

株式会社コトラ



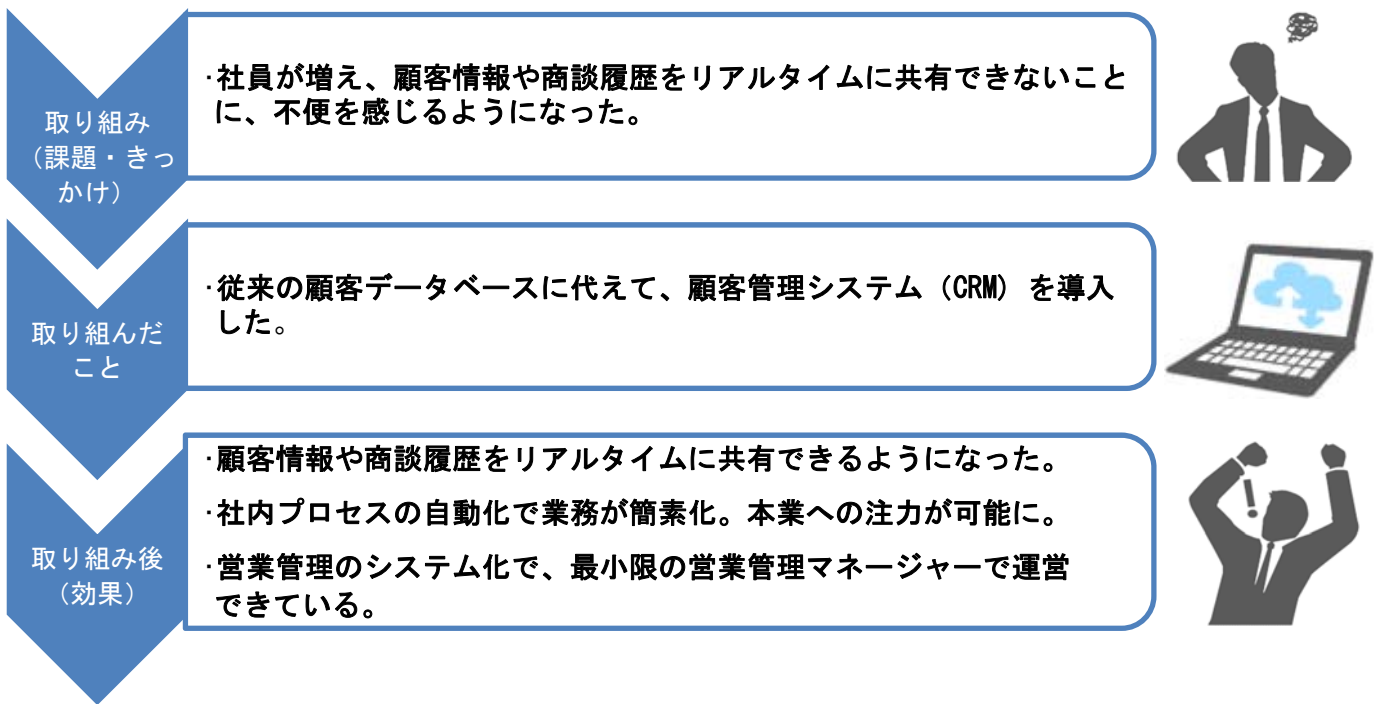
- ✓ 顧客管理システム（CRM）を導入。顧客情報や商談履歴をリアルタイムで社員が共有可能に。また、社内プロセスの自動化で煩雑な作業が減り、紹介の本業に注力でき、時短も実現。
- ✓ さらに、営業管理のシステム化で、最小限のマネージャー人数で営業管理ができています。

導入した IT ツール

・顧客管理システム（CRM）

（「Salesforce」 株式会社セールスフォース・ドットコム）

導入のきっかけ・取り組み・効果



<p>コスト(費用)</p>	<p>初期費用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 導入費用：50～100万円 ・ 派遣スタッフの人件費×20日 <p>拡充費用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 8年目に、営業オートマ機能（マーケティングオートメーション）を追加：数十万円 <p>保守運用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 担当者の人件費 600万円／年
<p>メリット(効果)</p>	<p>(当初)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 時短：(10時間×10人／週) + 顧客サービス向上 <p>(現在)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 営業マネージャー（年収約800万円×4人相当）の人件費の節約

活用の状況（どんなことができているか）

○最初は便利なデータベースとしての活用でした。

- 最初のうちは便利な顧客データベースとしての活用でした。案件レコードに、転職希望者のデータベースと求人企業のデータベースを紐付け。顧客情報や商談の履歴等を含めて情報を一元的に管理できるようになりました。

○属人化しがちな顧客情報や商談の状況を、リアルタイムで共有できるようになりました。

- CRMを使うと、属人化しがちな顧客情報や商談の状況を組織のものとして、時系列で蓄積し、一元的に管理することができます。蓄積した情報は、メンバー間でリアルタイムに更新し共有することができます。二重入力をしたり、データが最新かどうかを気にする必要はありません。
- 人数が少ないうちは「Excel」や「Access」でもよかったのですが、人数が増えたなかでリアルタイムで最新の情報を共有しようと思うと、パワー不足を感じるがありました。

○本業に付随する煩雑な作業が減りました。

- CRMでは、個別の求人案件の発生、転職希望の方の登録から入社決定までの業務フローに沿って、プロセスをシステム化・自動化することができます。煩雑で細かな作業（例えば契約のための社内承認・申請、プロセスのステータス管理等）の多くが自動化されているため、以前に比べ、メールで何度もやりとりする等の作業が格段に減っています。その分、コンサルタントが本業に注力することが可能になっています。
- 「Salesforce」のよいところは、業務フローが固定的ではなく、自社の業務フローに合わせてカスタマイズできる点です。業務フローこそがノウハウであり、自社の強みと考えることから、CRMの中からカスタマイズできるこのツールを選びました。

○サービスの質の向上にも寄与しています。

- 業務の進捗が見える化され、遅延があると自動的にアラートメールが送られます。例えば、転職希望の方に関する書類を求人企業様に送って2週間以上が経つと、コンサルタントにはアラートメールが送信されます。また、契約に期限があるものについては、1か月前に、各担当者あてにアラートメールが送られます。こうしたことは、サービスの質の向上に寄与していると考えます。

○専任マネージャーを置くことなく、顧客サービスに注力できています。

- 業務の進捗を管理しメンバーに指示を出す、データを抽出し分析するといった営業管理の仕事の多くがシステム化されたことで、マネジメント（に付随する業務）に割く時間を削減できています。例えば、案件が成約したら、それを報告するというチェックボックスをシステム上でチェックすることでバックオフィスに通知が行きます。コンサルタントごとの目標数値に対する達成率やチームの達成率が瞬時に表示され、過去に遡って推移を確認することができます。
- 営業管理のシステム化により専任者を置く必要がなく、1人のマネージャーで、40人のコンサルタント部隊のマネジメントができています。また、マネージャーの仕事は、「人間がやるべきこと」（例えば紹介の最終判断、アドバイス、戦略立案等）にシフトしています。

コストと効果について

○導入・運用費用（1年目）

- 導入コストは、データの持たせ方にもよりますが、ライトに始めるなら50万~100万円くらいと思います。
- 「Salesforce」の価格は契約するエディションによります。最も安価なものは、カスタム開発機能なしで費用を抑えたもので、ユーザー数最大5名まで。1ユーザーあたり月額3,000円（税抜）で、クラウド型の営業支援システム（SFA）を利用できます。
- 当社が当初入れたのは、それより1つ上のエディションで、ユーザー数無制限かつカスタム機能の追加開発が可能というものです。15,000円（税抜）です。
- 導入に際しては、「Salesforce」の導入支援パートナー会社（開発ベンダー）に依頼しました。それ以外には特に専門人材を派遣してもらったり、雇い入れるということはありませんでした。導入当時は、社長自ら導入を検討しました。社長はエンジニアではありませんが、「Access」（データベースソフト）で顧客データベースを作れる程度の知識はありました。
- セールスフォース社が、各種サポート（実践的ノウハウや最新機能の学べるウェブセミナー、オンサイトイベント等）や、ヘルプデスクや他のユーザーに相談できる機能を提供しています。

○定着・拡張費用（5年目）

- 当初は派遣スタッフが設定等を行っていましたが、十分工数が割けないことと、専門知識の蓄積が必要なため、マーケティングとの兼務で1名を採用しました。さらに5年程して作業が追いつかなくなり、プログラミングのできるエンジニア1名とアドミニストレーター2名をさらに増員し、いまに至ります。また、機能的にも追加費用を払って（月数十万円）、「Salesforce」と一体型の営業自動化ツール「Pardot（パードット）」を導入しました。

Q&A

ーIT化の旗振り役は？

- 社長です。「システム化は決断できる人がいないと一向に進まない。決断できるのは経営者」とも。「人がやらなくてもよい業務のデジタル化」こそが人間の生産性を上げることだとの考えです。

ー社内にITに詳しい人はいますか？

- 当初は社長が自分で「Access」で顧客データベースを作っていました。
- 「Salesforce」も、10年前の導入当初は社長も設定を確認していましたが、活用するには十分工数が割けないため、マーケティング兼務で1名を雇いました。5年程して作業が追いつかなくなり、プログラミングのできるエンジニア1名とアドミニストレーター2名をさらに増員しました。

ー費用対効果についてどうお考えですか？

- IT化していない同業他社に比べると生産性は倍近く、コンサルタント一人あたりの売上げも高いと思います。その実現にシステム化は不可欠であり、費用対効果は十分だと思います。
- 大量の求人情報を集めて大量の情報を提供することが得意な大手事業者に対し、我々ブティック型の事業者は、転職希望者を勇気づけ、よりよい仕事への転職を支援する「人によるマッチング」が強みだと思っています。コンサルタントを煩雑な事務作業から解放し、本業に注力できるようにすることは重要です。



株式会社コトラ (KOTORA)

<https://www.kotora.jp/>

〒107-0052 東京都港区赤坂 1-7-19 キャピタル赤坂ビル 2 階

主な事業：人材紹介業、人材派遣業、コンサルティング事業、アセスメント事業等

設立：2002年10月

資本金：1億円

従業員数：法人全体で50名（うち人材紹介部門45名）（2019年11月時点）