

キントーン活用事例

株式会社西武ライオンズ様



株式会社西武ライオンズ様

業務内容: プロ野球ビジネス全般(ホームゲームの興行、ドーム内での飲食・グッズ販売、テレビや雑誌などの放映権・肖像権の管理など)

利用用途: 顧客管理、案件管理、請求管理、活動履歴

Excelに依存していた情報共有から脱却するべく、SFAシステム導入を決断

「営業メンバーが自分で簡単にカスタマイズできるシステムは、kintoneだけだった」

”脱Excel”で属人化していた顧客情報や案件情報をkintoneに集約
迅速かつ的確な意思決定を実現した事例

1979年より埼玉県所沢市を本拠地とする株式会社西武ライオンズ(以下ライオンズ)は、2008年1月1日にチーム名を「埼玉西武ライオンズ」と改め、地域に根ざした球団として知られている。2007年、経営赤字、観客動員数の低迷に苦しんでいたライオンズだったが、球団を裏で支えるビジネスサイドの経営努力により、2013年には過去最高の観客動員数160万人を達成した。

奇跡的ともいえるV字回復を成し遂げたライオンズだったが、一方の法人営業部では、顧客管理や案件管理の情報が全て個々の営業マンのExcelファイルのみで管理され、引き継ぎや売上集計、傾向分析などの点で未だ大きな課題を抱えていたという。そこで2013年にkintoneを導入したことにより、社内に散在した情報を一元化し、マネージャー陣の迅速な意思決定にも大きく貢献した。

今回は導入の経緯から活用のポイントについて、経営企画部 光岡氏、営業部 加藤氏、吉田氏にお話を伺った。



課題

情報を持っているのは担当営業だけ
社内に散在する Excel の情報を活用しきれず、迅速に適切な対応が取れなかった



ライオンズでは2008年ごろから事業改革を進めていたが、2012年ごろにはある大きな課題に直面した。それは、法人営業部内での情報共有だ。当時、同営業部での顧客管理や案件管理は全て各自のパソコン内のExcelファイルのみで行われていたという。

「当時はExcelのリストに企業名と提案金額、成約確度のフラグぐらいしか情報が記載されていませんでした。上司が状況を把握するためには、都度メールで送られてくる情報を見るか、ミーティング時に口頭でヒアリングをするだけ。しかし、この方法だと重要なデータも一切ストックされず、いざデータが必要な時に探し当てるのが非常に困難で、迅速で適切な対応が取れずになりました」(加藤氏)

さらに、加藤氏はこう続ける。

「営業担当の異動の際の引き継ぎにおいても、商談履歴や顧客の細かいデータが十分に引き継げなかったという弊害もありました」(加藤氏)

また、同社の営業部は入社5年目未満のメンバーを中心に構成されているという。そのため、知識や経験が浅いメンバーも多く、顧客との商談履歴が蓄積されていない点や営業ノウハウの共有が仕組化されていないことも問題視していた。

こういった課題を解決するために、法人営業向けのSFAシステムを導入することになった。

導入

営業部門が“自分でカスタマイズできる”システムを信頼できるベンダーと共に、画面を見ながら設計

サービスの選定を行う中で特に重視した点は、

- ・どんな営業担当者でも使いこなせる
- ・自分たちでシステム自体をカスタマイズできる

という2点だったという。

「一度システムを作っても、実際に運用してみると当初の想定と違ったり、営業施策の状況が変わったりして、導入後に設定を変更する必要がある可能性が高いです。その際にできるだけコストをかけず、自分たちでカスタマイズできるようなシステムを求めています。ベンダーさんにkintoneを提案してもらった時は実際に画面を見ながらその場でアプリを構築していったのですが、実画面を見て『これなら使いこなせそうだ』と感じました。ユーザーが自分たちで使いこなせるということは重要な要件だったのです」(光岡氏)

サービス選定の際にはサイボウズ以外のものをいくつか試したそうだが、現場の営業メンバーが設定変更をするのが難しかったという。

「kintoneはシステムの素人でも直感的に操作できて、簡単に設定変更ができるのでそこが導入の大きな決め手になりましたね」(光岡氏)



効果

kintone に情報を集約し、引き継ぎデータのロスを大幅削減に成功
過去の商談履歴を、若手営業マンのナレッジデータベースとしても活用

決定からわずか1ヶ月で利用開始した「kintone」による商談管理、顧客管理、日報は、入力がシンプルになったことでトラブルなく運用されてkintone導入後は「顧客情報」「担当者情報」「案件管理」「請求管理」など各情報ごとにアプリを作成し、内容を都度登録・修正をしてメンテナンスを行うようになった。kintoneは外出の多い営業メンバーもタブレット端末やスマートフォンから利用できるため、Excelに比べて情報をメンテナンスする手間や抜け漏れが削減されたという。

「基本情報のほかにも、取引先のキーマンの情報や、何処にどのような広告を出しているか、狙いや指向性、さらには息子さんが少年野球をやっている、など細かい情報まで記録していけるようになりました。こういった生の情報も蓄積できることは営業にとって非常に有益です。特に営業メンバーが異動や退職によって引き継ぎを行う際、このkintoneのアプリを見るだけで多くの重要な情報を引き継ぐことができます。引き継ぎの際に生じていた情報ロスは、格段に減ったように思いますね」(加藤氏)

また、今までは、同じ部内でも過去の商談履歴や営業ノウハウがなかなか共有できずにいたが、kintone導入後は過去に同様の案件をどう処理したか、すぐに検索できるようになった。その結果、若手営業マンの"営業ノウハウ共有"にもkintoneが役に立っているという。

日付	案件名	目的	顧客担当者	訪問目的	
2022-10-10	2022シーズンシート	月別/担当別/訪問目的	山本 健	再訪問	
2022-10-10	2022シーズンシート	月別/担当別/訪問目的 SUM	山本 健	クレーム対応	
2022-10-09	2022シーズンシート	訪問目的	佐藤 淳二	再訪問	
2022-10-09	2022その他	月別/顧客別訪問件数	岡田 真千子	再訪問	
2022-10-02	2022その他	案件別	佐藤 淳二	初回訪問	
2022-10-02	2022シーズンシート	シーズン別/部署別/担当者別 訪問件数	佐藤 淳二	クロージング	
2022-10-02	2022シーズンシート	株式会社 株式会社	総務部	岡田 真千子	初回訪問
2022-09-27	2022シーズンシート	株式会社 サイバー	総務部	横井 秀明	再訪問
2022-09-26	2022SNS連携	キンワダ 株式会社	総務部	佐藤 淳二	再訪問
2022-09-02	2022シーズンシート	株式会社 サイバー	総務部	横井 秀明	初回訪問

営業部の活動を管理する「活動履歴アプリ」

エリア	場所	商品名	クライアント	担当	状況
バックネット裏	バックネット裏	B1	株式会社	横井	確定
バックネット裏	バックネット裏	BK1	株式会社	横井	返押さえ
バックネット裏	バックネット裏	BK2	株式会社	横井	確定
バックネット裏	バックネット裏	BK3	株式会社	横井	確定
バックネット裏	バックネット裏	BK4	株式会社	横井	確定
バックネット裏	バックネット裏	BK5	株式会社	横井	確定
バックネット裏	バックネット裏	BO1	株式会社	横井	確定
バックネット裏	バックネット裏	BO2	株式会社	横井	案内NG
バックネット裏	バックネット裏	CB1	株式会社	横井	空き

看板の空き状況を管理する「看板台帳アプリ」は、状況によって自動で色分けされる設定だ

さらに、多くの選手を抱えるライオンズならではの面白い活用法も伺った。

「選手の写真など、素材を管理するためのアプリもよく使われています。今まではカメラマンが撮影した膨大な量の写真データが、一括で共有のファイルサーバーにアップロードされていました。素材を使いたい時は、各自でファイルサーバーから写真を探していたので、営業マンによって使う写真素材がバラバラだったんです。

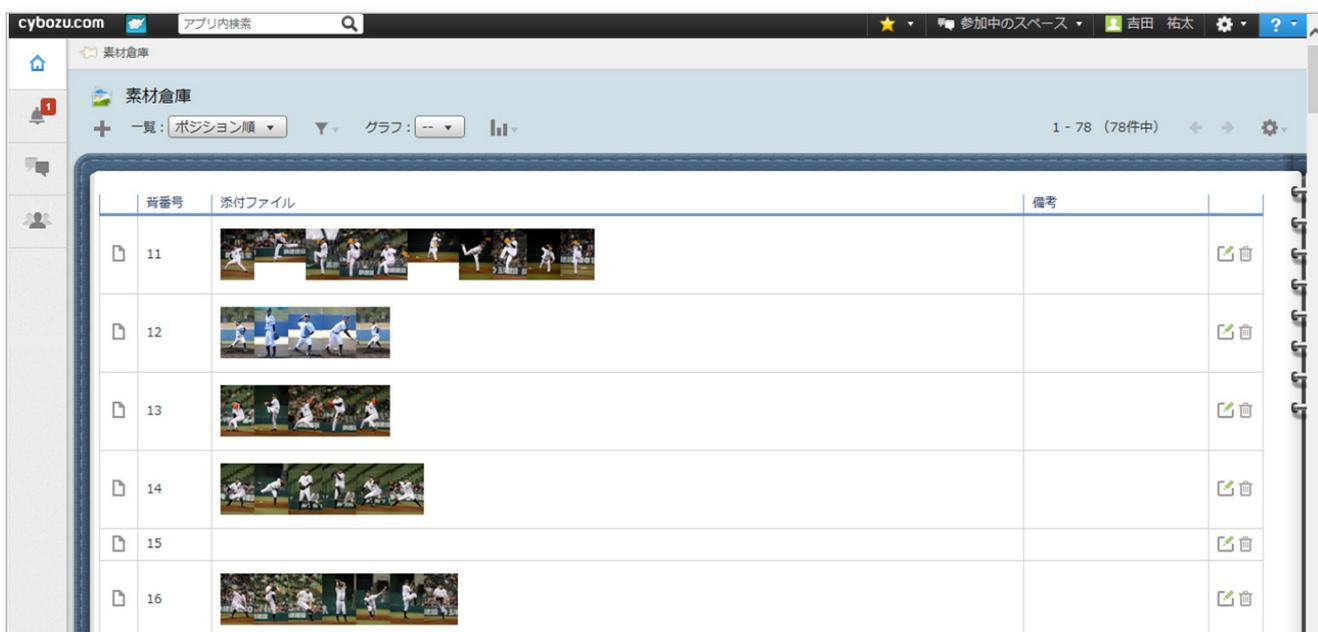
現在は広報部門が使って欲しい写真をあらかじめ数枚ピックアップしてkintoneに登録しているので、素材を探す手間が省けました」(吉田氏)

このように、現場のユーザーが自由にカスタマイズできるからこそ、自社の業務に合わせて自由にシステムを作り上げることができる。これはkintoneの大きな特長のひとつと言えるだろう。

ライオンズでは、今後さらにkintoneの活用の幅を広げることに意欲的だ。

「今後は現在の請求書発行から更に一歩進んで、会計システムとkintoneのデータ連携も検討しています。現在は西武グループ共通の会計システムに再度入力しなおしていますが、kintoneのアプリからバッチ処理でデータ移行し、事務処理の負担を軽減させることが狙いです。ゆくゆくは、地域貢献活動を行うコミュニティーグループや、野球興行を行うボールパークグループなど、営業部以外の部署での課題解決にもkintoneを活用できたらと考えています」(光岡氏)

プロ野球ビジネスの裏側で、今後ますますkintoneの活躍が期待できそうだ。



「素材倉庫アプリ」には選手の写真が、背番号順にソートされて並んでいる

この事例の販売パートナー
株式会社内田洋行

UCHIDA

サイボウズのクラウド・パッケージ製品全般に関するご相談から導入まで一貫して対応。グループウェアとしての単独利用から、基幹業務システムを始めとした他システムとの連携ソリューションなど、お客様のご要望に応じた最適なソリューションを導入実績を基にご提案いたします。

担当部署: 情報システム事業部

TEL. 03-6659-7076

E-mail: sp-info@uchida.co.jp

URL: <http://www.uchida.co.jp/it/products/smartsfa/>

記載された商品名、各製品名は各社の登録商標または商標です。

本文中の情報は、記事執筆時点のものです。このファイルに記載している内容、写真、図表などの無断転記を禁じます。

※掲載内容は、2014年11月現在のものです。