

**ソフトブレン、「eセールスマネージャー」を株式会社プリンスホテルに導入  
～営業活動情報共有による、さらなる顧客満足度向上を支援～**

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 秋山真咲、以下ソフトブレン)は、株式会社プリンスホテル(東京都豊島区、代表取締役社長 渡辺幸弘、以下プリンスホテル)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」を導入し、稼動したことを発表いたします。

**【導入背景】**

プリンスホテルでは全国に様々なホテルを経営し、顧客ニーズにあわせた施設、サービスを提供しています。その強みを活かして各ホテルが連携し、顧客ニーズに最適なサービス提供を目指しています。

そのため、まず首都圏の大型宴会場を所有する 7 つのホテル(ザ・プリンスパークタワー東京、ザ・プリンスさくらタワー東京、グランドプリンスホテル赤坂、グランドプリンスホテル高輪、グランドプリンスホテル新高輪、品川プリンスホテル、新横浜プリンスホテル)で顧客情報、商談・案件状況、活動状況を共有し、連携した営業活動が行える環境を実現できる「eセールスマネージャー」の導入が決定し、2008 年 7 月から稼動開始いたしました。

営業活動を連携することにより、顧客に適したより良いサービスをスピーディーに提案することが可能となります。

**【プリンスホテルにおいて eセールスマネージャーが採用された理由】****1. コンサルタントによるサポート体制**

導入前後と定着までのプログラムがしっかりしており、ソフトウェアのみの提案ではなく、営業改革・改善のアドバイスやサポートが徹底している点が評価されました。ツールを導入しただけで売上に繋がるわけではなく、現場の営業担当者が eセールスマネージャーを実際に活用することが重要だからです。

**2. 業務の効率化と適正な人員確保**

プリンスホテルでは、大型案件や仮予約状況、ロスト案件などの営業活動情報の共有は、各ホテル営業責任者が集まるミーティングの際に行われていましたが、各ホテルで連携した情報共有が必要な案件において提案までの時間短縮が、解決しなくてはならない課題となっていました。eセールスマネージャーは各部門、各現場から集まった営業活動において必要な情報をリアルタイムに共有ができるため、無駄を省いた効率の良い営業活動を行うことが可能となり、多くの案件に

適正な人員を確保することが可能となります。

### 3. 情報の蓄積と分析強化

情報共有には、営業担当者の日々の報告からの情報蓄積が重要となります。しかし、営業担当者によって、入力内容に個人差があり、文章入力から必要な情報を抽出することは大変な手間と時間がかかり正確な分析は不可能です。eセールスマネージャーは、分析するために必要な情報を項目設定し選択方式での入力ができるため、客観的な情報収集、科学的な分析が可能となります。

各法人顧客の基本情報、案件情報、ニーズ情報など顧客の潜在的購買能力分析と属人的な営業活動を見える化することで、組織営業への転換を図ることが可能となります。

### 4. データベースの統合・共有

首都圏の5つのホテルで保有している法人顧客データを統合し共有することで、法人顧客の基本情報やランク情報、各種手配情報、クレーム情報、ニーズ情報の一元管理が可能となります。また、問い合わせなどの各コンタクトポイントでスムーズな顧客データの蓄積と照合が可能となり、効率的な情報収集とスピーディーな顧客対応が可能となります。

#### 【期待される効果】

本社営業部の土屋勝課長は「まずは情報蓄積しないと何も始まらないので、営業担当者にeセールスマネージャーの活用定着を徹底するため、8月に『eセールスマネージャー事務局』を本社に設置しました。正確に情報が入っているかの確認や便利な活用方法などの情報を提供し、各事業所をサポートしています。今後は、蓄積した情報を活用、分析し、営業プロセスを見直して改善するPDCAサイクルを繰り返し行いながら、最も効率のよい営業活動が組織的に行えるように努めています。お客様のニーズに適したさらに価値あるサービスを提案していきたいと考えています。」とコメントされています。

以上

#### <参考資料>

##### 【eセールスマネージャーについて】

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「プロセスマネジメント」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を構築するために、企業全体の効率改善に貢献するサービスパッケージです。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(選択方式)を採用し、携帯電話からも簡単に使用でき、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プロセスも絶えず変化します。簡単にデータベースや営業プロセスの設定と変更が行える「eセールスマネージャー」の高い柔軟性は、設定した項目、プロセスが途中から合わなくなるという心配を不要にします。

導入前後のコンサルティングサービスも充実しており、1500社を超える導入実績に基づくノウハウの提

供や教育、最善プロセス定着までお客さまのニーズにあったサービスを提供します。

※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。

**【株式会社プリンスホテルについて】**

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

事業内容: 国内、海外におけるホテル・旅館・飲食店などの運営。ゴルフ場・スキー場の運営。不動産の販売・管理など。

**【ソフトブレン株式会社について】**

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

事業内容:

非製造部門の業務支援ソリューションの提供

・改革支援ソリューション事業

・BPO 事業

**【本ニュースリリースに関するお問合せ先】**

ソフトブレン株式会社

広報担当: 高橋

TEL: 03-6714-2800 FAX: 03-6717-5835

E-Mail: [press@softbrain.co.jp](mailto:press@softbrain.co.jp)