

**ソフトブレーン、北海道ガスへ「eセールスマネージャー」導入
～顧客との接触活動を増やす地域深耕営業を強化し、
天然ガス普及拡大による持続的な成長を支援～**

営業課題解決サービスを提供するソフトブレーン株式会社(東京都中央区、代表取締役社長 秋山真咲、以下ソフトブレーン)は、営業の効率化を支援するサービスパッケージ「eセールスマネージャー」を北海道ガス株式会社様(札幌市中央区、代表取締役社長 大槻 博、以下北海道ガス)にご導入いただいたことを発表いたします。本稼働は、2010年2月1日から開始しています。

■「eセールスマネージャー」をご導入いただいた背景・理由

北海道ガス様では、2008年4月に2020年までの将来を見据えた、直近5ヵ年(2008年～2012年)の中期経営計画を策定され、安全高度化、地域深耕営業の強化、長期的な天然ガス供給基盤の確立を重点課題に挙げられています。

その一環として、2010年1月より、既存サービス店を統合した「北ガスフレアスト」を設立して、ガスに関する業務窓口を一元化し、販売・工事からメンテナンス・安全点検と、様々なご要望にワンストップで対応する体制を構築されました。あわせて、お客様との関係強化のために「ふれあい巡回活動*」をスタートされております。

「ふれあい巡回」実施にあたっては、巡回活動結果や顧客ニーズを蓄積して次回営業活動に活かすための情報管理ツールが必要となったため、当初はエクセルで対応されておりましたが、運用負荷が高く、あまり活用されませんでした。そこで「eセールスマネージャー」を試行いただいたところ、入力負荷が小さく、情報活用も容易に行うことができ、また、1600社を超える導入実績を有していることも評価され、正式に導入いただくこととなりました。

*「ふれあい巡回活動」とは:お役立ちの視点からのお客様づくり巡回活動で、お客様への情報発信およびお客様の情報収集(安全周知、お困りごと・機器調子伺い、コンロ清掃等)を行う活動。

■北海道ガス様での「eセールスマネージャー」活用方法

現段階での活用方法は、「eセールスマネージャー」に登録されている顧客情報から、ふれあい巡回の対象リストを作成し、担当者毎に振り分けて訪問を実施しています。安全周知、機器調子伺いなどの活動内容や、顧客の要望等の情報を収集・蓄積します。その情報を元に都度次回訪問リストを作成しなおし、今迄の安全点検だけに訪問していたタイミングに合わせてふれあい巡回活動を行うなど、重複して訪問するなどの無駄をなくし、活動効率を上げつつ接点機会の拡大を図り顧客満足度を高めるような活動を計画されています。

■今後の活用の展開

現在は、ふれあい巡回にしか活用されていませんが、今後は他の営業活動にも展開される予定です。顧客接点情報の収集範囲を広げ、見込み顧客の拡大を目指して「e セールスマネージャー」で吸い上げた要望から、さまざまな顧客の要望を満たすようなサービスを提供できる体制を整えていく予定です。

ソフトブレンは、引き続き、北海道ガス様の課題解決を目指し、お手伝いをさせていただきます。

以上

<参考資料>

■e セールスマネージャーについて

URL : <http://www.e-sales.jp/>

ソフトブレンが提供する営業支援システム(SFA)「eセールスマネージャー」は、組織営業力を強化します。業種、業界を問わず、それぞれの企業にあった営業プロセスを設計し、計測、改善を繰り返しながらマネージメントを行う「プロセスマネージメント」で利益につながるしくみを作ることが可能です。絶えず変化するマーケットや組織の状況に合わせて柔軟な設定変更ができ、常に最適な営業プロセスを設計することが可能となります。

また、携帯電話からのスケジュールや履歴の確認、活動報告を簡単に行うことができ、営業スタッフのストレスを軽減し、利便性を向上します。文字入力に頼らない選択方式での入力での情報のデジタル化を実現し、科学的なマネージメントも可能とします。

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。

【北海道ガス株式会社について】

URL : <http://www.hokkaido-gas.co.jp/>

事業内容:

- 1.ガス事業
- 2.熱供給事業
- 3.電気供給事業
- 4.ガス副産物の精製および販売
- 5.ガス機器の製作・販売およびこれに関連する建設工事
- 6.その他の関連事業

【ソフトブレン株式会社について】

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

事業内容: 営業課題解決事業

【本ニュースリリースに関するお問合せ先】

ソフトブレイン株式会社

広報担当 高橋

TEL: 03-6214-1700 FAX: 03-6202-4761

E-Mail: press@softbrain.co.jp