

SFA (営業支援システム) の中核に大画面タッチパネル チームワークが向上し訪問効率や成約率がアップ



※画面はイメージで、実際の使用シーンとは異なります。

■ 導入先

株式会社 フォーバルさま

- 東京/渋谷区
- 1980年設立。OA・情報通信機器、インターネット関連など、情報通信に関する商品やサービスの提供を軸に、ITコンサルティングサービス事業を展開。新しい価値を創出する提案で顧客企業の経営革新をサポートされている。



■ 導入商品

タッチディスプレイ

PN-L600B (60v型) ×25台

- 2011年4月、4台を導入。SFA(営業支援システム)と連携したWebシステムの完成により、6月に20台、9月に1台を追加導入され、計25台を全国の拠点へ設置。

こんなソリューションを実現しました。

導入前の課題

SFA(営業支援システム)の導入で、営業社員の訪問予定や商談情報などを、パソコンや携帯端末で共有してきましたが、小さな画面ではマネージャーと営業社員の1対1のコミュニケーションにとどまり、社内の連携が取りにくいなどの課題がありました。

営業、コールセンター、メンテナンス部門が大画面で情報共有。商機を逃さない訪問指示で成約率がアップ。

朝礼での進捗状況確認・指示にも活用。大画面&タッチパネルで提案書の修正等にも全員が参加できます。

内勤社員も商談状況をリアルタイムに共有でき、営業現場へ応援メールを送るなど、チームワークが一層向上。



株式会社フォーバル
代表取締役社長
中島将典さま

■ 導入の背景

個人プレイからチームプレイの営業活動へ。

営業活動のプロセス管理を徹底するため、早くから独自のSFA（営業支援システム）を導入。訪問予定・商談結果等を、各営業社員が携帯端末で入力し、マネージャーが状況を把握、現場へ指示を行う仕組みを整えてきましたが、マネージャーと営業社員の1対1のコミュニケーションにとどまることが多く、顧客接点を持つコールセンターやメンテナンス部門との連携も取りにくいなどの課題がありました。

■ 選ばれた理由

大画面での営業活動の見える化にメリット。

タッチディスプレイを活用することで、全営業社員の訪問予定・商談結果等はもとより、コールセンターに入った情報、メンテナンス訪問活動などを全社で共有でき、マネージャーが全体の動きを見ながら、より適切な指示を現場に送ることができます。また、朝礼での進捗状況の確認や提案書の修正においても、大画面なら全員参加で話し合えるなど、当社のSFAがより強化できると考え、全国の拠点に導入しました。

■ 導入後の効果

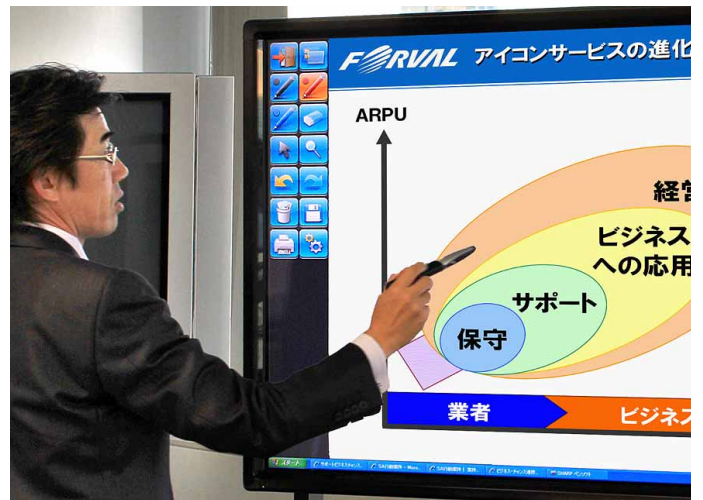
商機を逃さない訪問指示が可能になり、導入直後から成約率が大幅にアップ。

それぞれ顧客接点を持つ営業、コールセンター、メンテナンス部門の活動状況が手に取るように把握できるため、連携したチームプレイが実現。マネージャーが全体の動きの中で効率良く訪問指示を出せるなど、商機を逃さない営業活動が行え、大幅な成約率アップにつながっています。また、その場で顧客詳細情報の確認、メール送信などを行うことも可能で、業務効率も向上しています。

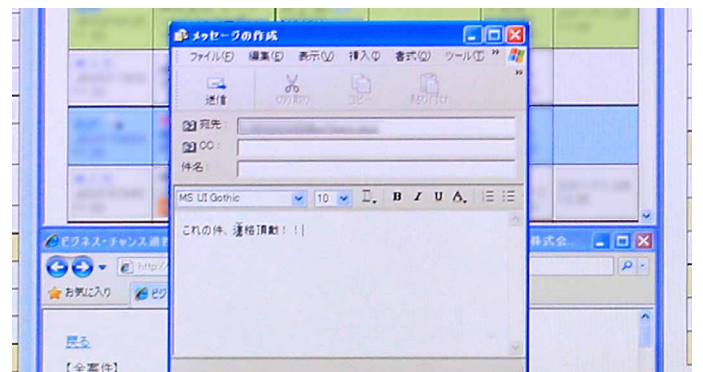
■ 今後の展望

社員のモチベーションアップにも成功。当社のノウハウを活かして業務革新のご提案へ。

タッチディスプレイの設置で内勤社員も商談結果をリアルタイムに共有できることを活かし、営業社員にお祝いメールや励ましメールが全国から届く仕組みも整えました。これにより営業社員のモチベーションがアップし、一層の成果につながっています。今後、当社での成功ノウハウをもとに、当社のお客様へもディスプレイを活用した業務革新をご提案したいと考えています。



朝礼でも、大画面を見ながら、全員が議論に参加



メールのアイコンをタッチすると、メール送信のウィンドウが立ち上がり、その場ですぐに入力・送信できる

■ システム概念図

