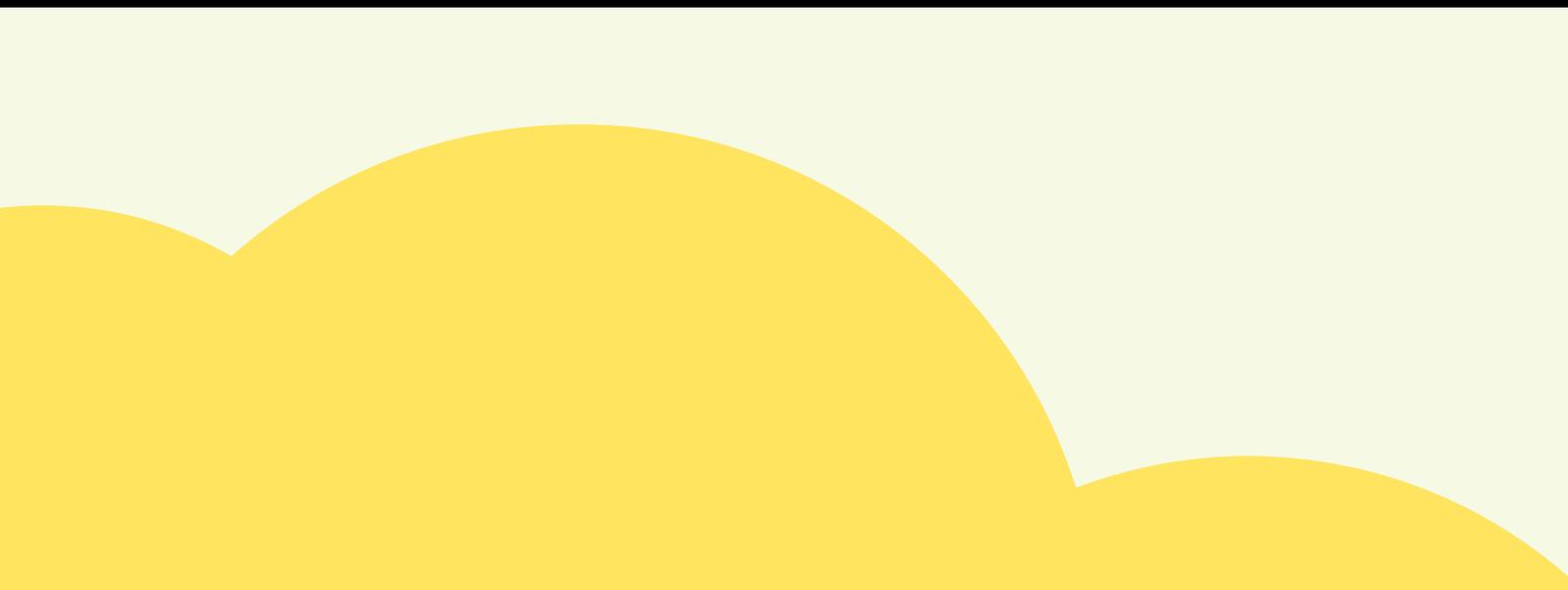


キントーン活用事例

エネチェンジ株式会社 様



エネチェンジ株式会社 様

業務内容: 電力ガス関連サービス

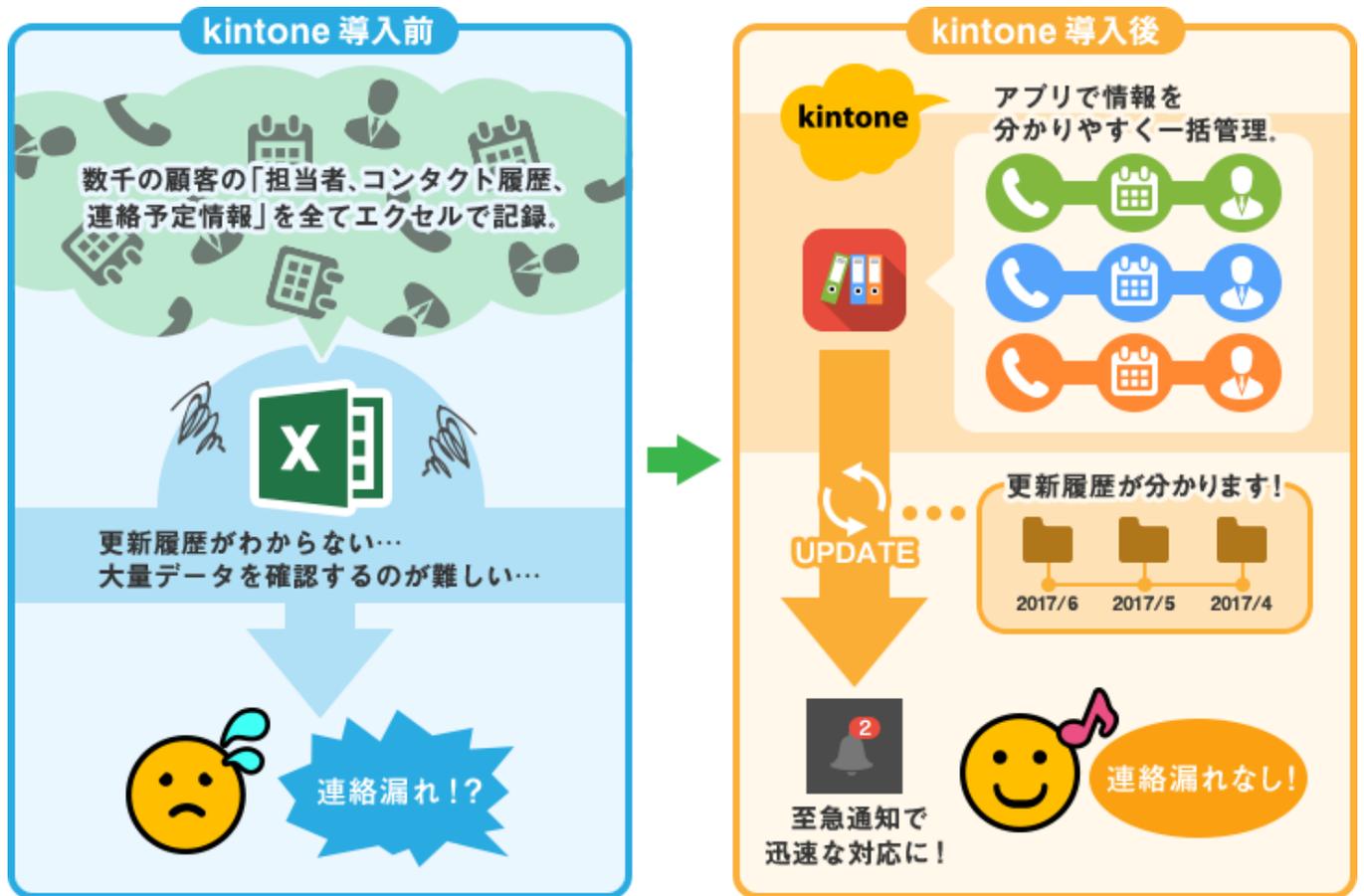
利用用途: 顧客管理、社内情報管理、FAQ管理

kintone 導入で法人案件 15 倍。 飛躍的な成約件数増加にも対応した、スマートな顧客管理

2016年4月から実施された「電力自由化」。これに伴い、誰もが自由に電力会社を選べるようになった。当然、企業は安い電力会社を求める。そこで登場したのが、電気代を見直す電力会社比較サイトだ。

国内最大級の電気・ガス代見直しサービスサイト「エネチェンジ」を運営するエネチェンジ株式会社は、2015年に設立した新進気鋭のベンチャー企業。地域電力会社と個人や法人の間に立ち、比較サイトの運営のみならず電気代削減コンサルティングなども展開している。

同社は2016年10月にkintoneを導入した。システム導入の検討から構築、管理までを担当するのはカスタマーサービスマネージャーの長谷川覚氏。長谷川氏は「kintoneは、私のような技術職ではない人間でも簡単に理解でき、カスタマイズも可能」と話す。



課題 数千の顧客を管理。スプレッドシートによるフラストレーション

kintone導入前は、エクセル形式のスプレッドシートで、数千の顧客を管理していた。どの営業担当が、いつコンタクトを取り、次回の電話はいつなのか。それらを1行でまとめていたのだ。

当然データは重くなり、開かなくなることも。行追加による計算式のズレが生じ、誰が更新したのかも分からない。その結果、顧客への連絡が漏れてしまい、顧客から電話がかかってきたこともあるという。

「細かい管理ができていなかったなので、どうやって成約を伸ばしていくか分析することに繋がらなかった。顧客に迷惑をかけているというフラストレーションが社内に取りましたね(長谷川氏)」



エネチェンジ株式会社
カスタマーサービスマネージャー
長谷川覚氏

導入 kintone で売上拡大の土壌を生み出した

立場上、CRMシステムの情報をよく耳にしていた長谷川氏は、まずkintoneの導入相談カフェを利用した。

「導入相談カフェは、とても役に立つ素晴らしいサービスです。それぞれニーズが違う企業に対し、丁寧に説明してくれました。ぜひ、システム導入を検討している担当者は利用すべきだと思います(長谷川氏)」

kintone導入の決め手は導入相談カフェを利用したことが大きかったという。また、インシャルコストが安価であること、非エンジニアでも簡単に使いこなせる操作性を高く評価した。

同社が最も利用しているのは「顧客管理アプリ」だ。以前、スプレッドシートでまとめていたものをこちらに集約し、電気やガスの供給を受ける「需要家リスト」として一括管理。専任担当者を設定し、きめ細かくミスのないサポートが実現した。

ZenID	重要度	会社	案件名	営業ステータス	エリア	次回活動日	明細票取得日	契約電力
34786				見積依頼中		2017-09-01	2017-08-18	37 kW
34757				明細票取得中		2017-08-31		
				明細票取得中		2017-08-18		
34636				明細票取得中		2017-08-18		
34584				明細票取得中		2017-08-22		
34569				明細票取得中		2017-08-21		
				明細票取得中		2017-08-22		
34702				印刷(明細未取得)		2017-08-18		

顧客管理アプリの一覧画面

顧客情報

会社L: 会社: ZenID: 32714 顧客ID: 19424 紹介元コード: レコード番号: 69390 都道府県:

部署: 担当者(需要家): メールアドレス: TEL: FAX:

備考(顧客情報): 媒体:

関連案件情報: 需要家情報:

重要度: 案件名: 営業ステータス: 更新日時: 作成日時: 会社: 契約中の電圧区分: 契約中の電力会社:

参照するレコードがありません。

案件情報

問い合わせ日: 2017-07-18 案件名: エリア: 新電力会社名: LED電話対応:

代理店L: 代理店名: 代理店ID: リミックス対応: 診断用業種:

活動履歴

営業ステータス:

申込完了

活動日	活動内容	担当者(活動履歴)	活動履歴
-----	------	-----------	------

顧客情報、担当者、営業ステータスなどを漏れなく管理

kintone導入前、家庭向けの電力自由化に伴い、当社の問い合わせ数は増大したが、それがきっかけで管理が煩雑になり、大量の問い合わせ数に対して対応が追いつかなくなった。

そこで、情報管理を効率化するためにkintoneを導入。導入後状況が大幅に改善し、CMを見た人からの問い合わせにも積極的に対応できるようになり、案件数が増加。今では15倍ほどの案件を抱えている。まさにkintoneが大幅な成約増加の一端を担ったのだ。

「kintone導入により、安心して件数を確保する土壌ができました。だからこそ成約を増やすことに挑戦できたのです(長谷川氏)」

対応スピードも飛躍的に向上している。従来、急ぎの顧客はエクセルデータ上の色を変えて識別していた。しかしkintoneを活用することで、至急フラグを担当者に通知することが可能になった。需要家に対する対応は、速ければ速いほど良い。迅速な見積もり提出で、先方の稟議に間に合ったというケースもある。

「小売業者アプリ」も顧客ロイヤルティ向上に貢献している。需要家に電力会社を紹介する際、同社は15社ほどから提案する。しかし、小売業者の支払い方法や供給カバーエリアは千差万別。せっかく顧客の意図に合う会社を紹介しても、業者側がNGということもあるのだ。

このアプリがあれば、担当者はすぐさま業者側の条件を確認することができる。ここではkintone特有の、高い一覧性が一役買っている。

効果 非エンジニアが管理者。イメージを形にする拡張性

同社には10人弱のエンジニアが在籍しているが、彼らを動かす工数は限られている。kintoneの管理は、非エンジニアである長谷川氏が一手に担っている。ベースから派生したアプリもスムーズに作成でき、自身や会社のイメージ通りにカスタマイズできる利点を評価している。

現在、ユーザー数は50。主に利用しているアプリは10ほどあるという。社内から意見を吸い上げる「要望リスト」には、アプリの修正、オフィスの環境改善など、大小様々な声が寄せられている。

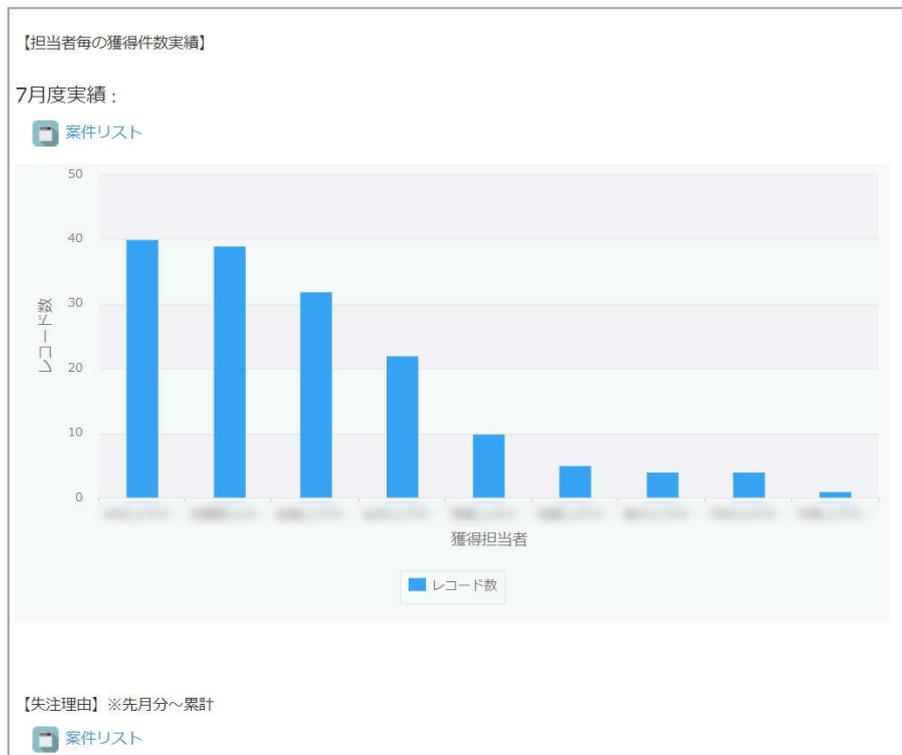


レコード番号	ステータス	カテゴリ	要望・質問	回答・進捗	作成日時
110	未対応	要望・不満	アプリのリマインダー機能って数の上限がありますが・・・？もし追加できると嬉しいです。		2017-08-19 10:12
109	対応せず	要望・不満	代理店情報、需要家新規作成時の入力必須項目にしたいです。【依頼内容】代理店案件だが...	ごんな感じの要望をいただけるのは助かります。ただ、この機能はつけないです。なんという...	2017-08-18 17:56
108	対応せず	要望・不満	キントーン：案件リストの「レコードを再利用する」ボタンを、「レコードを編集する」のボタン...	できません！ すいません笑	2017-08-16 20:06
107	対応済み	要望・不満	代理店の中でも、見積依頼時に、①代理店ルールが反映される場合(例...		2017-08-15 18:05
106	未対応	要望・不満	営業が直接情報を獲得した案件の、案件リストに試算依頼した営業を担当者としてセットして頂く...		2017-08-04 15:14
105	対応中	要望・不満	失注理由に「他商材」という理由を加えたい。理由：電気の削減自体は諦めていても、保安等の相...		2017-07-25 13:43
104	対応済み	要望・不満	案件リスト>関連案件情報の枠をレコード上部の方に移動していただくことは可能でしょうか？ま...	対応したのですが、重要度の表示は案件一覧だけでしか適用されません。他のビューでもみたく...	2017-07-21 12:51

社内の声を集める要望リスト

kintoneの使い方についての要望もあり、長谷川氏が対応できない時はサポートセンターに問い合わせるなどして解決している。解決した問題はFAQとして蓄積し、ユーザーリテラシーを高めているのだ。

営業成績は個人の獲得件数をグラフ化して、一覧性を高めた。そこにコメントを残すことで競争意識を醸成。営業スタッフのモチベーションも向上している。



グラフ化した営業成績データ

「今は社内で利用していますが、ゆくゆくは需要家や小売業者にも活用してもらいたいです。例えばkintone上で需要家が見積もりを依頼すると、そのまま何十社の小売業者に通知できるような仕組みがあれば、瞬間的なレスポンスが可能になるのでは(長谷川氏)」

kintoneは、システムに関する特別なスキルや知識がなくとも、スマートにイメージを形にできる。また、同社はkintoneをより効果的に利用する為にSIパートナーの株式会社ミューチュアル・グロースのサービスも採用している。

コンサルティングから開発・運用までを月額定額制で提供しているミューチュアル・グロース。課題毎に優先度を決めて問題解決を進めていくのが特徴だ。このようなアドバイザー業務を実施する企業との連携で、新たな仕組みを実現することができる。kintoneのエコシステムを利用しながら、業績を伸ばしていく同社のさらなる飛躍を期待したい。

【この事例の販売パートナー】

株式会社ミューチュアル・グロース



株式会社ミューチュアル・グロース

Mutual Growth Co., Ltd.

お問い合わせ窓口：セールスプロモーション部
TEL：03-5577-3037
E-mail：info@mutual-growth.com

当社は kintone を駆使し、コンサルティングから開発・運用までを安価な月額定額制サービスで提供しております。サービス名は Strution。お客様の IT 担当者として事業成長を支えます。お気軽にお問合せください。