ピセールスマネージャー 導入事例



株式会社ベネフィット・ワン 様



株式会社ベネフィット・ワン 執行役員 インセンティブ事業部長 瀧田 好久 氏

プロフィール

株式会社ベネフィット・ワン様

所在地

東京都新宿区西新宿 3-7-1 新宿パークタワー 35 階

資本金

15億27百万円 (2015年3月末現在)

従業員数 連結 1100名 単体 888名 (2015年4月1日現在)

代表取締役社長 白石 徳生

事業内容

- ·福利厚生事業
- インセンティブ事業
- · CRM

(Customer Relationship Management) 事業

- ・パーソナル事業
- · BTM (Bus

(Business Travel Management) 事業

- ·旅行事業
- ・ヘルスケア事業
- ・コストダウン事業

URL

https://bs.benefit-one.co.jp/

タイムライン機能で営業進捗状況やノウハウを共有若手育成、部署間連携に成功し、受注件数は3.6倍。

ベネフィット・ワン様(本社・東京都渋谷区)は法人向け福利厚生代行サービスをはじめ、インセンティブサービスやヘルスケアサービスなど8事業を展開しており、法人顧客数は約5000社、会員数(利用者)は約650万人にも上っています。同社がeセールスマネージャーを導入した経緯と具体的な成果を、特に積極的に活用しているインセンティブ事業部を統括する瀧田好久執行役員に聞きました。

ベネフィット・ワン様概要

ベネフィット・ワン様は 1996 年の創業時から展開している法人向けの福利厚生アウトソーシング事業を中心に、現在ではインセンティブ事業、出張支援事業、各種旅行・イベント企画事業、ヘルスケア事業など働く人たちの支援や企業価値向上に寄与するサービスを提供しています。

景気回復及び日本全国の人材不足に伴い、従業員、営業社員のモチベーションアップや、リテンション(優秀な人材の流出を防ぐための方策)に力を入れる企業が増えています。 そんな中で、ベネフィット・ワン様が提供する、結果だけではなくプロセスの状況に応じて様々な商品やサービスと交換可能なポイントを付与できるインセンティブサービスへの需要が高まっています。

組織的な営業を展開する上での課題

- SFA 導入のきっかけを教えてください。

【課題】

全社的に大きく 2 つの課題がありました。一つは、組織力を高めるために営業部員の日々の営業活動を可視化し効率化を図ること。もう一つは、事業が多岐に渡り営業部隊が複数部署ある中で、部署間連携を図りクロスセルを進めたいという点です。

また、私が統括しているインセンティブ事業部では、急速に高まっている市場のニーズに対応するため営業部隊を倍増し、短期間での拡販を目指しましたが、新たに加わったのは入社 1 年目、2 年目の若手営業部員でした。この若手営業部員をどのように育成し、目標達成を実現するのかといった課題がありました。

【内製 SFA の限界】

当社では以前から自社で SFA のシステムを開発、運用してきましたが、いくつか問題が顕在化していました。まず、入力項目などのフォーマットが限定的にも関わらず、カスタマイズに時間やコストがかかり困難だった点。また、スマートフォンを配布したものの、外出先からアクセスできないことや、複数の営業部門にまたがって情報共有できないことなども課題でした。その結果、このシステムとは別に表計算ソフトで 18 種類の帳票にも入力をすることとなり、営業部員の大きな負担になっていました。こうして内製化の限界を知ったことも、外部の SFA の導入に踏み切るきっかけでした。

e セールスマネージャーの選定

- e セールスマネージャーを選んだ理由は?

【抜群のサポート力への期待】

SFA の専門業者 5 社に対し提案を依頼し、色々と情報の提案をいただきましたが、最終的には大きく 2 つのポイントに絞って選定しました。1 つは「導入後のカスタマイズの柔軟性」。営業活動においては時と場合によって管理項目を変える必要性が生じるため、柔軟に変更できることが重要でした。もう 1 つが「導入後のフォロー体制」。カスタマイズを自社社員が行うことは難しいと想定され、業者によるサポートがポイントでした。

カスタマイズに関しては、各社に大きな差異はなく、どのシステムを導入しても問題がないという結論に至りました。

しかし、フォロー体制については違いが明確で、最も優れていると判断した業者がソフトブレーンです。ソフトブレーンの営業担当の方が当社の課題をヒアリングし、再訪問時にプレゼンテーションをしていただいた際に、当社の管理帳票の項目がそのまま e セールスマネージャーのデモサイトに登録され、すぐにでも当社の営業で使えるイメージが湧きました。高い対応力があり、顧客を支援する熱心な想いが強いソフトブレーンであれば、導入後のフォローも十分に期待できると考え、e セールスマネージャーの導入を決断したのです。

e セールスマネージャーの導入効果① タイムライン機能で若手営業部員が飛躍的に成長

- 導入後の効果を教えてください。

【トップ営業のノウハウを共有】

経験が乏しい若手営業部員が欲しい情報は、営業先を攻略する際のヒントになるトップ営業のノウハウです。その貴重な情報をタイムライン機能の活用により、タイムリーに共有することが可能となりました。e セールスマネージャー上で営業部員が日々入力する日報の中には、受注に至るまでの成功例や、失注となった失敗例などが書かれています。そのうち参考になりそうな有益で有効な商談ノウハウやベストプラクティス、あるいは注意を呼びかけたい失敗に繋がりやすいケースを即座にタイムラインで配信し、共有化を図るわけです。

若手営業部員はマネージャーが同行し OJT によって育成することが主流ですが、短期間で成果が求められている現状では、育成に時間をかけることが出来ません。同行することなく営業部員の成功例、失敗例をスピーディーかつリアルタイムで共有できることは、研修や会議に依存しない若手育成として大きな効果を発揮しています。

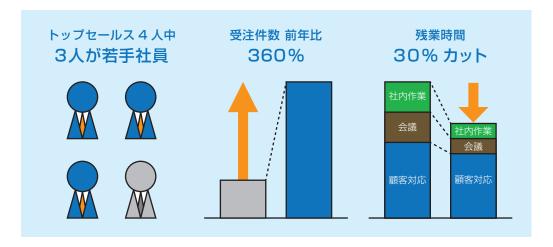




「タイムライン機能の活用で、受注件数が前年比360%を記録したにも関わらず、残業時間を30%カットすることもでき、売上げ増と就業のコンパクト化が同時に実現しています」

【若手営業部員の戦力化と残業時間の削減】

この情報共有によって、若手営業部員が飛躍的に成長し、驚くほどの成果を上げています。インセンティブ事業部のトップセールス 4 人の内 3 人は、実は入社 1、2 年目の若手営業部員です。その活躍のおかげもあり、組織全体としても前年比 360%の受注件数アップを達成しました。これだけ受注が拡大すると、残業が増える懸念がありましたが、タイムライン機能の活用により、外出先でも情報共有や進捗報告が可能になり、報告用の書類やメール作成をしたり、帰社してからの報告をする手間がかからなくなりました。その結果、業績が拡大したにも関わらず、タイムラインの活用前後を比較すると残業時間を 30%カットすることにも成功しています。



e セールスマネージャーの導入効果③ クロスセリングとエリア連携

- 具体的な成果は出ていますか?

【クロスセリングの実現】

営業部員は外出先からスマートフォンを使って e セールスマネージャーにアクセスし、訪問先企業の過去の接触履歴や他部署のアプローチ状況を確認することができるようになりました。そのためインセンティブ事業部と福利厚生事業部の営業部隊が重複して営業をかけてしまうというバッティングがなくなりました。協力し合って一緒に共同提案したり、商談のキーマンの情報をシェアして紹介したりするなど、部署間が連携したクロスセリングが実現できていることが、会社としては最も大きな成果です。こうした連携によってアポイントの質が高まり、有効面談数やキーマンに会えるケースが飛躍的に増加しています。

【エリア連携】

当社は全国各地に営業拠点を設けておりますが、e セールスマネージャーを使って拠点間の連携が実現していることもポイントです。例えば、ある大阪の企業に営業をかけた際に、福利厚生やインセンティブサービスの導入を決定するセクションが東京本社にあったというケース。大阪の営業部員がe セールスマネージャーに上げた情報を元に、東京の営業部員がすぐに東京本社にアポイントを取り、提案に行くことができました。このようなエリア間の連携もスムーズにできるようになっています。

今後の展望

- 今後の e セールスマネージャー活用の方向性を教えてください。

【リスト機能を活用し、表計算ソフトでの管理をなくす】

当社では新規顧客開拓のために、福利厚生やインセンティブサービスに関するセミナーを開催しています。現在は表計算ソフトを使って参加企業の情報を管理しているのですが、e セールスマネージャーにもリスト機能があります。リスト機能は、セミナー後の営業の進捗状況がひと目で確認できるなど、非常に便利なものですが現状ではまだ使いきれていません。こういった表計算ソフトで管理している情報を今後は e セールスマネージャーのリスト機能を活用し、一括管理していく予定です。

【他部署への横展開】

当社では現在の事業に加え、今後も様々な新規事業や海外事業を展開していく計画です。その過程では事業部間の連携や営業組織の強化が必須になります。現在は福利厚生事業部とインセンティブ事業部のみ e セールスマネージャーを導入していますが、これからはその他の事業部や新規事業、海外事業などでも導入を進め、ソフトブレーンの手厚いサポートを受けながら、企業として大きく成長していきたいと考えています。

お問い合わせ先

ソフトブレーン株式会社

住所:〒103-0027

東京都中央区日本橋 1-13-1

日鉄日本橋ビル 9 階

TEL: 03-6880-9500(代表)

FAX:03-6880-9501

MAIL: e-sales@softbrain.co.jp URL: https://www.softbrain.co.jp/

