東京と東北に拠点があり、このようなシステム導入にあたっては最初別々に動いていたのですが、「東京と東北で情報共有が必要なことも多いのだから同じシステムでつないだほうがよいだろう」と社長から進言があり、物理的に離れた場所同士でも、必要な情報を共有することができるシステムの構築を検討し始めました。

先に検討を開始していたのは東京です。東京は、SFA どころかグループウェアも利用していませんでしたので、営業スケジュールの管理や日報が各々自己完結で終わってしまっていて、社内での情報共有がほとんどできていませんでした。そのため、担当者が変わると過去の経緯がまったくわからず、適切なアクションが起こせないということが度々あり、競合他社に遅れをとっている状況でした。これは早急に何とかしなければいけないということで、グループウェアを導入しようと準備していたところでした。(日朝氏)

東北は、Google Apps の無料版でグループウェアの運用を試験的に行っていて、近い将来、グループウェアを本格導入したいと考えていました。しかし、Google Apps を有料版に切り替えて運用するというのはちょっとためらいがあったもので、どうしようかと思っていたところ、東京も導入を検討しているという話を聞き、一緒にさまざまな製品を比較検討しよう

ということになったんです。

『Knowledge Suite』に決めた理由は、一言で言うと、比較検討していた製品の中でいちばんコストパフォーマンスが高いと感じたからです。例えば、Google Apps だと自分たちでいろいろと作りこまないと『Knowledge Suite』と同じ機能を使えないという部分がある構造ありまして、それならば使いたい機能がすぐ使えて、価格的にも予算に見合う『Knowledge Suite』がいちばんよいのではないかということになりました。

あと、個人的には、私はシステムエンジニアなので、柔軟な組織設計ができるということが非常におもしろいと思いましたし、魅力を感じました。(及川氏)

導入の効果は絶大！営業面のみならず、 社内全体のモチベーションがアップ！

導入後の効果は非常に高いと感じています。以前は、営業日報や顧客管理を全社で共有する手段がなかったもので、各部署で完結していましたが、『Knowledge Suite』導入後は全社員が社内の動きを把握できるようになり、社内コミュニケーション的にも効果があったと思います。例えば、今まであまり仕事をしていないように見えていた人が、実はここまでお客さんにくい込んでやってたんだということが営業日報から明らかになり、周りからの評価が高くなったという例もあります。また、複数の担当者が顧客に紐付けてさまざまな情報を入力していけますので、顧客管理も非常に



営業情報がオープンになったことで すべてがよい方向に進み出しました

(導入担当者：開発部マーケティング課
マネージャー 日朝氏 [右] / 情報システム課 次長 及川氏 [左])

効率的に行えるようになりました。(日朝氏)

社内コミュニケーションという観点では、今までは、必要と思われる人だけで情報共有すればいいと思っていた社員がほとんどでしたが、自分が必要ないと思っていた人にも実は必要だったんだということにみんなが気づいたというの大きな収穫でしたね。

グループウェアのほうの話になりますが、東北ではメッセージ機能を使って定時異常報告というのをしています。毎日、配送が終わった後の状況を報告するもので、以前はFAXで行っていたのですが、それだと、伝えたい人にちゃんと届いたかすらわからなかったんですね。それをメッセージ機能を使って行うようになって、必要とする人にきちんと情報が伝わるようになったというのは当然のことですが、直接関係ない人たちにも有益に働くようになりました。例えば、何か問題が発生したとき、その解決までのプロセスがメッセージで展開され、それに対して同僚や経営層からさまざまなアドバイスなどが書き込まれますので、直接その件からでない人たちも、どうすれば改善できるかということを積極的に考えるようになりました。自分がやっている仕事を見直し、こういう改善を行えば今後は未然に事故を防ぐことができるかもしれないと考え行動に移す人が増えました。(及川氏)

営業品質のさらなる向上と効率化を 引き続き『Knowledge Suite』で計画中

次のステップとして行いたいと考えているのは、提案書等の営業資料をすべて『Knowledge Suite』に格納し、共有していくことです。『Knowledge Suite』に格納しておけば、いつでもどこでもPCさえあれば必

要な資料を取り出せますので、営業のさらなるスピードアップがはかれると考えています。(日朝氏)

東北は、営業スタッフが少ないので、各店舗や部門の日々の収支をSFAに入力し、そのデータをBIで集計・分析して、効率的な営業活動に役立てていきたい考え、実施に向けて動いています。本来のSFAの使い方とは少し違うとは思いますが、このように、自社の業務スタイルに合った使い方をいろいろと工夫できる可能性を持っているところも、『Knowledge Suite』の大きな魅力だと思っています。(及川氏)

Outline



株式会社
ライフサポート・
エガワ

1962年の創業以来、次々とサービスを拡張、現在では運送、保管といった従来のロジスティクスに加え、物流診断やマーケティング支援まで総合的に展開する株式会社ライフサポート・エガワは、低コストでチャーター便のような高い品質の共同配送サービスを日本で初めて開始するなど、半世紀にわたり物流業界をリードしてきた。情報化社会が急進展し、合理化、高速化が進む中、ますます多様化している物流界へのニーズにスピーディに対応すべく、ネットワークのさらなる拡大とサービスの品質向上を継続的に図りながら、「120%のお客様満足とミスゼロの仕事」を追求し続けている。

設立年月日：1962年5月

所在地：東京都足立区入谷9-22-4

代表者：代表取締役社長 江川哲生

従業員数：1,102名

事業内容：一般貨物自動車運送業 / 特定貨物自動車運送業 / 貨物軽自動車運送業 / 貨物運送取扱業 / 倉庫業 / ロジスティクス関連業務の請負 / 定温低温輸送 / 労働者派遣業 / 産業廃棄物収集運搬業 / 自動車分解整備業 / 車両及び運搬具の仕入れ並びに販売 / 全国物産品の買付並びに販売 / 損害保険代理業 / 生命保険代理業 / 上記に付帯する一切の業務

URL：http://www.egw.co.jp/