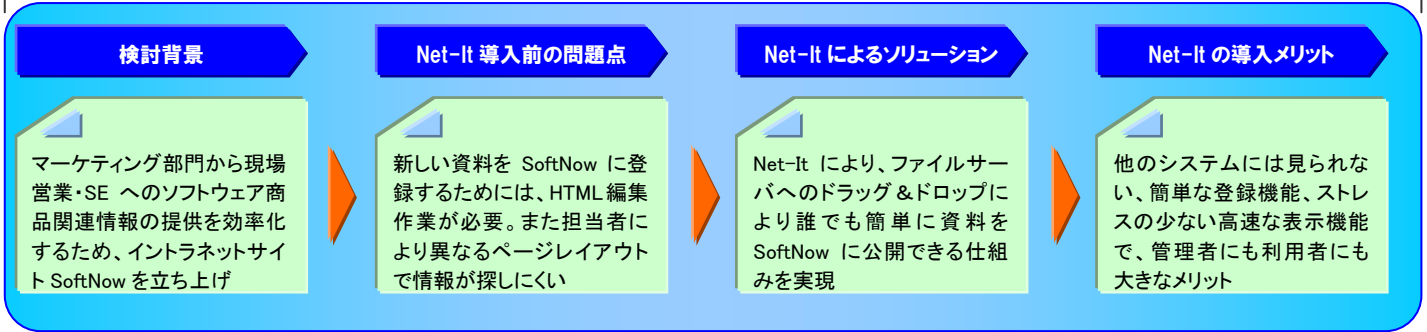


富士ゼロックス株式会社 様

製造(電気機器)

営業(営業・SE 支援)

「ドキュメントカンパニー」に選ばれた Net-It Central が 営業支援ポータル運用効率化と使い勝手向上を実現



検討背景

マーケティング部門から現場営業・SE へのソフトウェア商品関連情報の提供を効率化するため、イントラネットサイト SoftNow を立ち上げ

Net-It 導入前の問題点

新しい資料を SoftNow に登録するためには、HTML 編集作業が必要。また担当者により異なるページレイアウトで情報が探しにくい

Net-It によるソリューション

Net-It により、ファイルサーバへのドラッグ & ドロップにより誰でも簡単に資料を SoftNow に公開できる仕組みを実現

Net-It の導入メリット

他のシステムには見られない、簡単な登録機能、ストレスの少ない高速な表示機能で、管理者にも利用者にも大きなメリット

富士ゼロックス株式会社では、70 を超える取り扱いソフトウェア製品に関する様々な営業用資料を、イントラネットサイト「SoftNow」を通じて現場の営業や SE に提供している。この SoftNow の運用管理に携わる同社のマーケティングプランニング部は、日々生み出される様々な資料を効率よくタイムリーに現場に提供していくため、Net-It Central を採用した。「The Document Company」を標榜し、様々なドキュメントマネジメントソリューションを提供する同社が、Net-It を選択した理由はどこにあるのだろうか。

ファイルをサーバに置くだけではなく、Web ページの作成・更新のための HTML の編集作業が発生します。ただ担当者はイントラネット専任ではありませんし、フロントページやホームページビルダーなどのホームページ作成ツールの講習を受けたことがあるわけでもありません。まさに見よう見まねで使ってみて覚えていく、ということになります。担当者によっては、とても HTML 編集などできないという人もいて、そうすると、他の担当者に公開作業をお願いするということになります。また、HTML ができる人でも、新しい資料を公開するたびに、ホームページ作成ツールを立ち上げて、HTML を新規作成して、という作業は大きな負担となり、タイムリーな情報の公開を妨げてしまうのです」と井出氏は説明する。

検討背景 SoftNow で現場の営業提案活動を支援

富士ゼロックスでは、自社で取り扱うソフトウェア商品の様々な営業資料を、現場の営業や SE (システムエンジニア) に提供するために、「SoftNow」(ソフトナウ)と呼ばれるイントラネットサイトを 1999 年に立ち上げている。「当社はコピー機だけではなく、自社製、他社製を含め 70 を超えるソフトウェア製品をお客さまに販売しています。ソフトウェアは、それ単体で販売するというよりも、ハードウェアや他のソフトウェアと組み合わせ、ソリューションとしてお客さまにご提案していきます。そのため、営業活動においては、カタログはもちろん、提案書やソリューション事例集、他社製品との比較資料など、様々な営業支援資料が必要になってきます」と語るのは同社 販売本部 マーケティングプランニング部 営業推進室 マネージャーの井出氏だ。同部の齋藤氏は「お客さまのニーズに合ったソリューションをご提案するため、現場

の営業や SE からは、当部門に『こんな事例の資料はないか』といった問い合わせが頻繁にありました。それを効率化し、現場の営業や SE が提案活動に必要な情報を自分の力で取り出せるようにするというのが、SoftNow を立ち上げた目的でした。立ち上げに当たっては外部の Web 制作者に制作を依頼しましたが、その後は、当部の各商品の担当者が、それぞれに担当商品のページを更新しています」と語る。

Net-It 導入前の問題点 更新作業の繁雑さ、情報の探しにくさが課題に

こうして立ち上げられた SoftNow だが、運用が進むに連れて、いくつかの課題が明らかになってきた。「仕入先から新製品の紹介資料を入手したり、担当者が自ら他の製品との比較資料を作成したりした場合、その資料を SoftNow に公開するのは、その商品担当者の仕事になります。イントラネットですから、資料を公開するには、単にそのフ

また、SoftNow を利用する営業・SE の視点での課題について、齋藤氏はこう指摘する。「数人の担当者がそれぞれ自分の担当製品のページを更新するため、どうしてもレイアウトが不統一になってしまい、営業や SE から見ると、自分の欲しい資料を探すのに、どこを見ればいいのか分からない、という状況になっていました。この SoftNow の最大の目的は、営業提案活動で使える PowerPoint や Excel 等の資料の提供です。その資料が見付

PROFILE



THE DOCUMENT COMPANY

FUJI XEROX

富士ゼロックス株式会社

設立: 1962 年 2 月
社員数: 3 万 4 千人(2004 年 3 月期連結)
事業概要: 情報機器の製造・販売。

導入部門: 販売本部 マーケティングプランニング部 営業推進室

利用者数: 営業、SE 約 5,000 名
対象文書: 営業提案書、事例集、パンフレット、販売ガイドダンス、競合製品情報、勉強会資料 等

販売本部
マーケティングプランニング部
営業推進室 マネージャー

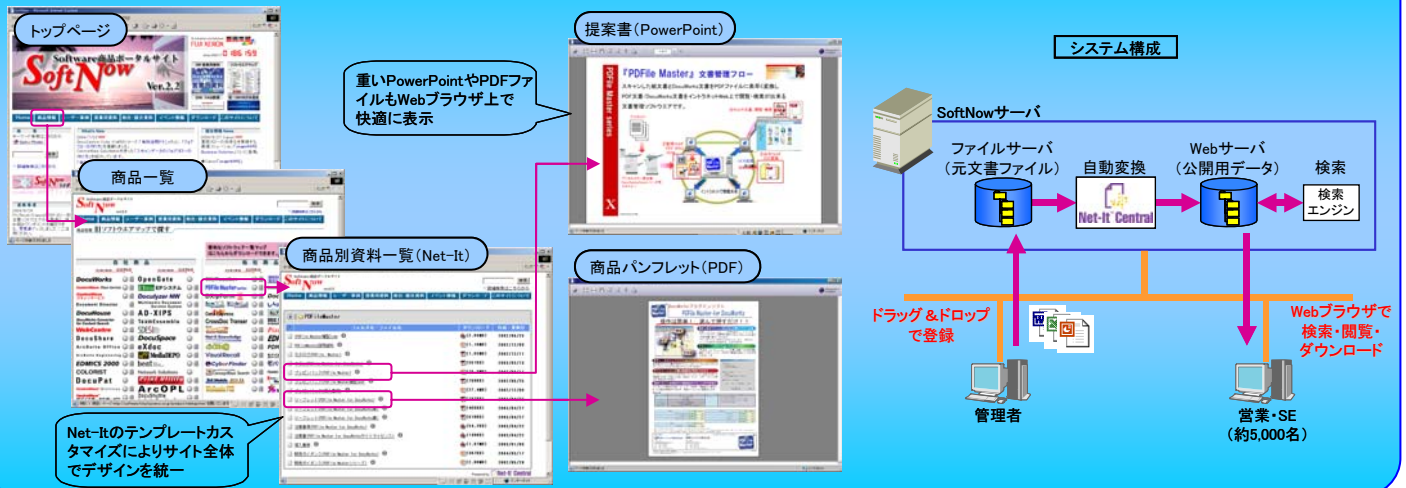
井出 敏樹 氏(左)

販売本部
マーケティングプランニング部
営業推進室

齋藤 理佐子 氏(右)



SoftNow 利用イメージ



からないというのは大きな問題です。また管理する側から見ても、いろいろなところに分散している、新旧様々なコンテンツを、一元的に管理したいということもありました。

Net-Itによるソリューション 管理者の負担を減らし、利用者の使い勝手も向上

そして2003年の初頭から、SoftNowのリニューアルの検討が始まる。膨大な資料を効率よく公開し、検索できるようにするにはどうすればよいか。こうした観点から検討した結果、採用されたのが、以前から同社が顧客に販売してきた「Net-It Central」だ。リニューアルに当たっては、Net-Itの画面テンプレートをカスタマイズし、SoftNow全体のデザインと統一感を持たせて組み込んでいる。

齋藤氏は「とにかくSoftNowを『取り扱いソフトウェアに関するあらゆる資料やデータは、ここを見れば見付かる』という場にしたいのです。Net-Itは、PowerPointやWord、PDF、DocuWorksといったドキュメントファイルはもちろん、ZIP、LZHといった圧縮ファイルや、Flashのような動画ファイルもまとめて公開できます。更に、フォルダ構造とファイル名というシンプルで統一された構造、レイアウトで公開されるため、全商品ページのレイアウトやナビゲーションが統一され、利用者にとっても非常に情報が探しやすくなりました。以前のように製品担当者によってページのレイアウトや

ナビゲーションがバラバラということもありませんから。あらゆるコンテンツを、分かりやすい構造で一元管理できるということは、利用者だけでなく、管理者にとってもメンテナンスしやすいというメリットがあります」と説明する。更に続けて「日常の運用も非常に楽になりました。資料を公開したい場合は、ただそのファイルに分かりやすいファイル名をつけてファイルサーバにドラッグ&ドロップするだけです。これなら、誰でもできますよね。HTMLのスキルがなくても手元の資料を、手軽に、かつタイムリーに全国の営業やSEに提供できるようになったというメリットは大きいですね。」

井出氏は現場側のメリットをこう強調する。「PowerPointで作成する製品紹介資料も、最近では10MB、20MBというのが当たり前になってきました。現場から『メールで送ってくれ』などと言われても、とても送れるサイズではないですし、イントラネットのサーバに上げておいても、回線が細い出張所のような場合は、とてもダウンロードできません。サーバから長い時間をかけてダウンロードしてPCに保存したファイルを、やっと開いたら、思っていた資料と違った、ということが以前はよくありましたが、これでは現場からそっぽを向かれてしまいます。Net-Itにしてから、どんなに重いファイルでも、いちいちダウンロードしなくてもWebブラウザ上ですばやく中身を見られるので、現場のストレスは大幅に軽減されていると思います。」

Net-Itの導入メリット 他システムには見られない簡単登録、高速表示

しかし、「THE DOCUMENT COMPANY」を標榜し、自社製品も含め70を超えるドキュメント関連ソフトウェアを扱っている同社が、なぜNet-Itを採用したのだろうか。「Net-Itは、文書の登録のしやすさが他のシステムとは全く違います。システムやツールを意識することなく、ファイルサーバへのドラッグ&ドロップだけで誰でも登録できます。一方、他のシステムでは、専用の登録画面から、属性を入力して登録するファイルを選択して、となってしまうから。営業支援資料は、属性管理よりも、最新の情報を少しでも速く、多く、現場に展開していくことが重要ですから、この手軽さは重要です。またどんなファイルでもWebブラウザ上で速く操作性良く表示できるのも、他の製品にはないメリットです。あまりにもWebブラウザ内で自然に使えるので、Net-Itだということを意識せずに使っている者も多いと思います」(齋藤氏)。

今後は、ソフトウェア製品だけではなく、コピー機等のハードウェア製品も含めた他の製品群のイントラネットサイトもNet-Itで一元管理していくことや、ポータル製品との連携、融合も検討されているとのこと。SoftNowは今後も同社の営業提案力を支えていくことになりそうだ。

Net-It Central サイト <http://www.oceanbridge.jp/netit/> にて、デモサイト、試用版等を公開しています

●Net-It™は Informative Graphics Corp.の米国およびその他の国における登録商標です。 ●その他の社名または商品名等は、各社の登録商標または商標です。



Net-It Central 国内総販売代理店
株式会社オーシャンブリッジ
〒150-0002
東京都渋谷区渋谷 1-8-3 TOC 第1ビル 9F
ホームページ: <http://www.oceanbridge.jp/>
E-mail: netit@oceanbridge.jp

●お問い合わせ先