

お客様企業概要

社名  
株式会社エクサ

URL  
http://www.exa-corp.co.jp/

事業内容  
・ 情報処理及び情報提供サービス  
・ コンピュータに関するソフトウェアの開発、販売、賃貸及び管理並びにそれらの受託  
・ コンピュータシステムの導入及び運営・管理の受託

所在地  
〒212-8555  
神奈川県川崎市幸区堀川町580  
ソリッドスクエア東館

TEL  
044-540-2283

代表取締役社長執行役員  
大水 一彌

設立  
1987年10月1日

## デスクから名刺を救え！ 攻めの顧客管理で売上アップ！

### 株式会社エクサ様



法人顧客を相手とする営業現場では日々、見込みのある顧客を発掘するべくWeb集客、セミナー、電話など様々な手段で見込み客(リード)を集めています。ところが現場では、あれだけ苦労して集めた見込み客でも、すぐに商談にならないものであればなかなか営業は動こうとしません。なぜなら、現場が求めているのは極端な話「その日」「その月」に上がる売上であり、今月の売上を確保する以外に割く余力などない場合がほとんどなのです。事実、彼らが持っている顧客情報のうち、実際に対応できるものはほんの一握りで、結果として彼らのデスクの中には、商談確度が低いと判断され放置された過去の名刺が束になって放置されてしまいます。これらの名刺情報は時間が経過するとロングテールのように積み重なっていき、放置しておくといずれ大きな機会損失を生みかねません。ただ、こういった情報は商談進捗の管理をベースとしたSFAではなかなか管理が難しく、手をこまねている企業も多いのではないのでしょうか。今回ご紹介する株式会社エクサ様では Synergy! を利用して「攻め」の顧客管理を実現しています。システム導入時に担当された町村様、宇佐美様と、現在メインでシステムを運用している橋口様にお話を伺いました。

#### 費用もかからず自社で簡単にメンテナンスできることが導入の決め手。

導入に至った経緯を教えてください。

「まず用途としてはセミナー受付用のフォームとして導入を検討していました。以前は他社のシステムを利用していたのですが、パッケージで構築したためフォームの変更依頼をする度にシステム会社に発注をしなければならず、スピードとコスト感もどンドン重みを占めてきて、別のシステムを探す必要性に迫られました。

新しいシステムの前提条件としては、  
①フォーム変更の自由度、柔軟性 ②データベースのメンテナンスができること ③効果測定・モニタリング機能があること の3点でした。

Synergy!以外の他社のシステムとも比較検討しましたが、Synergy!では導入前にデモを提供いただき実際に自分たちで操作してシステムを確認できたことが、大きな決め手となり Synergy!を導入することを決めました。(宇佐美様)

#### 他部署と顧客情報を一元化することでシナジー効果を発揮。

現在はどのように運用されていますか。

「当社は多くの事業領域があり、お客様に様々なシステム・ソリューションを提供しています。ある商談ではつながらなかったお客様がいたとしても、違う部門の別ソリューションでは商談が発生するかもしれません。これまではそのような情報は担当者個人で保管され会社レベルで共有されるということがなく、日々営業が獲得した名刺情報も商談が発生しなかったもの以外は個別に保管されていた。そこで、Synergy! をセミナー受付フォームとしてだけでなく、見込み顧客情報を管理するデータベースとして多部門の顧客情報を一元管理し、過去の名刺情報をより有効に活用することになりました。具体的にはセミナーの受付と管理にデータベースとフォームを利用していますが、データベースにはそれ以外で収集した名刺情報も収集して一元管理を行い、セミナーの際にはメールで案内を送っています。また、履歴型データベースには、セミナー受付情報や過去の対応情報なども履歴情報として格納し、セミナー申込や問い合わせがあった際には参照できるようにしています。(橋口様)

#### 営業プロセスにSynergy!を組み込むことで営業成果がUP！

Synergy!を導入後の状況はいかがでしょう。

「過去の情報も含めSynergy!で一元管理することができるようになり、問い合わせの取りこぼしがなくなりました。実際に、問い合わせから案件に繋がるという事例も出ております。当社の場合、1件の案件が数千円～数億円になることもあるので一案件自体の重みが大きいのです。それまでは、営業が持っている個人のお客様名刺情報を共通のデータベースに入力することに抵抗のある営業もいたようですが、着実に成果が見えてくることを会社としても実感しているので、社員からも「やってよかった」という声次第が上がってきています。また、Synergy!を利用しているおかげで、問い合わせ件数の定量的な報告を経営陣にもできるので大変重宝しています。問い合わせから案件に繋がったということをきっかけに、営業が訪問に行く前にSynergy!にデータがあるお客様なのかどうかを積極的に協力的に利用するようになり、営業ひとり一人の意識改革にも役立ちました。一部ではSynergy!を利用することで部門間の営業同士でのつながりもできています。エクサには「営業協働」という言葉があり、その言葉どおり営業は共に協力して働こうということが実践できているので、その根底にもSynergy!というシステムが支えてくれていることを実感しているので安心できます。(橋口様)

#### 今後のご要望などはございますか。

「他社がどのような利用をしているか、マーケティングの指標などの数値が知りたいです。自社でのメールのクリック率が標準から考えてどのくらいかなど、システムの提供だけではないノウハウやプロセスに関する情報をご提供いただきたいですね。また、ユーザー間で情報を交換することができるような勉強会のような場を設けていただければお互いの啓発の場になり、シナジーマーケティングにもニーズを掴める有用な場となるのではないのでしょうか。(橋口様)

貴重なご意見ありがとうございます。弊社としてもこれまで培ってきたCRM・マーケティングのノウハウを多くのお客様に還元できるような施策を現在検討中です。実際のSynergy!をご利用のお客様の統計データやユーザー同士の勉強会・情報交換の場も含めて、様々な企画を打ち出していく予定ですので、どうぞご期待くださいませ。今後とも変わらぬご愛顧をよろしくお願いいたします。



株式会社エクサ http://www.exa-corp.co.jp/

#### ありがとうございました。



事業推進部門  
営業推進担当マネージャー 町村様



経営企画担当  
担当次長 宇佐美様



事業推進部門  
営業推進担当 担当課長 橋口様