

ジャストシステム様導入事例

Net  It[®] Central

2008年11月

株式会社オーシャンブリッジ



OceanBridge

背景

営業部門が主体となり、製品のあり方・方向性を検討する体制

- ・ ConceptBase Search、ConceptBase FAQ、テキストマイニング等

営業部門が地域的に分散

- ・ 支社・営業所にいる営業部門の交流を活発化する必要

営業担当者は、

- ・ 同じような商談を持っていて、
- ・ 同じような悩み(顧客課題・要望)を抱え、
- ・ 同じような資料を作成している

社内でもっと資料を公開し共有できれば、**営業生産性**は上がるはず

- ・ 提案書を見付けるリードタイム
- ・ 競合情報を見付けるリードタイム
- ・ お客様を理解して提案の形を見付ける効率
- ・ 勝率の向上
- ・ 商談チャンスの拡大(機会ロスの防止)

➡ それまではファイルサーバで資料を保管

- ・ 単なる個人書庫止まりで、他人からは情報が「**見えない**」
- ・ いろいろなフォルダに情報が**散在**

解決策 — 「営業情報ポータル」の構築

■ 「営業情報ポータル」を構築

- ・ 営業がお客様対応で使う資料を、営業部門内で共有
 - 営業提案書、競合資料、製品技術資料、セミナー資料、事例 など

■ 自分たちが販売している文書共有システムNet-It Centralと、自社製品ConceptBaseで構築

- ・ 2005年1月 トライアル開始(営業の提案書を集めて、とりあえず公開)
- ・ 2005年7月 正式運用開始

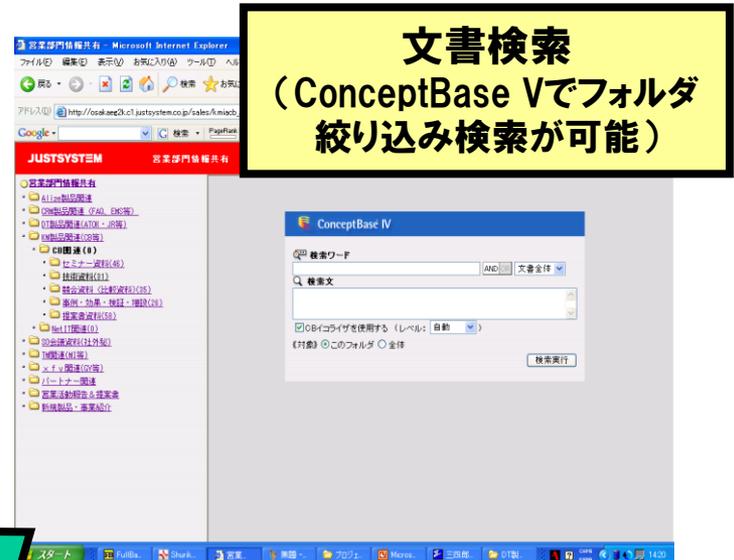


営業情報ポータル 画面イメージ

営業管理Web



文書検索 (ConceptBase Vでフォルダ 絞り込み検索が可能)



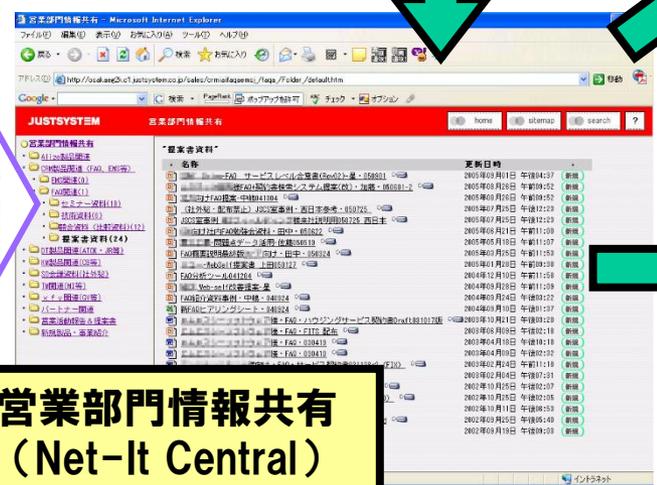
ファイル
保存



ファイル
サーバ

Net-It
Central
自動
Web公開

営業部門情報共有
(Net-It Central)



文書表示
(Net-It Central)



営業情報ポータル 稼働までのステップ

推進役の 設置

営業部員の中から1人を選任

- ・どのように運用するか、計画から実際の導入まで、すべて任せる
- ・マネージャ、支援部門なども随時サポート

運用ルール の策定

必要最低限のルールを策定

1. **ファイルの命名ルール**を守ろう！（文書種類＋日付＋担当者名） 
2. **フォルダ構造は統一**しよう！ 
3. 自分が作成した資料や、他の人からもらった資料を、積極的にアップしよう！

設計・構築

最低限のカスタマイズを実施

- ・検索窓のみ表示（結果は別ブラウザ）、指定フォルダの絞込機能
- ・フォルダ直下のファイル数表示
- ・元文書フォルダを直接起動 など、テンプレートカスタマイズで実現

テスト稼働

共有・公開すべき情報の収集

- ・とにかく情報を集めるために、**マネージャやリーダーなど役職者が率先してファイルをアップ** 
- ・メールや回覧で手元に来た資料や書類をどんどんアップ
- ・部門で共有するものなので、権限の設定はしない（元文書フォルダにはアクセス権あり）

本番稼働

説明会の実施

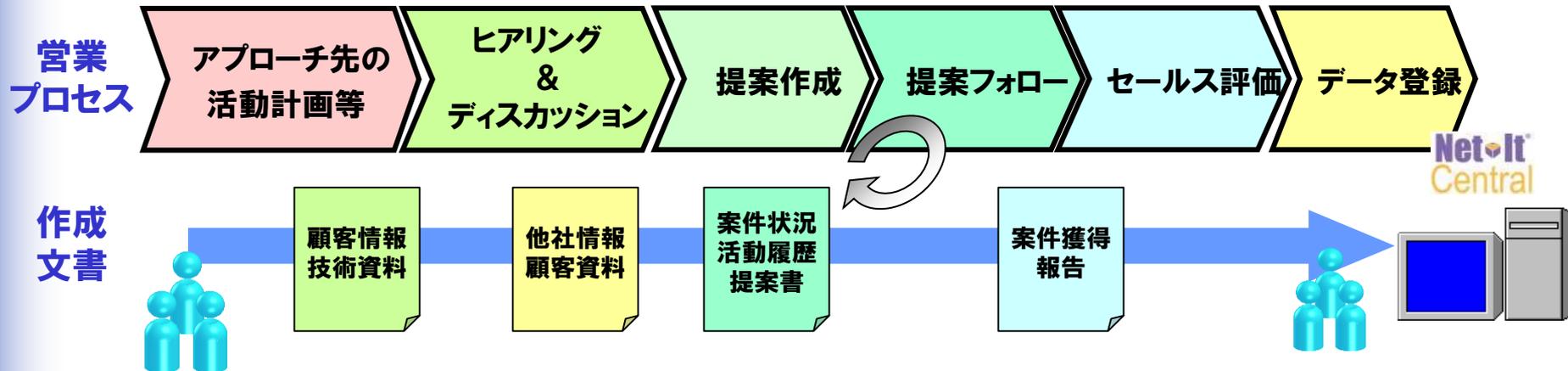
- ・営業部門、スタッフ部門、SE部門など、関連する部門を集め、使い方を説明

サイトの追加

- ・情報が増えてきたため、フォルダだけで管理することが難しくなり、**複数のサイトに分割** 
- ・個々のサイトがより専門的に

共有している文書の例

営業プロセスごとに、営業担当者が作成している文書を登録して共有



営業マネージャが率先して文書を登録

営業マネージャには、課員からの情報が集まりやすいため。
課員の良い資料は積極的に登録 + 新規に作った資料は登録

文書の登録を部下に強制しても意味がない

部下に対する登録の強制や、登録数によるランキング管理のような競争はしない。
登録の数を稼ぐためだけに、役に立たない資料も登録されてしまうため

運用ルール — ファイル命名ルール

営業担当者にとって最も分かりやすいファイル名に

一般的な資料

「資料の種類 + 日付 (yymmdd) + 作成者名」

例) CB初回説明資料071016_佐藤.ppt

提案書等

「商談名(顧客名 + 提案内容) + 日付 (yymmdd) + 名前」

例) ジャスト工業・FAQ公開提案071016_佐藤.ppt

社外秘資料

「(社外秘) + 資料の種類 + 日付 (yymmdd) + 名前」

例) (社外秘) CB技術資料071016_佐藤.ppt



特に重要なのが「顧客名」

- ・ 営業担当者は「自分が担当している顧客の名前」に最も敏感に反応
- ・ 「顧客の名前」が入ったファイル名は、雑多な検索結果の中からも、営業マンの目に「飛び込んで」くる

運用ルール — フォルダ構造

■ フォルダ構造は、「営業部内での普段の会話通り」に作る

- ・ 営業担当者は、まず「ConceptBaseの資料はありませんか」というように、「製品名」を最初に出して聞いてくる
- ・ その問いに「どんな資料が欲しいのか」と聞き返すと「提案書です」とか「FAQの資料です」といった回答が返ってくる

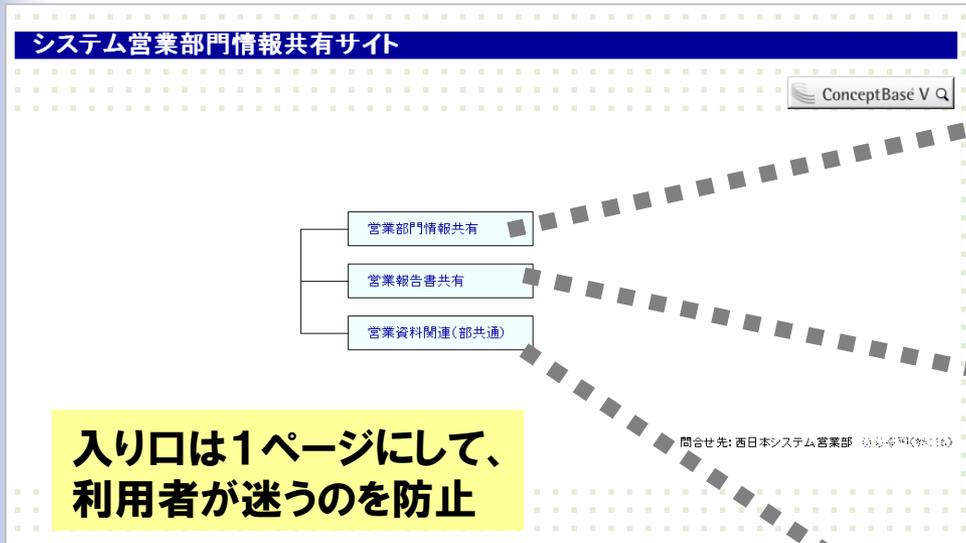
■ ということは、一番分かりやすい構造は

- ・ 第一階層は「製品名」（CB関連、Net-It関連 等）
- ・ 第二階層は「文書種別」（提案書資料、セミナー資料 等）



サイトの分割

共有される情報の増加に伴い、情報種類や管理方法によって複数のサイトに分割

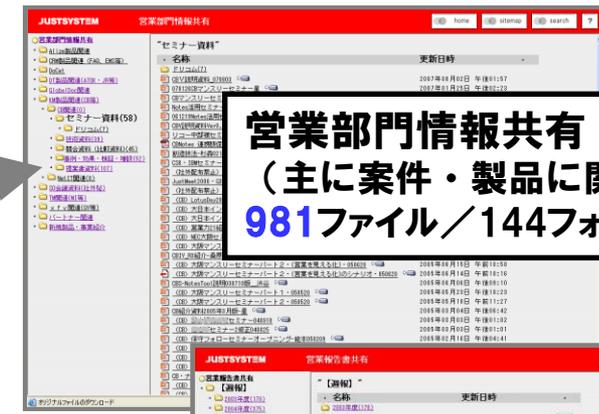


入り口は1ページにして、
利用者が迷うのを防止

2005年1月 開始当初・・・130ファイル
↓
2007年11月現在・・・4796ファイル
2年10ヶ月で 約37倍の情報量
(約130ファイル/月 の更新頻度)

登録数の特に多い文書

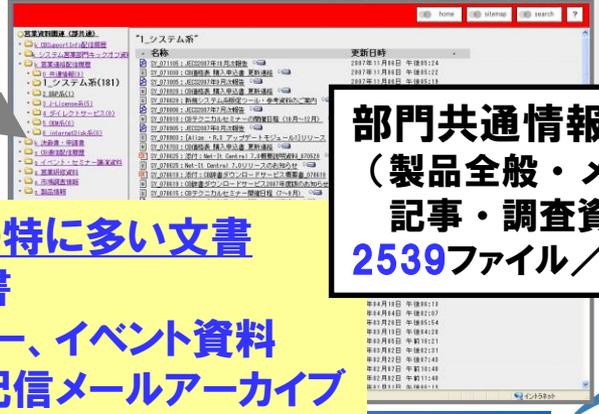
- ・決裁書
- ・セミナー、イベント資料
- ・一斉配信メールアーカイブ



営業部門情報共有
(主に案件・製品に関する情報)
981ファイル/144フォルダ



週報・報告書共有
1276ファイル/5フォルダ



部門共通情報共有
(製品全般・メール配信・記事・調査資料など)
2539ファイル/197フォルダ



効果

資料作成の 効率化

- ・他のメンバーが作成した提案書などが簡単に再活用できるように
- ・自分の知らない業界や未経験分野の情報も、他の人が作成した資料から流用して提案書に盛り込み、活用できるように

ノウハウ共有の 促進

- ・稟議書・決裁書も共有されているため、過去の商談案件の背景や提案内容が分かりやすいと評判に。類似した内容の商談や同じ企業への新規提案商談がスムーズに進められるように
- ・有用な文書が共有されるようになり、社員が利便性を実感するようになったことから、社員の間に「価値の高い文書は共有しよう」という意識が出てきた

部署間情報 共有の促進

- ・他部門発信の標準資料(市場情報、ニュース等)も、営業部内で一元化して共有。情報の重複を防ぎ、最新情報が分かりやすく共有されるように
- ・営業部の作成している提案書等について、他の関連部署からのアクセスも増加。関連部署間での情報共有にも貢献



営業担当者にとって、「困ったときの助け船」的な存在に

社員の声



営業部門長

システム営業部
部長 濫谷 幸司氏

Net-It Centralのインストールはずいぶん簡単でした。サーバの近くにいたSEに「空いている時間にインストールしてくれない？」と頼んだら、その場でインストールしてしまいました。

導入最初は誰も資料をアップしてくれなかったもので、自分でどんどんアップしました。ある程度溜まるまでは仕方がないですし、「使え、使え」と言っても、何もない状態では誰も使いませんから。

今は資料だけでなく、決裁書や稟議など、必要な書類がきちんと管理されているので、後で見返す時にも便利です。

検索機能のカテゴリを登録したり、条件を追加したり、実は裏でコツコツやっているんですよ。



スタッフ部門社員

システム営業部
サブリーダー
三谷 安世氏

営業マンからはいろいろな資料を求められますが、「Net-It見て！」と言えば大抵のことは片付きます。頼まれてあれこれ探し回る時間が減ったこともうれしいですが、何より、みんなが、必要なものはまずこのサイトを見て探すという習慣がついてきているのありがたいです。

ただ、忙しくなるとついアップするのを忘れてしまい、「登録されてないぞ！」と指摘されることもあって大変です。

Net-It Centralを使ってみて、文書がサクサク表示できることはやっぱり大事だと、あらためて感じました。もう以前のようにPowerPointやAdobe Readerなどでファイルを開くやり方には戻れません。

せっかく情報共有できるサイトがあるのに、まだまだ活用できる方法や手段があるのでは、と思います。自分は何か探したい時にはまずこのサイトを見ますし、欲しい情報があれば「Net-Itにアップしておいて」と頼みます。确实だし、なければ「ないぞ！」と言えますから。

それに、自分たちで販売している製品を実際を使ってみないことには良い提案ができませんから、そういう意味で役に立ってるんじゃないかと思います。

今の不満は、更新されてもサイトを見ないと分からないことです。更新が配信されるような機能を強化して欲しいです。



営業部員

システム営業部
次長 猪内 誠司氏