

- リードナーチャリング実用編 -

導入前の
課題

展示会に出展するだけでは引き合いを得られないため、リードの育成が必要だと考えていました。

今後の
活用展望

展示会のみならず、様々なシーンでリード育成を実践していきたいです。

現在は 2015 年 3 月に開催したリテールテック JAPAN という展示会のフォロー営業・リード育成と提携会社からの資料請求客（ホワイトペーパーダウンロード客）の追客をメインに活用しています。展示会のフォロー営業では、電話フォローの内容や訪問時の議事録などを手間なく履歴入力できるため、管理が楽になりました。また、今までエクセルでは難しかった情報共有もリード職人ですと容易に行えています。資料請求客の追客では追客ステージを細かく管理することで、営業進捗の完全可視化に成功しています。また、導入当時には無かった、一括メール送信時に URL を誰がクリックしたかわかるクリックカウンター機能が実装されたりなど、サスケのバージョンアップのフレキシブルさはとても良いですね（まさに欲しいな



ライフカード株式会社様

と想っていた機能でした。現在は、項目の設定などは一通り完了し、自分達の業務に合った設計に近づいているところです。今後は、商品毎にクロスセル・アップセルなどの案件管理を行いたいと考えており、サスケの特徴である項目の自由度や設定の簡易さを活かして、リードソースで商品特有の情報を管理していければと計画しております。この部分の設定や運用方法を整備できると初期営業に留まらず、営業活動全般の管理までサスケ導入により活用と営業の幅が広がりそうです。運用していくうちに欲しい機能がまた顕在化していくと思いますが、インターパークさんには是非、先回りしたバージョンアップにより営業方法の気づきができることを期待しております（笑）。



導入前の
課題

以前に使っていたシステムは営業支援の要素が少なく、物足りなさを感じていました。

導入後の
効果

普段は問合せのフォロー履歴管理として活用し、展示会出展時は皆でフォロー状況を共有しています。



名刺管理システム時代に管理できていなかった、営業の進捗管理が行えるようになりました。普段は問合せのフォロー履歴管理を中心に活用しています。2014 年から弊社では WEB からの集客に力を入れており、問合せの件数も多くなって来たため、どの問合せに対してどんな対応をして、次回いつ頃連絡しようかといった情報を忘れずに管理できるようになりました。操作がシンプルで簡単のため、業務のルーティーン作業に負担なく組み込んでいます。また展示会に出展する時は展示会来場者情報をサスケに登録し、皆でサスケを使ってフォロー営業を行っています。以前は展示会のフォロー状況は各々で管理していたのですが、サスケを使うことで情報の共有・フォロー状況の把握ができるようになりました。



株式会社ジョイパレット様

導入前の
課題

年間 10 回以上展示会に出展し、来場者リストをエクセルで管理していましたが情報が埋もれていく一方でした。

導入後の
効果

展示会来場者の情報はいつでも簡単に引き出せます。今ではその他のリスト管理にも活用しています。

今までエクセルで管理し、埋もれてしまっていた展示会来場者情報が一つのシステムで管理できるようになったため、展示会来場者のデータベースを構築することができました。来場者の情報を探し出す時は展示会職人の左メニューにあるイベント情報から容易に探し出すことができます。そのにも会社名や担当者名前などからも簡単に検索できるため、ほしい情報はいつでも簡単に探し出せるようになりました。

今では展示会以外にも問合せやその他の顧客リストの管理、雑誌からの引き合い、年賀状・案内状送付先リストなども展示会職人でリストを分けて管理しています。最近の試みとしては顧客の業種や興味のある機種の情報を管理して、ターゲットの絞り込みを行うなど、SFA 的な用途でも活用を始めています。



システムズ
エンジニアリング株式会社様

- 名刺管理からの一括メール活用編 -

導入前の課題 今思うと当時の名刺管理はととても大変で、メール配信ソフトも課題が多かったです。

導入後の効果 **メルマガの配信はかなり楽になりました。名刺を探し出す手間はもうありません。**

メルマガの配信効率率は格段に上がり、件数は断然に増えました。導入前は300名程の配信件数でしたがサスケを導入し、名刺情報をデータベース化・メルマガ配信対象にできるようになったため、今では2000名近くに対して定期的に配信しています。またメルマガ送信の操作も一度で完了するため、負担がととても軽減しました。配信数にも制限がないため、今ではカテゴリ別配信も含め、頻繁に一括メール配信機能を活用しています。あとメール配信で以前と変わった点は宛名の差し込みができるようになった事です。以前のソフトはそのような機能がなかったので「皆さま」などと書いていましたが、宛名を差し込んでメール配信をしていると、返信してくれる方なども出てきました。名刺情報もクラウド上でデータ化されているため、引き出したい情報をいつでも・どこでも・スピーディに探しだせるようになりました。名刺情報管理面・一括メール配信面、双方で業務が効率化されました。最近では再アプローチのアラート機能も使用しています。半年後など、遠い再アプローチ日だとなんか忘れてしまうこともあるので、アプローチ漏れ防止に役立っています。




株式会社プラネット様

導入前の課題 以前のシステムは名寄せ機能が弱く、レコードの重複が発生していました。

導入後の効果 **名寄せの問題は解決しました。小回りの利く一括メール送信はととても便利です。**

利用していたWEBマーケティングツールのデータ移行からサスケ導入準備を進めましたが、実作業はほとんどインターパークさんに行ってもらい、また事前に打ち合わせを重ね、業務の中のどういったシーンで活用していきたいかの認識を合わせた上で、システム設定も代行して頂けたため、ほとんど負担なくシステムを乗り換えることができました。データ移行と同時に、今までのデータの名寄せも実施しました。今までバラバラだった、本来1つになっているべきデータを統合していき、運用を開始する時には重複のない理想の形のデータベースを構築することができました。その後は毎週送信しているメルマガの送信はもちろん、無料体験授業やオープンセミナー毎に予約票などを一括メール送信しています。サスケは様々な属性に合わせた項目作成ができ、またその全てが検索できるようになる点がととても便利です。検索対象となった方々に対して一括メール送信を手軽に行えるため、過去に参加した講座をフックにして、関連するセミナーへの案内を送るなどの活用をしています。また受講中の学生のデータ管理も、一括で行えるものに関してはサスケで行っています。こまかな検索からの一括メール送信は様々な場面でととても重宝しています。




社会起業大学
Social Entrepreneur School
社会起業大学様

導入前の課題 以前の名刺管理システムでは名刺の一元管理ができなかった。

導入後の効果 **名刺・見込み客の一元管理を実現。その後、WEB職人も導入しました。**

当初の予定通り、HRインスティテュートは新規顧客開拓のために外部イベントへの参加が増え、見込み客の獲得を積極的に行っていましたが、そこで獲得した見込み客リストと名刺の一元管理ができるようになりました。また誰がいつ、どのイベントに何回参加したかをサスケが自動的にまとめてくれるため、営業担当者はその企業の過去の接点を把握することが可能となり、営業支援ツールとしても活用しています。営業進捗管理・見込み客の経路分析をサスケで行えるようになったため、今では社内の会議で今までと一味違う形の議論を行えるようになりました。その後、HRインスティテュートでは毎月開催のセミナーが始まったのですが、ホームページ上の申込みフォームに課題があったため、改修を検討していたところ、インターパークさんからWEB職人のご案内を受け、WEBフォームを自分達で自由に作成できる点や展示会職人に情報を自動登録してくれる機能が良く、WEB職人も導入しました。WEB職人で問合せフォームも作成しているため、今まで追いつけなかった問合せのフォロー状況も見えるようになりました。また、弊社のメールマガジン「ビジョンマガジン」も、以前のメール配信システムは作業が難しく、かつ、配信停止依頼は担当者がメールアドレスを個別に手作業で消しこむことが必要でした。それを、WEB職人のフォーム作成を使っのメールマガジン申し込みから、顧客管理システム「展示会職人」でのメール配信、さらにメールへの「配信停止ボタンの設置」で顧客リストと連動させたことにより、圧倒的に作業効率が高まった一気通関のシステムになりました。そしてトータルコストは安くなっています。メールマガジンの購読者の方が、プログラムの問い合わせやセミナー申し込みなどして下さった時にもわかるようになり、申し込み経緯を追うひとつとして役立っています。以前の名刺管理システムの時と比べ、全ての作業が格段に効率化され、業務を早く終わらせるようになったのでととても助かっています！




株式会社 HR インスティテュート様

- エクセル管理からの脱却編 -

導入前の
課題

情報がまとまっておらず、
必要な集計を取るのがとても大変でした。

導入後の
効果

ターゲットを絞った一斉アプローチで、
リードナーチャリングを実践しています。



CAE Solutions
 株式会社 CAE ソリューションズ 様

きっかけとなった展示会のリストをサスケに入れ、また今までエクセル管理だったアンケート情報も顧客に紐付けて管理するところから運用を開始しました。アンケート情報もデータ化し、今までできていなかったターゲットを絞った一括メール送信や DM 発送などに活用し、リードナーチャリングを実践することが可能となりました。

過去の展示会・セミナーを管理していたエクセルもサスケにインポートし、今ではエクセルでの顧客管理はなくなりました。また営業担当者は案件化した顧客の案件管理もサスケで行っています。今までは営業担当1人1人のエクセルから情報を吸い上げて行っていた、商材別に誰がどのくらい売り上げているのかといった集計もとても楽になりました。

今後の課題として、案件化した顧客のフォロー履歴はしっかり残せているのですが、まだまだ見込み客に対するフォロー履歴を残しきれていないため、もっとしっかりと情報を残していきたいと考えています。また SFA の領域に入ってしまうのですが、売上集計 (数字項目の集計) などができるようになると、もっと活用の幅が広がりそうです。

導入前の
課題

在宅テレマスタッフとの情報共有方法がとても非効率でした。

導入後の
効果

集計の手間は格段に効率化されました
今では別の用途でも使用しています。



求人情報
しゅふJOB
 サーチ

株式会社 ビースタイル 様

導入後、在宅スタッフとの情報共有をテレポ職人で行っています。コール結果の残し方や管理項目を今までのエクセルの管理方法をそのまま引き継いだため、違和感なく利用することができています。今まで毎日手間を取っていたコール数や資料送付数の集計作業もコール履歴を残すだけで自動集計してくれるため、格段に楽になりました。コール履歴を残す操作もクリックだけでも使える程、とても簡単に負担なく使えています。

また別のシステムで行っていた、既存顧客へのメルマガもテレポ職人で行っています。テレポ職人では DB を切り分けて運用することができるため、現在はテレマーケティング DB とメルマガ DB の両方で活用しています。

導入前の
課題

エクセルや Access でリストが点在し、
管理が煩雑になっていました。

導入後の
効果

念願のリスト一元管理を実現しました。
もうエクセル管理には戻りたくないですね。



AGFA Agfa
 日本アグファ・ゲバルト株式会社 様

今までファイルが点在していたテレマーケティングのリスト等が一つのシステムで全て管理できるようになり、念願だったリストの一元管理が実現し、複数人で情報を共有できるようになりました。課題としてあった最新ファイルがどこかわからなくなる問題やリストの情報が足りなくて展示会の案内等が送付できない問題も今では解決しています。展示会の案内等を送付する際はリード職人の住所録出力機能を使っています。



ユーザー会の会員名簿もリード職人で管理しているため、ユーザー会に対して案内を流したい時やセミナーの受講票を送付したい時はリード職人の一斉メール送信機能を使って案内を送っています。テレマーケティングの履歴管理もエクセルだと横にどんどん長くなってしまい、見づらかったのですが、リード職人だと顧客詳細画面でまとめて確認できるためとても見やすいです。テレマーケティングの管理はエクセルの時と比べてとても楽になっています。またリード職人は自由度がとても高く、履歴グループ機能を使うことでテレマーケティングを行う上で重要なターゲット企業の設備情報・ユーザーの設備設置履歴の管理も容易にできるようになりました。1年以上リード職人を利用していますが、もうエクセルでのリスト管理には戻りたくないと思っています。

- SFA からリード専用システムへの転換編 -

導入前の
課題

SFA でもリード管理は出来ていたが、
よりリード管理に特化したものを探していた

導入後の
効果

**活動集計の時間が軽減され、浮いた時間を
他の業務に充てられるようになりました。**

導入後の効果としてわかりやすい点として、SFA を利用していた時と比べて活動集計の時間が格段に軽減されました。日によりますが当時は日中にコールや訪問などの活動を行い、その日の活動集計を 16 時頃から始め、約 1 時間ほど集計作業を行っていましたが、その集計作業の手間がほとんど無くなったので、その浮いた時間を活動時間などの他の業務に充てられるようになりました。また情報管理面では SFA 時代、管理したい項目が多くて煩雑になりがちだった管理項目もサスケ「リード職人」ではカテゴリ毎に管理できるようになったため、とても見やすくなり、管理しやすくなりました。今ではサスケ「リード職人」を他部署・他プロジェクトでも利用するようになり、項目作成の自由度を活かすと様々なジャンルの活動にも応用できるため、まだまだ活用の幅は広がっていきそうです。また SFA の時は初期の要件定義に縛られて、大きく設計変更するのが難しかったのですが、サスケは一定期間の運用を踏まえて大きく設計を変更するのも容易なため、現在は導入時よりもさらに自分達にあった設計で日々利用することができています。



TSUZUKI
都築電気株式会社様

導入前の
課題

SFA は操作が複雑で運用しきれず、
エクセルでは手間が掛かり管理が大変でした。

導入後の
効果

**運用に乗らなかった SFA、手間の掛かっていた
エクセル管理、双方の課題を解決できました。**



エクセルでの課題だった、ファイル数の増大や複数人で同時にファイルを開けない問題の解決はもちろん、東京営業所・大阪営業所の情報共有は格段にスムーズになりました。また報告資料の作成も自分達の好きなフォーマットを一覧表示できるため、日々履歴入力をしていれば簡単に資料作成ができるようになりました。その自由度の高さを活かし、情報共有のインフラとして、今では営業管理にとどまらず、代理店・取次店・協力会社・業者との管理にも利用しています。今後は、さらに各部門間との調整を計り、実績管理の運用方法を構築し全社的な PDCA を回せるような体制を実現したいと思っています。またシステムとは関係ない部分ですが、システム運用上の相談などを真摯に受け止めてきちんと対応してくれるなど、サポート面には大変満足しています。お客様の声を聴いてシステムのバージョンアップなどもしてくれるため、今後もサスケを長く利用していきたいです。



FMS 株式会社フォーライフシステム
株式会社フォーライフシステム様

導入前の
課題

前のシステムは多機能で優れたシステムでしたが、
使い方が難しく運用が大変でした

導入後の
効果

**以前のように特定の担当者しか
システムを理解していない状況は解消しました**

以前のシステムからデータを移行し、サスケ「リード職人」の運用を開始しましたが、やはりその操作感はテレアポ職人と変わらず、とても簡単でわかりやすいインターフェースでした。画面遷移がとてもわかりやすく階層が深すぎないため、すぐに操作を覚える事ができました。データベースの構造がとてもシンプルなので、セミナーの出欠席もとても管理しやすいです。リストのインポートも一度覚えてしまうと誰でも行える程シンプルでわかりやすいので、特定の担当者以外でもインポート作業を行えるようになりました。また、サスケから顧客へメールを送ることで、「いつ」「だれに」「どんなメールを」送っているのかが共有できるようになり、顧客一人一人の履歴が追えるようになったので、きめ細かい対応が可能になりました。

システム面だけでなく、サポート面もとても満足しています。SaaS のサポートは音声案内だけやメールサポートのみなども多いですが、インターパークさんには電話やご来社頂いて直接レクチャーなど、親身に対応して頂いており、とても助かっています。新入社員が入社した際には個別に操作レクチャーなどもして頂いているため、以前のように、特定の担当者しか詳しくシステムを理解していないといった状況が改善できたのが一番効果としては大きいです。



NCRI
NCRI 株式会社様