

【無料ホワイトペーパー】

「利益を生み出すアフターサービスのすすめ ～業界別の悩みと、収益化の進め方～」を公開

企業競争力向上のためのCRM/SFAであるesm(eセールスマネージャー)を提供するソフトブレイン株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役社長:豊田浩文、以下「ソフトブレイン」)は、自社運営の営業力強化メディア「営業ラボ」において、「利益を生み出すアフターサービスのすすめ ～業界別の悩みと、収益化の進め方～」と題した無料ホワイトペーパーを公開しました。



■ホワイトペーパー ダウンロードURL

<https://www.e-sales.jp/eigyo-labo/wp39-24424>

■公開の背景

「担当者が不在時は顧客対応ができない」

「サービス提供履歴や納入機器の情報が共有されず、引継ぎに時間がかかる」

「保守サービスをきっかけに、新たな利益を創出できない」――

こうした声が、顧客接点の現場で増えています。市場の成熟や競争の激化により、新規顧客の獲得コストは上昇しています。加えて、サブスクリプションサービスの普及に伴い顧客の選択肢が増加し、ニーズの多様化も進んでいます。そのため、既存顧客をより良く理解し、継続的な関係を築き、積極的な契約維持拡大活動を行うことが企業の収益を左右する時代になっています。

このような背景から、多くの企業が新たな収益源の確保に向けて、カスタマーサクセスやアフターサービスの強化を進めています。しかし、顧客対応の属人化や管理体制の未整備によって、アフターサービスを収益につなげられていない企業も多いのが実情です。

ソフトブレインは、受注後の顧客管理を通じたLTV(顧客生涯価値)^{※1}の最大化が、事業成長のカギになると考えています。今回は、業界ごとのアフターサービス領域における現場課題を整理し、保守・サポートを収益につなげるための運用や仕組み、実際の事例を解説する資料を作成しました。アフターサービスの強化や収益化に課題を感じている企業にとって、本資料が次の一手を考えるための一助となれば幸いです。

※1 LTV:Life Time Value(顧客生涯価値)の略で、1顧客が取引期間を通じて企業にもたらす利益の総額。

■コンテンツの概要

1. はじめに
2. 業界別 アフターサービスの悩み
3. 新規顧客と既存顧客の管理の違い
4. アフターサービスの目指す姿
5. 保守を収益につなげる運用
6. システム活用で変わるアフターサービス
7. 業務管理システムの主な機能
8. アフターサービスの成功事例
9. システム選定の4つのポイント

■ホワイトペーパー抜粋



■ホワイトペーパー ダウンロードURL

<https://www.e-sales.jp/eigyo-labo/wp39-24424>

■ソフトブレン「esm(eセールスマネージャー)」「esm service」について

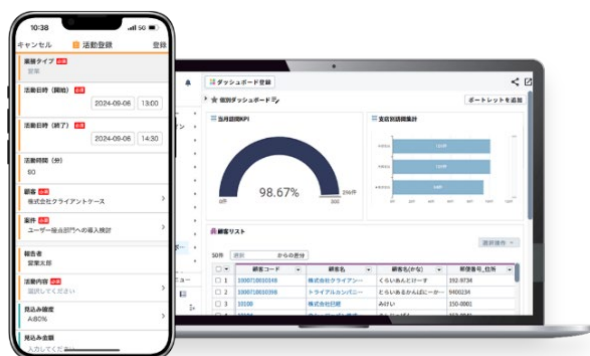
ソフトブレンは、1999年8月に国内初のCRM/SFAを発売して以来、マーケティング、セールス、アフターサービスといったあらゆる顧客接点業務の変革を、ITとサービスの両面から支援しています。

高性能なCRM/SFA「esm(eセールスマネージャー)」を中核に、MA(マーケティングオートメーション)ツールの「esm marketing」、アフターサービス向けマネジメントツール「esm service」の導入実績から得られた顧客接点プロセスマネジメントの実践的なノウハウを持っています。それらを組み合わせた課題解決ソリューションをご提供し、

お客様の生産性の最大化に貢献できる取り組みを続けています。

導入前後のコンサルティングサービスも充実しており、6,000社を超える導入実績に基づくノウハウの提供や教育、システムの定着活用までのカスタマーサクセスサービスなどお客さまのニーズにあったサービスを提供し、定着率は95%※2となっています。

※2 弊社顧客支援チーム実績より



■esm(eセールスマネージャー)

顧客情報の一元管理と営業活動の効率化を支援するCRM/SFAです。顧客情報や案件情報、営業活動の進捗を組織全体で共有・可視化することで、属人化しがちな営業情報の蓄積と活用を促進し、営業プロセスの見える化・改善を実現します。また、一度の入力で必要な情報を各項目へ自動反映できるほか、ダッシュボードによる現状分析やAIを活用した業務支援機能により、営業担当者の業務負荷軽減と生産性向上に貢献します。

製品詳細：<https://www.e-sales.jp/>

■esm service

顧客ごとの納入機器情報や保守契約、点検履歴を一元管理するアフターサービス向け業務管理システムです。スマートフォンからサービス提供情報の記録や、顧客に紐づく納入機器や契約情報の閲覧が可能です。アフターサービスを起点とした、新たなビジネスチャンスを営業部門とタイムリーに共有することも可能です。契約更新や点検時期を自動で通知するアラート機能や、IoT連携による予知保全機能も備え、保守・アフターサービス業務の効率化と顧客満足度の向上に貢献します。

製品詳細：<https://www.e-sales.jp/esm-service/>

■ソフトブレイン株式会社について

会社名：ソフトブレイン株式会社

所在地：東京都中央区銀座6-18-2 野村不動産銀座ビル 11階

代表者：代表取締役社長 豊田浩文

設立：1992年6月17日

URL：<https://www.softbrain.co.jp/>

本ニュースリリースに関するお問い合わせ先



広報マーケティング部 秋元絢子(あきもとあやこ)
東京都中央区銀座6-18-2 野村不動産銀座ビル 11階
TEL:03-6779-9800 FAX:03-6779-9310
Mail:press@softbrain.co.jp