

## さわやか信用金庫、「e セールスマネージャー」導入、全店稼働開始

～資産価値の高い情報を蓄積、共有することで付加価値の高いサービス提供が可能に～

ホワイトカラーの業務効率改善サービスを提供するソフトブレン株式会社(東京都港区、代表取締役社長 松田孝裕、以下ソフトブレン)は、さわやか信用金庫(本部:東京都渋谷区、会長 日向 隆 理事長 堀口 哲彦)において、営業業務の効率化を支援するサービス「e セールスマネージャー」を導入、稼働したことを発表いたします。

### 【導入の背景】

さわやか信用金庫では、2003 年度から始めた「中期構造改革 3 カ年計画」を完全達成し、2006 年からは「さわやか 3 カ年発展計画」を新たにスタートさせ、「攻めのモード」を打ち出しています。この計画をサポートする仕組みの一つとして CRM 構築が挙げられています。お客様により一層の利便性と満足を提供する付加価値の高い営業を展開するためには、情報の共有化を図り、案件交渉プロセスを重要資産として蓄積管理し、全員営業の体制を整える必要がありました。

また、今まで紙で行っていた業務報告や個人の記憶に頼ってきた顧客情報をデータ化し、共有することで、本部も含めたリアルタイムな進捗管理、実態把握、改善・サポート体制の構築や、引継ぎ時業務の簡素化・代行訪問時の情報支援を目指しています。

これらを実現するためのツールのひとつとして、ソフトブレンは「e セールスマネージャー」を提案し、導入が決定いたしました。

### 【採用理由】

#### 1. 簡単入力で情報の蓄積と共有が図れる

設定したプロセスに従って、選択方式で入力できるため、担当者は簡単に利用することができます。また、入力した情報を共有できるため、蓄積された情報の分析、業務改善につながります。

#### 2. 訪問活動報告の画一化と簡素化が図れる

文字入力によらない選択方式中心の報告であるため、属人的な要素を排除し、事実に基づいた情報を収集することができます。集められたデータは、必要な情報だけをグラフや表でも見ることができ、改善ポイントが一目瞭然となります。

#### 3. 携帯電話の利用でリアルタイムな進捗把握を実現

「e セールスマネージャー」は、携帯電話でも入力が可能なため、外出先でも簡単に報告ができます。管理者は、リアルタイムに営業担当者のプロセスを確認、分析することができ、すばやいサポートにつ

ながります。

#### 4. 出先での顧客情報確認が可能に

「eセールスマネージャー」を利用すると、外出先でも携帯電話で、簡単に且つ厳重に管理されたセキュリティシステムに守られた環境で、顧客情報や訪問履歴などが確認できます。

#### 【期待する効果】

日本橋支店の伊藤支店長は、「eセールスマネージャーを有効に活用するには、まず、支店長の発想の転換が必要だと思います。いくら現場の担当者が情報を入力したとしても、蓄積された情報の重要性を理解し、分析、活用しなければ効果はでません。2006年11月に試行として他店に先駆けて日本橋支店の渉外担当者に導入しましたが、最初の3ヶ月は情報入力になれることからはじめ、担当者、課長、支店長が情報を共有し、進捗を把握できる一元管理を目標にしました。結果、eセールスマネージャーを活用して開拓した新規融資先が例年になく増加しています。

また、履歴がすべて残っているため、引継ぎがとても簡単です。担当者が不在の場合も履歴を検索すれば、誰でも迅速にお客様に対応することができます。顧客満足度向上につながります。

今後は既存のお客様を対象にした業務でも活用していくつもりです。他部署との連携も効率の良い営業活動には不可欠です。本部を含め全支店での情報共有を可能にし、成功事例だけでなく、失敗事例や苦情なども積極的に共有して、金庫の全役職員が一丸となって顧客満足度を向上できる体制を整えていきたいと思っています。」とコメントされています。

以上

#### — 参考資料 —

##### ■ソフトブレーンのeセールスマネージャー

個人プレーに依存し、結果だけを求める営業スタイルは結局良い結果が望めません。組織としての営業プロセスを設計し、プロセスを計測しながらマネジメントを行うことで結果をコントロールする営業スタイルが求められています。eセールスマネージャーはそんな先進的な営業スタイルのために、ビジネスプロセスマネージャーという汎用性の高いエンジンを適用して企業全体の効率改善に貢献するためのシステムです。設計コンセプトとして、文章入力に頼らない情報入力方式を採用し、携帯電話からも簡単に使えるようにし、入力コストを下げるだけでなく、情報の客観性とデジタル化も同時に実現します。また、マーケットも商品も組織も絶えず変化しているため、収集すべきデータと営業のプロセスも絶えず変化します。営業部署が簡単にDBや営業プロセスの設定と変更が行えるという高い柔軟性は、途中から合わなくなるという心配を不要にします。

<さわやか信用金庫について>

事業内容:

- ・預金業務、融資業務、内国為替業務、外国為替業務およびこれらに付随する業務
- ・損害保険代理店業務、生命保険代理店業務、信託契約代理業務、公共債の窓口販売業務等、法律により信用金庫が営むことができる業務およびこれらに付随する業務

URL: <http://www.shinkin.co.jp/sawayaka/>

<ソフトブレイン株式会社について>

事業内容: 非製造部門の業務支援ソフトウェア開発・販売及びコンサルティングサービスの提供

URL: <http://www.softbrain.co.jp/>

\*記載された社名および製品名は各社の商標または登録商標です。

このニュースリリースに関するお問い合わせ  
ソフトブレイン株式会社  
コーポレート本部 経営企画部 広報課 高橋  
TEL:03-6714-2800 FAX:03-6717-5835  
e-mail: [press@softbrain.co.jp](mailto:press@softbrain.co.jp)