

株式会社ビジネスアシスト

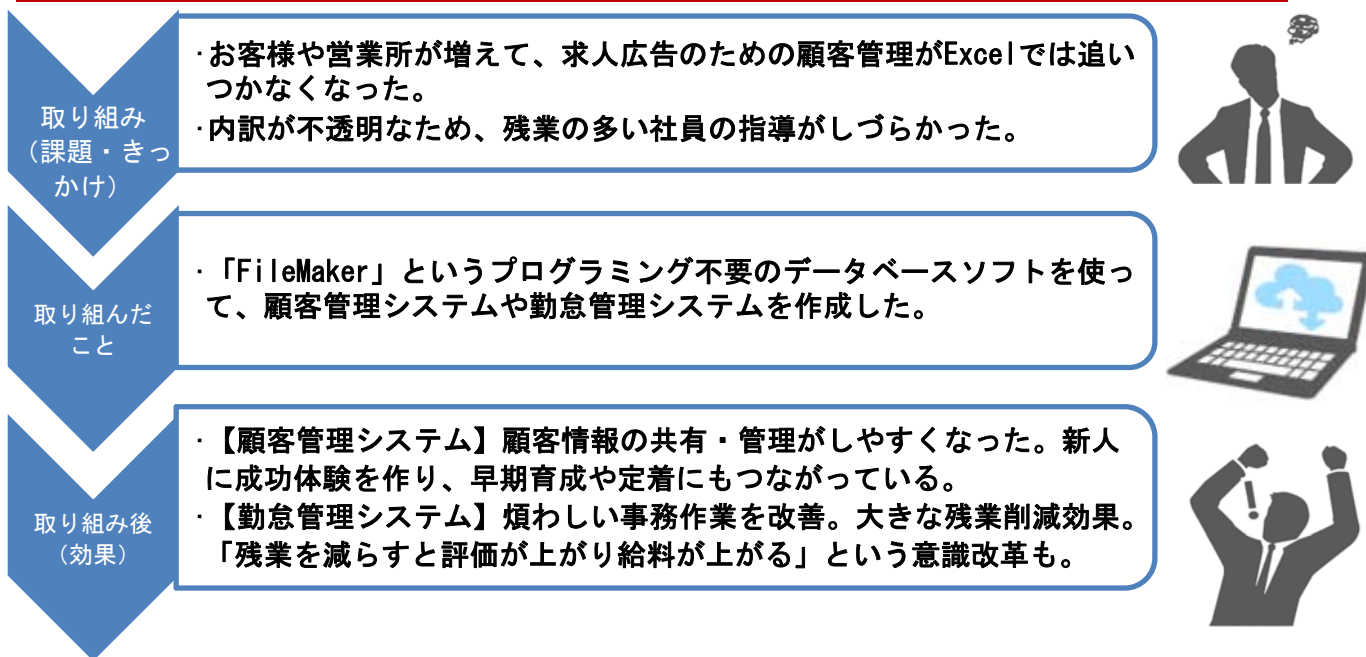




- ✓ 顧客管理システムの導入で顧客情報の共有・管理がしやすくなった。営業戦略も立てやすく、新人には難易度の低い顧客を任せて成功体験を積み、早期育成や定着にもつなげている。
- ✓ 勤怠管理システムの導入は残業削減に効果。金額換算すると年 2,000 万円近いコストダウンに。

導入した IT ツール

- 顧客管理システム (CRM)
(「BA 営業情報システム」株式会社ビジネスアシスト)
- 勤怠管理システム
(「BA 勤怠管理システム」株式会社ビジネスアシスト) ※いずれも「FileMaker」を使った自社開発システム

導入のきっかけ・取り組み・効果



<p>コスト(費用)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 初期コスト：両システム合わせて、初年度約 340 万円。 ・ サーバー購入費：約 30 万円 (クラウド利用なら 3 万円/月×12 か月)。 ・ システム開発費：営業情報 約 100 万円、勤怠管理 約 200 万円。 ・ 運用費用：「FileMaker」のライセンス費用：9 万 6,000 円/年。 <small>(買い切りではなく 1 年更新型のミニマムプラン(1 サーバー・5 ユーザー))</small>
<p>メリット(効果)</p> 	<p>【顧客管理システム】顧客情報の共有・管理がしやすくなった。営業戦略も立てやすい。新人に成功体験を積み、早期育成や定着にもつなげている。</p> <p>【勤怠管理システム】残業削減に大きな効果。2011 年は月 40 時間超だった平均時間外労働時間が 2012 年には月 30 時間以下に。金額換算すると、年間 1,920 万円のコスト削減：(10 時間×@2,000 円×80 人) ×12 か月=1,920 万円</p>

活用の状況（どんなことができているか）

○拠点やお客が増え、Excelでの顧客管理が間に合わなくなりました。

- 当社は、山口県下で地域密着の情報フリーマガジン「もってけ！」を発行している企業です。1989年に求人情報誌からスタートし、その後、グルメや美容などのお店のクーポン誌、賃貸向けの不動産誌、情報検索サイトの企画・運営へと展開してきました。
- これまでの当社におけるIT化のなかで最も効果の高かったもののひとつは、顧客管理システムの導入です。求人広告のお客情報は、創業後6、7年は営業担当者がそれぞれ顧客カードを作って、名刺入れのようなケースであいうえお順に並べて管理していました。その後、Excelに移行し、6、7年くらいはその形で運用していました。しかし、営業所が5カ所になり、お客様の数も増えたことに伴い、データの関連づけや検索の機能が弱いと感じるようになりました。また、営業所ごとに微妙に違うやり方を平準化し、一括把握しやすくしたいとも考えました。
- 導入したのは、クラリス社の「FileMaker」というデータベース管理ソフトです。Excelと同じマイクロソフト社の「Access」にすることも考えましたが、当時、当社ではWindowsだけでなく、制作部隊などを中心にMacのPCも混在していたため、OSを選ばない「FileMaker」にしました。また、「FileMaker」を使うと、例えるなら「PowerPoint」のような感覚で、組み込みのフォームや機能を使って視覚的にカスタムアプリを作ることができます。当社はこれで営業管理システム（CRM）を作成しました。
- 市販のCRMも検討しましたが、今でこそ手軽な料金プランができ、「Salesforce（セールスフォース）」なども導入コストが下がっていますが、当時は高額な印象でした。そして、自分でカスタマイズするのは難しく、外注すれば費用がかかり、当社のような体力のない地方の小さな企業にはハードルが高いと感じました。こうしたことから、「FileMaker」でCRMを自作することにしたのです。カスタマイズが自分で比較的簡単にできるのも魅力でした。自社開発したCRMは、「BA（ビジネスアシスト）営業情報システム」と呼んでいます。

図 「BA 営業情報システム」のトップ画面



○経験の浅い営業員が活動しやすく、フォローしやすい仕組みです。

- システムを導入したことで、データの関連づけがしやすくなり、検索機能も向上しました。また、営業日報や顧客情報の入力フォームを工夫することで、経験の浅い営業員でも活動しやすく、また、上司がフォローしやすい仕組みとしています。
- 例えば、営業員が日々の営業活動の中で一番悩むことのひとつが「今日はどこに営業をしようか」ということです。しかしながら当社のシステムは、営業日報を提出する際に必ず次回営業日を記載しないといけない作りになっており、営業員に計画的な営業を習慣づけています。
- 各自入力した次回営業日は、「次回営業日リスト」というファイルで、営業所別や営業員別に一覧できます。これを見ると、明日は誰がどこに行くのかや、予定日を過ぎたのに訪問できていないものがすぐ分かります。画面を見ながら上司と営業員がコミュニケーションをとり、適切な活動をするためのツールとしても役立てています。

○マネジメントの戦略が立てやすく、新人の育成や定着につながっています。

- システムは営業管理にも役立っています。ボタンひとつで、営業状況や契約件数、有料掲載状況などの各種統計がとれ、自動的に表やグラフで示されるため、営業管理がしやすくなりました。様々な分析が楽にでき、マネジメントの戦略を立てるうえでも効果を上げています。
- 効果があがったことのひとつが、新人の早期育成や定着です。分析を行うなかで、誰にどのようなお客様を担当させるとよいか分かりました。それをもとに、新人には、きちんと定期的に訪問していれば契約が取れるお客様、一方、提案営業や駆け引きを要するような難易度の高いお客様はベテランに担当させています。こうすることで、新卒は入社後3か月は研修ですが、4か月目から給料の倍近い売上げを稼げるようになりました。新人は営業の経験やノウハウは少ないものの、きちんと仕事に取り組むことで当社のお客様をしっかり守ることができます。そうした成果を評価し、成功体験を作ることが、新人の早期育成や定着に功を奏しています。

○勤怠管理システムで、残業が大きく削減できました。

- 顧客情報システムに続き、「FileMaker」を使って「BA 勤怠管理システム」を作りました。従前は、タイムカードに打刻された開始・終了時刻を Excel シートに転記し総務に提出する仕組みで、有給や遅刻の申請は手書きであり、事務作業が繁雑でした。また、残業削減に取り組む中、一部残業が多い社員がいるものの、内訳が不透明で指導がしづらいという問題がありました。
- システムの導入で、勤怠管理がシステム操作で完結し、煩わしい事務作業が大幅に減りました。結果、総務の残業も減り、ペーパーレス化も実現しました。一方、システムにおいて、残業の際は、開始時と終了時の合わせて2回、上司に申請しなければ承認されない仕組みとすることで、必要な残業かどうかを本人、上司ともこれまで以上に意識するようになりました。また、

トップ画面で前日までの各自の時間外合計時間がすぐ見える仕組みとしたことで、月の途中でスケジュール調整が必要かを皆が意識するようになりました。さらに運用面において、「成長シート」の期待成果項目に「残業時間」を新設することで、「残業を減らすと給料が減る」という考えから「残業を減らすと評価が上がり給料が上がる」という考えへの変換を図りました。

- こうしたことが功を奏し、2011年は月40時間超だった平均時間外労働時間が、2012年には月30時間以下に削減でき、2016年には月25時間となるなど、大幅な残業削減を実現しています。

コストと効果について

○導入・運用費用

- 「FileMaker」のライセンス費用とサーバーの購入費、そしてシステムの開発費がかかります。「FileMaker」には幾つか料金プランがありますが、買い切りでない、1年更新型のミニマムプラン（1サーバー・5ユーザー）で年9万6,000円です。別途、サーバーの購入費として20～30万円がかかります。システムの開発費は、どのくらい作り込むかにもよりますが、営業情報システムは100万円くらい、勤怠管理システムは200万円くらいと思います。合わせると、初年度の導入・運用コストは約340万円。2年目からはライセンス料のみとなります。

○効果

- 両システムともコスト以上の効果があったと思います。営業情報システムは、戦略的な営業を可能にすることに加え、新人の早期戦力化や定着に功を奏しています。勤怠管理システムは、複雑な事務作業の軽減、大幅な残業削減に加え、社員の意識改革にもつながっています。

Q&A

ーITツールの利用に専門家は必要ですか？

- システムの利用に専門家はいません。当社のように「FileMaker」でアプリを作るには多少の知識は必要ですが、当社でも文系の社員が3か月の研修で習得しています。
- 現在は「FileMaker」の開発パートナーとなり、他社向けにアプリ開発支援も行っています。

ーITツール導入時の苦労や工夫は？

- 導入当初は、システムを使ったことのない社員が多く、「データ保存ボタンがない」「〇〇後にファイルを閉じていいのか」など問い合わせの内線が殺到しましたが、一時的なものでした。

株式会社ビジネスアシスト

<https://b-assist.co.jp/>

〒751-0818 山口県下関市卸新町 8-5

主な事業：メディア事業、採用支援事業、クリエイティブ事業（各種媒体広告代理等）、IT事業

設立：1989年6月

資本金：3,000万円

従業員数：正社員117名、契約社員2名（2018年4月現在）