純国産クラウド型統合ビジネスアプリケーション

Knowledge Suite®

導入事例集

SFA / CRM

SFA/CRM

CASE STUDY COLLECTION

https://bluetec.co.jp/knowledgesuite/

Knowledge Suite®

導入事例集

Knowledge Suite をご利用いただいている
上場企業から中小企業まで多種多業種にわたる企業様を一部ご紹介いたします

Index

03 〉[専門商社] 誠伸商事株式会社 様
Excel でのリード管理から脱却！クラウド共有で散在していた情報の精度が格段にアップ

04 〉[自動車運行管理業] 株式会社みつばコミュニティ 様
折衝履歴の蓄積で質の高い顧客管理を実現し契約維持率向上へ

05 〉[IT] 株式会社ネットアシスト 様
営業情報を全社共有することで顧客満足度向上を実現！

06 〉[IT] NTT エレクトロニクス株式会社 様
柔軟なID数対応でSFAの早期運用定着に成功

07 〉[家貸保証業] アーク株式会社 様
営業活動の戦略化を目指し、『Knowledge Suite』を導入！

08 〉[工業資材販売] 平野鋼線株式会社 様
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！

09 〉[福祉・介護] ハートケアグループ 様
業務に合わせた柔軟な設計で必要な情報を素早く共有できるように

専門商社　**誠伸商事株式会社**

印刷産業の画像処理機材と印刷機周辺機器の開発と販売 / 情報家電量販店へのデジタル家電記録媒体機器の開発と販売 / コンピュータソフトウェア販売業 / 派遣事業

Excelでのリード管理から脱却！クラウド共有で散在していた情報の精度が格段にアップ

◀ 取締役 営業統括本部 マーケットサポートグループ　薄井賢司氏

主に印刷産業の画像処理機材と印刷機周辺機器の開発・販売をしている誠伸商事株式会社様では、リード情報の共有化とデータ活用による売上向上を目的に『Knowledge Suite』の導入を決定した。

リード管理や営業引き継ぎ作業に　問題を抱えていた

当社は 1970 年に創業し、主に印刷、画像処理機材・印刷機周辺機器の開発と販売からスタート、さらに家電量販店へのデジタル家電記録媒体機器の開発・販売事業も 1983年頃から始めています。印刷産業と家電量販店の中間の流通の部分を担っている当社にとって、お客様となる企業のご担当者様との商談は非常に重要なプロセスですが、そのお客様からの引き合い（リード）やその後の進捗の管理に課題を感じていました。

新規のお客様は、セミナーや展示会に出展したり、HPからデモのダウンロードをしていただいたり、毎週金曜日は当社主力商品である、印刷業向けMIS「印刷管太郎 XI（イレブン）」のデモの時間にあてているのですが、ありがたいことに全国から足を運んで来てくださるお客様もおりまして、そこから獲得しております。そういった情報は Excelでまとめていましたが、効果があるのか明確ではなかったため、せっかく問い合わせていただいたお客様の情報などもったいないと感じ、社内で作ったデータベースソフトがあるものの、特化して取り掛かれる者がいないため解決できずにいました。

また、長いお付き合いのお客様も多いため担当の引き継ぎはとても慎重に行う必要があるなかで、うまくできずお客様の情報がまったくわからないこともあり、簡単に引き継げる方法を見つけたいと思っておりました。

選定基準は社内としての製品ランクとバランスでした

データベースは各部署で管理してることはしていますが、部署によって内容が違うため、別々で情報を管理すべきなのか、また一方で担当者からの肌感覚の情報や反応などの定性的な報告内容を全社で共有すべきなのか、非常に悩みました。Excel 管理ですと履歴などの振り返りに手間がかかるので会議の度に加工して会議資料にするのは大変な作業です。また、営業に日報週報を Excel で作成してメール添付するという報告方法をとっていましたが、上長はそれに返信するように心がけており、営業側も上長側も非効率さを感じていました。更にその情報を格納するだけで活用も共有もできていなかったのです。

IT ツールを導入したい気持ちは 10 年ほど前からありました。営業関係の管理職やマネジメントもしておりましたので、まず東京を中心に導入すべきだと思っている最中、社内の組織替えがあり、ニュープロダクツというサポート部署ができたのを機に本腰入れてツールを調べ始めました。

ネット検索や展示会に足を運んで１年ほど調査していましたが、重要視したポイントは価格と性能のバランスです。コスト面で難点があっても性能的には良かったりして、それはバランスとしか言いようがないんです。我々も営業商売なので、担当の方の信頼度・価格・性能・自由度や見せ方などのランクを含めた総合評価で、社内で話し合い『Knowledge Suite』に決定いたしました。

導入を機に会議の進行方法にも変化が出始めました

まずは営業の日報週報を100%入力することを最大の目標にしました。東京の営業部から始めて少しずつ地方に波及させようと思い、進捗表を作成して計画をたてました。地方は滞った部分もありましたが、ニュープロダクツのメンバーが出張などの際にサポートするかたちで反発もなく2ヶ月ほどでできました。

東京では、私が毎日全員分の報告書を見て注意事項などをメッセージで送ることで統一化されていきました。『Knowledge Suite』の導入で、営業は面倒な手順だった日報週報をださなくて済むことと、メールでの Excel 添付ミスの問題がほとんどなくなりましたね。

現在、経営会議を２ヶ月に１回各営業所の方も集めて実施していますが、数字管理も含め生の情報や地域毎のアイテムや商売のやり方などは違うので一部内容をディスカッション方式を採用したところ好評だったんです。これまでは Excel の資料を出力していましたが、現在では『Knowledge Suite』をプロジェクターで描写して売上進捗や今後のアクションなど、お互いの情報を共有できるようになったので、今後も売上につながる活用方法を模索していきたいと思っています。

誠伸商事株式会社

設立年月日：1970 年 8 月 21 日
所　在　地：東京都大田区北千束 2-9-10
代　表　者：代表取締役社長　福田 和也
U　R　L：http://seishin.co.jp

SEISHIN

自動車運行管理業　**株式会社みつばコミュニティ**

自動車運行管理業務・損害保険の代理店業務

折衝履歴の蓄積で質の高い顧客管理を実現し契約維持率向上へ

◀ 自動車運行管理事業部事業部長　勝沢宏安氏

自動車運行管理業務、自家用送迎車両の運行管理業務を主な事業内容とし、送迎バス管理の請負事業を行う株式会社みつばコミュニティ様では運転士や顧客管理のツールとして『Knowledge Suite』の導入をし、データの蓄積を 2 年間実施した。折衝履歴を日々の営業報告として蓄積し、顧客データを充実させ契約維持率の向上を実現している。

顧客担当者と運転手の管理がしたいシンプルなSFA/CRMを探していた

当社の主な事業は自動車の運行管理です。送迎バスの管理の請負事業ということで、送迎の運行管理をしています。首都圏の幼稚園や学校などのお取引先が中心で特に神奈川県のお客様が多いです。社員は約 30 名と運転手が 650 名程なので全体で約 680 名のスタッフが勤務しております。

当社ではお客様の他に運転手がどこのお客様に配属されているかを管理する必要があります。『Knowledge Suite』導入以前は別会社の SFA で顧客と運転手の管理をしていたのですが、使い勝手が悪くうまく定着しませんでした。

情報の管理が出来なかったため、新たにシンプルな形で本来やるべきことができる仕組みを探していた時に展示会で『Knowledge Suite』を知りました。日替わりで社員 3 人が説明を聞きに行き、自社に合った運用ができるという結論となり、導入を決定しました。

「情報の入力」を達成するために機能を絞って使える点を評価

『Knowledge Suite』の決め手は使いやすそうなインターフェースとシンプルな運用ができる点です。顧客と運転手管理という導入目的がはっきりしていたので、もう一度社内の情報を構築する上で簡単に使えて、定着化しやすいということが大切でした。自社の運用に必要な機能だけ表示して使用できるのは、「とりあえず情報を入力をさせる」というスモールスタートを目指していた弊社にぴったりでした。あとはコストカットです。導入時のコストは前の製品と同じくらいでしたが 2 年前より社員数が 1.5 倍に増えているので、アカウントが増えるごとに課金していた前のシステムよりコストが抑えられています。弊社の目標である定着化の施策は「とにかく入力させる」ように日々、上の立場から現場に促すことです。

今後は Excel や紙の帳票から、『Knowledge Suite』中心の業務運用フローにする予定です。

運転手を「顧客担当者」として　登録全ての情報をシステム上で管理

運転手の管理方法ですが、弊社では配属先の顧客に「顧客担当者」という形で運転手を登録しています。もちろん顧客先の顧客担当者も登録されていますので、役職で区別して管理しています。クリック一つで簡単に配属先の顧客が変更できる点が非常に便利で重宝しています。運転手のデータとしては事故歴や免許更新の記録、健康診断の結果などを入力し、管理しています。すべての情報がひとつの画面でわかるので誰が見てもわかる状態になっており、情報の共有ができていると感じています。機能としては営業報告機能を重点的に使用していますね。営業はお客さんの情報を日々営業日報として報告することで情報を蓄積しています。『Knowledge Suite』を導入してから以前よりお客様に対してのデータが豊富になりましたので、きめ細やかなフォローが出来るようになり既存顧客の契約解除防止に繋がっています。

導入してから２年のタイミングで導入支援サービスの利用を決定した

導入してからの 2 年間はデータ入力の習慣をつけることを目標としてきました。今後の施策として「導入支援サービス」へ申込みました。導入してから 2 年後に申し込んだのは、自社内で試行錯誤して運用してきたからこそ、次のステップへの目的が明確になり、具体的な支援の相談ができると考えたからです。サービスを利用して、現在は顧客管理と運転手管理の項目の見直しと利用していなかった機能を検討しています。

『Knowledge Suite』はこれから情報管理をしていきたいという企業にはわかりやすいツールだと思います。一度に多機能で始めようとはせず、一つずつ社内で機能を定着させて徐々に使用機能を増やしていける仕組みで利用していくことをオススメします。それが出来るのは利用機能を管理できる『Knowledge Suite』だと思います。

株式会社みつばコミュニティ

設立年月日：2012 年 2 月 29 日
所　在　地：東京都港区芝 4-13-3　PMO 田町東 10F
代　表　者：代表取締役社長大隈太嘉志
U　R　L：http://www.mitsuba-c.jp

Mitsuba Community 株式会社みつばコミュニティ

IT 株式会社ネットアシスト

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

営業情報を全社共有することで顧客満足度向上を実現！

◀ 運用担当者：宮里渉氏

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。

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、SFA 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を他社製品も比較検討していたのですが、当社が求めていたのは、営業案件を管理するだけでなく、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。全社的に情報を共有することで、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が、『Knowledge Suite』でした。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、レポート提出と営業報告です。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がコメント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、苦労していましたが、『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います。

株式会社ネットアシスト
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
U　R　L：http://www.netassist.ne.jp

NETASSIST INFRASTRUCTURE SERVICE COMPANY

IT NTTエレクトロニクス株式会社

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

柔軟なID数対応でSFAの早期運用定着に成功

◀ 導入担当者：澤口文彦氏 / 久保薗史子氏

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、『Knowledge Suite』の導入を決定した。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、営業ひとりひとりにエクセルで営業報告を提出してもらい、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で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、展示会で『Knowledge Suite』に出会い、機能面・コスト面共に魅力的だったので、比較検討することにしました。最終的に『Knowledge Suite』を導入した決め手は、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。この体系であれば、運用していく中で利用するID数が可変しても、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、営業管理自体は行っていたので、現場の社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。また、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。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。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。

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、『Knowledge Suite』は営業部門の営業管理ツールとして導入したので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『Knowledge 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『Knowledge 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』のフル活用でPDCAサイクルを回すこと

今の課題は、『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。

NTTエレクトロニクス株式会社

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
U　R　L：http://www.ntt-electronics.com

NTT Electronics

家貸保証業　**アーク株式会社**

家賃保証業／電気通信機器の販売／情報通信サービス取次販売／不動産検索ポータルサイトの運営／コンピュータのソフトウェア開発並びに販売

営業活動の戦略化を目指し、『Knowledge Suite』を導入！

◀ 導入担当者：取締役経営企画室長　大泉勝嗣氏

東日本を中心に家貸保証業等を展開するアーク株式会社様では、営業プロセスの管理が上手くできていないという問題を抱えていた。そこで、蓄積された営業報告を生かし、戦略的な営業活動を展開していくために SFA の利用を検討、『Knowledge Suite』の導入を決定した。

営業報告で蓄積された情報を次のアプローチに生かす為にSFAを検討

当社では、60 名の営業全員に毎日営業報告を書くことを義務づけています。それが、有益な情報として蓄積されているのですが､生かせていないという問題を抱えていました。例えば、営業マンから相談があった時、どういう経緯で、そのような相談をしてきているのか現状の営業報告ではわからず、毎回頭の中の記憶を頼りに過去に遡って、指示を出しているという状況でした。しかし、過去のやりとりは記録として残っていないので、的確な指示を出せないことがありました。そこで、SFA を利用して、過去の情報をすべて時系列で管理、共有していけば、せっかく毎日書いてもらっている営業報告を生かして、次の営業戦略を立てられると考え、SFA の導入を検討し始めました。

コストに加え、自社に合った柔軟な対応が可能というのが導入の決め手

SFA の導入にあたっては、“ 営業支援 ” というキーワードでさまざまな製品を調査し、大手を中心に資料を集めました。そこでネックとなったのはコストです。資料収集の結果、1 ユーザーあたり月額 3 ～ 5 万円という製品がほとんどでしたが、当社の場合、約 100 名の社員がおりますので、ランニングコストが膨大になってしまいます。導入後の結果がわからない状況で、これだけの投資をするのは、あまりにもリスクが高すぎます。そんな中､『Knowledge Suite』はユーザー数無制限で、何人で使っても月額 3 万円台というので、魅力を感じました。詳しいお話をうかがってみると、当社の業務形態に合わせてカスタマイズ可能で、しかもこちらの要望に柔軟に対応していただけるということでしたので、導入を決めました。ちょうど展示会があるというので訪れてみたところ、非常に丁寧な対応をしていただき、これからの可能性のある会社ではないかと感じたことも大きかったです。この会社を信じてやっていこうという気にさせてくれました。

使い方、効果を確実に全社員に浸透させるために導入支援を利用

現在、社員各自で登録や試用をしてもらうテスト導入期間ですが、1 ヵ月後から本格運用を開始します。グループウェアは約 100 名の全社員、SFA は約 60 名の営業担当者全員が利用することを社として決定しましたので、導入にあたっては、導入支援を利用しました。というのも、グループウェア、SFA という言葉自体知らない社員が大半でしたので、グループウェアとは何なのかというところから、グループウェアや SFA の使い方、それを活用することによって業務や営業がどのように変わっていくのかを、全社員に確実に伝わるようにしたいと思ったからです。私自身、使い方がまだよくわかっていませんので、しっかりとわかっている方からレクチャーしていただいたほうが浸透度も高くなると考え、導入支援をお願いすることにしました。

『Knowledge Suite』が定着すれば、業務が改善していくはずと期待

『Knowledge Suite』に対する期待度は、非常に高いです。ひとつのシステムで、業務連絡・報告・相談等ができるようになれば、今まで異なる手段を使って伝達していた情報がひとつにまとめられます。担当営業がどう営業をしてきて、どうアプローチして、次にどんな手を打つべきかを時系列で把握できるので、的確な戦略を立てられるようになると考えています。

私は、出張が多いので、今までタイムリーに行うことが難しかった業務が移動中や他の支店にいる時でもタイムリーに対応できる点を大いに期待しています。また、今までは何か問題やクレームがあった時の取り決めがなかったので、それを明確にし『Knowledge Suite』を使って運用していきたいです。

社員全員が『Knowledge Suite』を使うことに慣れ、使うことが当たり前というくらい定着すれば、社内の統一感や営業の成績は自然と上がってくるのではないかと考えています。

アーク株式会社

設立年月日：1992 年 2 月 25 日
所　在　地：岩手県盛岡市中ノ橋通 2-8-2
代　表　者：代表取締役社長　大泉 衆一
U　R　L：http://www.arkgroup.jp

アーク株式会社

工業資材販売　**平野鋼線株式会社**

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

段階を踏んだ計画的な導入でスムーズな運用定着を実現！

◀ 運用担当者：阿部有香氏 (左) / 導入担当者：齋藤剛氏 (右)

全国の営業所で共通で使えて 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。

決め手は、“ オールインワン ”と“ ユーザー数無制限 ”

『Knowledge Suite』導入前は、リアルタイムな情報共有ができず､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、グループウェアのサポート期間の終了を機に、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。更に、他社製品と比較検討していく中でユーザー数無制限・従量課金という点は大きな決め手でした。以前のものでは、スケジュール管理と設備予約のみだったので、新たに導入するシステムがどこまで定着するか不安でした。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。

まずは馴染みのあるスケジュールと設備予約のみで運用を開始し、定着した頃を見計らって段階的に使用する機能を増やす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計画的な導入で早期定着を実現

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、部署を限定してテスト運用をスタートさせ、9 ヵ月かけて徐々に使用する部署を増やしていきました。営業担当者全員に SFA に入れる情報の重要性をしっかり認識してもらわないと運用は回りません。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。営業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 ヵ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

社内の情報共有と、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、読む人がいることで、読みやすく入力しようとするものです。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

一部、営業報告等の入力を面倒に感じているメンバーがいることも事実です。こういう場合、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思うので、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ので、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ようなことも検討中です。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。

平野鋼線株式会社

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
U　R　L：http://www.hirano-steel.com

平野鋼線株式会社
HIRANO STEEL CO., LTD.

福祉・介護 **ハートケアグループ**

福祉・介護事業

業務に合わせた柔軟な設計で必要な情報を共有できるように

◀ 導入担当者：高見氏

以前使っていたグループウェアが「100 ユーザーまで」の契約であったため、約540 名にのぼる全職員で情報共有できるグループウェアの導入を検討していたハートケアグループ様。
『Knowledge Suite』を導入したことにより、以前のグループウェアで抱えていた課題も解決できたという。

導入支援サービスを利用し、スムーズに運用をスタート

複数法人からなり、多種多様なサービスを展開する組織である当グループの職員数は約 540 名にのぼります。以前使っていたグループウェアの契約は、100 ユーザーまでだったので、本部職員と事業所の一部職員間での運用にとどまっていました。

全職員が確実に情報共有できるものに乗り換えようと導入を決めたのが『Knowledge Suite』です。「導入支援サービス」を利用して設計・設定を行ったのでスムーズに運用を開始することができました。

職員間のコミュニケーションが深まり、業務効率UP！

本格的運用開始に際しては、研修会を実施して積極的なフォローを行いました。さらに、業務限定という社内ルールは設けず、一定のモラルに基づいて職員間のつぶやきなど、チャット的な用途に開放したことで積極的な利用を促進できたと思います。また、離れた拠点の職員や従事するカテゴリの異なる職員でもプロフィールに顔写真を登録すると顔と名前が一致して、自然と親近感がわき、コミュニケーションもとりやすくなりました。

特に便利だと感じている点は柔軟な情報共有ができること

『Knowledge Suite』で、特に便利だと感じている点は、部署別、役職別、事業所別など、タテ・ヨコ柔軟な横断的コミュニケーション、情報共有ができることです。さまざまな枠組みでの情報共有が簡単にできるようになったことで、情報過多に陥ることなく、欲しい情報、必要な情報が自動的に絞り込まれて閲覧できるようになり、業務効率が大幅にアップしました。

『Knowledge Suite』で業務の高速化、確実化を実現

『Knowledge Suite』は、急遽実施する集合会議や研修の連絡の際にも、効果を発揮しています。以前は、電話や FAX で行っていた開催通知や参加確認をメッセージやレポートを利用することで、短時間で応答確認を得ることができるようになりました。また、テレビ会議の回線予約を設備予約で行えるようにしたことで、ダブルブッキングなどのトラブルもなくなり、効率的になりました。

大規模災害を想定した訓練で運用・活用の平準化を推進

今後は、全社員平準化した運用·活用を確立させることがミッションだと考えています。そのための一環として、安全対策部を設け、大規模災害を想定した安否確認訓練を行っています。トピックを使って一斉に安否確認連絡を配信、全職員の所在・安否情報の共有をはかるというこの訓練は、継続的に実施していくつもりです。『Knowledge Suite』は、サービスがどんどん進化していますので、今後も期待しています。

ハートケアグループ

設立年月日：1988 年 4 月 26 日
所　在　地：大阪府藤井寺市御舟町 1-63（本部）
代　表　者：代表取締役社長　松下 起士
U　R　L：http://www.medi-care.co.jp

Knowledge Suite®

スケジュール・文書管理	GRIDY® グループウェア
営業支援・顧客管理	GRIDY® SFA
営業支援メール配信エンジン	GRIDY® メールビーコン powered by WEBCAS
名刺デジタル化サービス	GRIDY® 名刺CRM
Webフォーム生成	GRIDY® リードフォーム
問い合わせ対応管理	GRIDY® CENTER
スマートフォン アプリ	GRIDY® SmartPhone
セキュリティ ソリューション	GRIDY® Security

開発元

blue tec

ブルーテック株式会社

https://bluetec.co.jp

〒105-0001　東京都港区 虎ノ門 3-18-19 UD 神谷町 ビル 7F TEL：03-5405-8111

※Knowledge Suiteはブルーテック株式会社の登録商標です。
※GRIDYはブルーテック株式会社の登録商標です。
※本カタログの記載事項は変更になる場合がございます。
※本カタログ記載の他社製品名などは、各社の商標または登録商標です。
Copyright © BlueTec Inc. All Rights Reserved.

たいせつにします プライバシー 10822852

JUSE REGISTERED ISO/IEC27001 JUSE-IR-154

ISMS-AC ISMS ISR005

本社／愛宕オフィス／R&Dセンターにて取得

2023.08