



# 柔軟な ID 数対応で SFA の早期運用定着に成功

電気機器 NTT エレクトロニクス株式会社様

創業以来、装置およびシステムの営業管理をエクセルで行っていた NTT エレクトロニクス株式会社様では、年間 1,500 ～ 2,000 件という案件数をエクセルで管理していくことに限界を感じ、SFA の導入を検討。課題はスムーズな導入と早期運用定着だった。

そこで、ID 数を気にせず、スモールスタートから本格運用に移行することができる『Knowledge Suite』の導入決定。徐々に利用者を増やし、運用の定着を実現した。

## エクセルでの運用に限界を感じ 営業管理のシステム化を検討

『Knowledge Suite』導入以前は、営業部員ひとりひとりにエクセルで営業報告を提出してもらい、週 1 回、隔週、月 1 回、それぞれ議題の異なるミーティングを設定して、状況を共有するという形で、営業管理を行っていました。

しかし、案件数が年間 1,500 ～ 2,000 件と多く、エクセルのファイルは重くなる一方。管理していくことに限界を感じたため、営業管理をシステム化したいと、SFA の導入を検討し始めました。

そんな中、第 3 回クラウドコンピューティング EXPO[秋]で『Knowledge Suite』に出会い、機能面、コスト面ともに魅力的だったので、比較検討候補のひとつにすることにしました。その後、いくつかの SFA を比較検討した結果、最終的に『Knowledge Suite』の導入を決めました。一番の決め手となったのは、ID 数に依存しない「ユーザー数無制限」という料金体系でした。というのも、初めての SFA 導入だったので、まずは少人数のスモールスタートで運用を開始したいと考えていたからです。ID 数に依存する料金体系の製品では、スモールスタートから運用定着までのコストを見極めることができませんでした。

その点、ユーザー数無制限で利用できる『Knowledge Suite』なら、運用していく中で利用する ID 数が可変しても、料金が大きく膨らむことがなく、柔軟に対応

していけるというのが大きな魅力でした。実際に、スモールスタートから 2 ヶ月かけて利用人数を増やし、現在、営業担当 20 名を始めとする 90 名が利用するまでに拡大しています。

## システム部門に依存せず、営業部門で 運用したことも大きな成功要因

エクセルベースではあったものの、営業管理自体は行っていたので、SFA を導入するにあたって、現場の営業部員からの抵抗の声はそれほどありませんでした。SFA の入力項目を従来使用していたエクセルの管理フォーマットに極力近づけるよう設定し、あえてミーティングの頻度も変えずに実施したことも、抵抗感を抑えた要因になったと思います。

ここまでスムーズに運用を定着させることができた要因として、システム部門に依存せず、営業部内で運用を促進したことも挙げられます。

『Knowledge Suite』は、営業部長である私が管理者権限を持って運用責任者を務めています。実際に利用する営業現場の状況を把握できる人間が管理することで、現場で抵抗なく入力できる範囲からスタートさせることができたことや、営業現場のリアルな声を即反映させられるので、システム管理者と利用者の隔たりを作ることなく、運用を進めることができました。

また、私が率先して SFA のデータをチェックし、古い情報のメンテナンスを行うことにしています。データ



## システム管理者は営業部長。 営業現場の声をいち早く反映

(導入担当者：澤口文彦氏、久保蘭史子氏)

に誤りがあると、それだけで信用しなくなり、見なくなってしまうからね。SFAに登録されている情報が有効なものであると実感して利用してもらうためにも、古いデータは残さないよう注意して運用しています。

### SFAとの機能連動したグループウェアも使いやすいので、既存ものと並行利用

弊社ではすでに全社的に利用しているグループウェアがありましたので、『Knowmedge Suite』は営業部門の営業管理ツールとして導入しました。

ですから、メインで利用しているのはSFA機能です。当初システム化したいと望んでいた営業報告や顧客情報、商品情報、商談情報はもちろんですが、進行中の全案件がさまざまな項目で一覧表示されるコックピットや、蓄積したデータをリアルタイムに集計、グラフ表示することのできるダッシュボードなどの機能もよく利用しています。

とはいえ、『Knowmedge Suite』はSFAとグループウェアが機能連動しているというのも大きな特徴ですので、営業部門では『Knowmedge Suite』のグループウェア機能も全社共通のグループウェアと並行して利用しています。営業報告作成に情報が連動するスケジュールの登録や、社内メール機能であるメッセージを活用した各営業担当者の営業報告へのコメントのやりとり、営業活動のなかで発生するToDoの登録等、SFA機能と連動しているからこそ使いやすい機能を有効活用しています。外出の多い営業担当者がスマートフォンで確認できる電話メモも非常に役に立っています。

### 今後の課題は『Knowledge Suite』をフル活用してPDCAサイクルを回すこと

今課題としていることは、『Knowledge Suite』の導入に同期して変更した、営業の評価制度を活用してPDCAサイクルを回していくことです。

『Knowledge Suite』導入後、登録された情報は個人KPI指標として活用していますが、目標に対してどこまで達成できていて、何が足りていないかを、確認しながらPDCAサイクルを回していきたいと考えています。

また弊社は展示会に出展することも多く、名刺を多く取得する機会がありますので、名刺CRMとメールビーコンを活用し、名刺データの自動取り込みと来場のお礼メール送信も実現させたいと考えているところです。

Outline



NTT エレクトロニクス株式会社

1982年の創業以来、NTT研究所で研究・開発された成果を基にして、「フォトニクス分野」「デジタル映像分野」「ブロードバンドネットワーク分野」「セキュリティ・セイフティ分野」の4つの分野で、お客様の“ウオンツ”を先取りし、最先端かつユニークな製品をタイムリーにご提供することで、グローバルなネットワーク社会の発展に貢献している。

設立年月日：1982年6月15日

所在地：神奈川県横浜市神奈川区新浦島町1-1-32

代表者：代表取締役社長 吉村 寛

従業員数：791名

事業内容：ブロードバンドネットワーク事業／フォトニクス事業  
／セキュリティ・セイフティ事業／デジタル映像事業

URL：http://www.ntt-electronics.com