



営業情報を全社共有することで 顧客満足度向上を実現！

IT 株式会社ネットアシスト様

サーバやネットワークの監視・管理運用代行を行う MSP サービス事業を展開する株式会社ネットアシスト様では、営業の案件情報を全社的に共有できるツールを探すなか、営業の案件情報だけでなく、社内全体の情報共有を実現する SFA とグループウェアが一体になった『Knowledge Suite』に出会ったという。

営業情報の全社共有とともに 社内の情報共有全体を一元化

もともと社内の情報共有ツールとして、他社のグループウェアは導入していたのですが、営業日報や営業の案件情報の管理については、メールやエクセル、一部は紙といったアナログな方法で管理していました。そのため、営業に関する情報の社内共有が大きな課題となっており、営業案件を管理するツールとして SFA（営業支援システム）の導入を検討することになりました。

営業案件を管理するのに適したツールは他社製品にもいくつかあり、比較検討していたのですが、当社が求めていたのは、ただ営業案件を管理だけでなく、営業に関する情報も会社全体で共有することができるツールでした。というのも、営業部門が日々記録する営業日報や案件情報の中には、技術部門等の社内の他部門でも共有すべき顧客の声が含まれていることが多く、そういった声を営業部門だけでなく、全社的に共有することで、顧客満足度の高いサービス提供につながると感じていたからです。

その目的を実現できるツールとして、導入することに決めたのは、営業案件を管理する SFA に、社内の情報共有を行うグループウェアが統合されている『Knowledge Suite』でした。社内の情報共有はこちらのシステム、営業に関する案件情報は別のシステムと、情報のルートが別々になるより、ひとつのツールで社

内の情報共有が完結できるという点が他社製品とは大きく違い、これが導入の決め手となりました。

『Knowledge Suite』の導入を機に、もともと利用していたグループウェアの利用を止め、SFA もグループウェアも『Knowledge Suite』に一元化して運用しています。

全社員で営業報告を共有することで 顧客満足の高いサービス提供を実現

よく利用している機能は、グループウェアの「レポート提出」と SFA の「営業報告」です。

「レポート提出」は部署を問わず、全社員が日々の業務日報の提出に利用しています。「営業報告」は、その名のとおり、営業案件の報告に利用しています。どちらの機能も共通する利点として、提出した報告に他の社員コメントができるという点が挙げられます。営業報告の報告先も営業部門だけでなく、会社全体に設定しているので、他の部門の社員から、コメントでアドバイスや指摘事項が入力されることも多々あります。また、報告した内容が他部門での検討課題として取り上げられる等、これまで社内全体に情報を行き届かせることが難しかった案件や顧客の声も、自分の日々の業務報告と同時に、全社的に共有させることができるため、業務スピードは格段に速くなったように感じています。

また顧客満足度という観点からも、営業するなかでいただいたお客様の声をすぐに社内に周知することが



社内の情報共有がスムーズになり
業務効率が大幅にアップしました。

(運用担当者：宮里 渉氏)

できるので、技術部門ですぐに対応を始められる等、顧客満足度の高いサービスの提供にも大きく貢献しています。

帰社後の仕事が大幅に削減！ スマホアプリで営業活動が変わった

「Knowledge Suite」を導入して、もうひとつ大きく変わった点として、業務の効率化を図ることができたことが挙げられます。

なかでも、SFA をスマートフォンでも利用できるようになったことは、営業現場に大きな変化を与えました。エクセルや紙で営業日報を管理していたときは、「外出中に訪問先の情報を確認する」という行為ができず、苦勞していましたが、「Knowledge Suite」のスマートフォンアプリがあれば、訪問先の住所や担当者名といった顧客情報はもちろん、案件の進捗情報も瞬時に確認することができます。また営業日報も、移動中や帰社の途中にスマートフォンアプリから登録することができるので、外出先から会社に戻ってからの業務時間を大幅に短縮することができました。

また、進行中の案件をリアルタイムに集計できる「コックピット」機能は、SFA に登録した情報を自動修正してくれるので、案件の進捗状況を報告するためのエクセルシートを一から作成することも必要なくなりました。週に1回案件の進捗状況を管理していますが、資料作成の時間も削減でき、業務効率は大幅にアップしています。

今後の課題は「名刺管理」。 さらなる業務効率化を目指す

今後は、まだ利用していないSFAに蓄積したデータがグラフ化されるダッシュボードの機能をうまく活用していきたいと考えています。

また、名刺管理が会社としての課題となっているので、「Knowledge Suite」に搭載されている「名刺CRM」の機能を使って、会社資産としての顧客情報の管理を徹底していくと共に、さらなる業務効率化に努めていきたいと思えます。

Outline



株式会社ネットアシスト

サーバやネットワークの管理・運用を行っている株式会社ネットアシストは2000年の創業以来、「ITインフラのプロフェッショナル」として「24時間365日、夜間、休日を問わず」、お客様が安心して自社の事業に専念できるよう、お客様企業の「サーバ管理者」となり、MSPサービス・ホスティングサービス・ハウジングサービス・ネットワークインフラ整備事業を展開している。

設立年月日：2000年6月1日

所在地：東京都豊島区南池袋2-19-15

代表者：代表取締役社長 水谷靖隆

事業内容：MSPサービス/ホスティングサービス/ハウジングサービス/ネットワークインフラ整備

URL：http://www.netassist.ne.jp/