

報道関係者各位

2009年3月18日

ソフトブレイン株式会社(コード番号 4779 東証第一部)

**ソフトブレイン、「eセールスマネージャー」をフットワークエクスプレスに導入
～全社での情報共有により、サービスと顧客満足度の向上を図る～**

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イン株式会社(東京都港区、代表取締役社長 秋山真咲、以下ソフトブレイン)は、フットワークエクスプレス株式会社(大阪市淀川区、代表取締役社長 浅井克仁、以下フットワークエクスプレス)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】

フットワークエクスプレスグループでは、全国110拠点で運送、運搬事業を展開しています。地域毎に適したサービス提供を目指しており、支社、支店毎に活動や情報の管理を行っていました。しかし、週報や報告書などフォーマットが統一されていなかったため、各支社、支店での情報が全社では活かしきれませんでした。顧客満足度の向上、活動の効率改善に着手するにあたり、全社を通じた情報共有が課題となり、営業担当者個人に頼っていた属人的な情報を共有化し営業プロセスを可視化できる、ソフトブレインが提案する「eセールスマネージャー」が採用されました。有益な情報を会社の財産として蓄積し、分析、マネジメントへ活用し、次へのアクションを明確にしてつなげるPDCAサイクルを実行することが可能となります。業種、業界を問わず1600社を超える導入実績も高く評価されました。

【フットワークエクスプレスにおいてeセールスマネージャーの主な活用方法】

1. 全社での情報共有

「eセールスマネージャー」を使った情報共有で、例えば全国展開している顧客企業に対して、地域毎にサービスや対応が異なることなく、より良いサービス提供ができるようになります。営業の成功事例などを全社で共有し実践していくことで、さらなる顧客満足度向上につなげていきます。

2. スピードUP

運送、運搬事業は、サービス提供の正確さ、安さとともに、スピードがもっとも重要とされます。営業の提案スピードがサービスのスピードとしても認識されるよう、顧客のニーズに漏れなくすばやく対応する仕組みを「eセールスマネージャー」で構築します。

3. プロセスマネジメント

営業担当者のアクションと顧客の反応など必要な情報を蓄積することで、プロセスが正しいかどうか

かの検証が可能となります。顧客が本当に困っていることに対して解決策を提供しているか、また、重要顧客に対して目標回数訪問しているかなど、「eセールスマネージャー」を使って管理することが可能となります。

【期待される効果】

「eセールスマネージャー」の導入ご担当者は、「導入動機となった、『情報の共有化』『プロセス管理』『分析・数値化』『スピード化』を実現し、成功体験などの情報を全社で共有することにより、社内の良い循環が生まれることを期待しています。上司が担当者をマネジメントするためだけではなく、営業担当者がメリットを感じて使える状況が理想です。失敗事例の共有なども追ってできるといいですね。『eセールスマネージャー』を導入する前は、支社毎に違うフォーマットで活動管理をしていましたが、全社で統一し、情報がうまくまわるよう『eセールスマネージャー』が潤滑油となってくれればと思っています。まずは、定着させることが課題なので、今年から、推進チームをつくり積極的な活用を目指し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>

【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、1600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。

【ソフトブレイ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

【フットワークエクスプレス株式会社について】

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

事業内容:

- ・貨物自動車運送事業
- ・貨物利用運送事業
- ・倉庫業
- ・通関業
- ・損害保険代理業
- ・内航海運事業ほか

【本ニュースリリースに関するお問合せ先】

ソフトブレイン株式会社

広報担当 高橋

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

E-Mail: press@softbrain.co.jp