

導入事例

Case Study

営業担当者の提案資料をペーパーレス化 スマート カタログ導入により顧客対応力が向上



ロッテグループの中核企業として菓子の販売を手がけるロッテ商事株式会社(以下、ロッテ商事)では、全国の営業拠点を通して小売店への拡販を行っています。小売店や卸店を訪問して商談する営業担当者は、得意先へより高度な提案を行うために、商談や資料準備に長時間を費やしていました。そこで業務効率改善を目指しタブレット端末を導入。「ホワイトクラウド ビジューモール スマートカタログ」(以下、スマートカタログ)を使った資料共有によるモバイル型業務スタイルへの移行を決めました。

お口の恋人

LOTTE

課題と効果



ロッテ商事株式会社
営業本部 事業計画部
システム担当 主査
大山 貴史 氏

課題 商談に必要な資料は紙ベースでの運用が主体でしたので、資料差し替えや過去資料の整理など、資料管理がとても大変でした。

効果 資料を「スマートカタログ」に格納してタブレット端末から閲覧する営業スタイルを導入。持ち運びできる資料の分量に制限がなくなり、共有の社内資料の差し替えや削除は本社の管理部門で一元管理できるようになりました。



ロッテ商事株式会社
営業本部 営業企画部
フィールド企画担当
酒井 喬亮 氏

課題 外出中の営業担当者には得意先から商品やキャンペーン等に関する問い合わせが入ることがあります。手持ち資料で返答できない場合は帰社してからの対応となり時間を要する場合があります。

効果 「スマートカタログ」に格納した資料を外出中にタブレット端末から閲覧可能なので、得意先からの問い合わせにも迅速に対応できることが増えました。

課題 会議資料を準備する人的リソースや、印刷・紙のコスト削減を求められていました。

効果 タブレット端末を幹部社員にも配布し、「スマートカタログ」によるペーパーレス会議への移行で印刷コストや資料配布の工数を削減できました。

導入の背景▶ 顧客対応の迅速化を目指しモバイル型のワークスタイルを検討

ロッテ商事の営業担当者は、全国の販売ネットワークを通して総合スーパーや卸店などの仕入れ担当者と商談を行い、ロッテ商品の販売促進に努めていますが、最近では競合他社だけでなく、他業種との売場のバッティングも増え、販促企画や売場拡大の提案等も多くのデータや仮説に基づくより高度な提案が必要になりました。それにともない商談用資料の作成にかかる負荷も増大していました。

商品紹介やディスプレイの提案などは紙の資料やカタログが中心であったため、動画資料などを使う際には、申請管理している外出用PC

で対応していました。また、外出中の通信手段は携帯電話のみだったので、得意先からの問い合わせ対応や、メールに添付された書類の確認等は帰社後にPCで行う必要があり、営業担当者の業務負荷増大に加え得意先への対応も時間を要することもありました。

こうした課題を解決するためタブレット端末を導入し、移動中や商談の待ち時間を有効利用して業務をこなせる環境を構築、営業担当者の業務負荷を軽減するというワークスタイル変更を検討しました。

選択のポイント……▶ 営業窓口を一元化できるソフトバンクを選択

「タブレット端末および業務用ソリューションの選定の段階では、通信キャリア各社から試用機を取り寄せて使い勝手やセキュリティ面の検証を実施しました」と酒井 喬亮氏はいます。顧客データや契約書類を格納するタブレット端末には入念なセキュリティ対策が重要です。紛失・盗難やウイルス感染に対するセキュリティ対策にはMDMやWebフィルタリングといったオプションサービスは必須です。書類の共有・閲覧を安全に行うファイル共有ソリューションや、社外から安全に社内内のPC環境に接続するリモートデスクトップ接続も導入を検討しました。

「最終的にソフトバンクテレコムを選んだのはトータルな提案力が他社を圧倒的に上回っていたからです」と酒井氏は選定の経過を振り返ります。「他社は複数の商材ごとに別のグループ会社を紹介しますが、という対応でした。窓口がたくさん枝分かれしてしまうと管理業務が複雑化

し、将来別の社員に業務を引き継ぐのが大変になります。その点、ソフトバンクテレコムは、1人の営業担当者にすべての製品やサービスの相談ができ、これなら安心して任せられると感じました」。

本格導入に先立ち、10台の試用端末を用意して実際の営業担当者へパイロット導入を行い、業務改善効果を検証しました。当時、営業担当者の1人として検証に参加した大山 貴史氏は導入効果について次のように語ります。「電子カタログや動画を使った得意先での説明はとても有効でした。お客様にとっても必要な資料のみを受け取ることができず。また、紙の資料には紛失・盗難のリスクがありますが、タブレット端末ではパスワードロックやリモートロック・リモートワイプといった対策が施されており、セキュリティ面でもメリットが大きいと感じました」。

導入の概要と効果……▶ 営業用ツールとして「スマートカタログ」を活用

営業担当者に配布されたタブレット端末で利用する主なアプリケーションは、営業用資料を配布・閲覧する「スマートカタログ」です。当初、ファイル共有アプリケーションは別製品を利用していましたが、操作手順が複雑で使いにくさを感じていました。そんな時にソフトバンクテレコムから提案されたのが「スマートカタログ」でした。

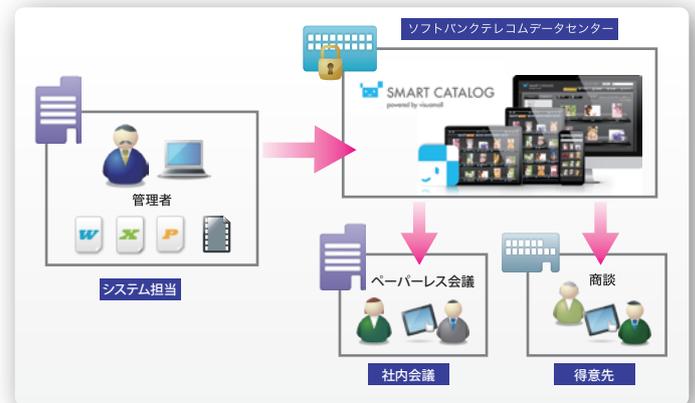
「『スマートカタログ』を試験的に使ってみたところ、複雑な操作は不要で直感的に使えるところがすぐに気に入りました。全社統一で利用するカタログ資料を本社の管理部門が一元的に管理し営業担当者に配布しています。閲覧可能な期間を設定でき、期間を過ぎるとタブレット端末から資料が消去される機能は非常に有効です。簡単な動画の編集であれば自分たちで行えます」と大山氏は語ります。営業担当者が個別に資料を印刷することや、有効期限の切れたカタログを差し替える

手間もなくなり、こうした資料関連の業務負荷は確実に軽減されたといえます。またCM動画などのマルチメディアコンテンツを積極的に活用できるようになったのも「スマートカタログ」を導入したメリットだと大山氏。「新作CMをタブレット端末で紹介するなど、動画を使った商談では商品の訴求力が高まります」。

「スマートカタログ」を使った業務改革は部長以上の幹部社員へも広がっています。毎月開催される営業会議ではすべての資料を紙で用意していたため、会議資料の準備に大きな業務負荷がかかっていました。そこでタブレット端末を会議に持参してもらい、「スマートカタログ」で必要な資料を配布するペーパーレス会議に移行することで、業務負荷軽減に加えて印刷・紙のコストも削減できました。

導入したサービス

「ホワイトクラウド ビジューアモール スマートカタログ」は、PDF化したコンテンツをクラウド上で一括共有・管理できるクラウドサービス。Microsoft Officeファイルや既存のPDFファイルをクラウド上にアップロードすると、自動的に表示崩れのない最適なPDFドキュメントに変換。タブレット端末やスマートフォン、PCなどさまざまなデバイスから閲覧できます。しかも、変換後のPDFには、クラウド上で動画や画像、音声の埋め込み、テキスト修正などの編集を行うことが可能。訴求力の高い提案資料を容易に作成できます。サービスには、登録されていないデバイスからのログインはできないほか、閲覧や編集などの権限管理も可能。通信はSSL通信プロトコルで暗号化されており、セキュリティ面でも安心です。



今後の展開……▶ タブレット端末を使うテレビ会議システムも

全国9拠点を結ぶテレビ会議システムは導入済みですが、テレビ会議用デバイスを設置してある会議室が必要になるため、利用は規模の大きな会議に限定されていました。また少人数用にはPCの内蔵カメラを使い、各自がヘッドセットを装着して遠隔会議を行うPC会議システムも使っていますが、ヘッドセットを使うのが不便だという声もあります。営業担当者全員にタブレット端末が配布されている現状では、タブ

レット端末で会議ができるソフトバンクテレコムの「ビデオカンファレンス」導入の検討も始める予定でいます。「導入から半年でタブレット端末の利用はかなり定着してきました。今後は『ビデオカンファレンス』やeラーニングといった分野にも活用を広げて、新しいワークスタイルを切り開いていくつもりです」と酒井氏は今後の展開を構想しています。

ロッテ商事株式会社

本社：東京都新宿区西新宿3-20-1
創業：1959年12月
資本金：2,000万円
事業概要：菓子などの販売を担当する。

URL：<http://www.lotte.co.jp/corp/>

※パンフレット記載内容は、2015年2月現在のものです。