

クラウド実践テーマ：顧客満足度の向上、従業員満足度の向上、業務効率の改善

業種：複合サービス事業（IT 関連人材派遣）

企業名：コクー株式会社（東京都千代田区）

【従業員数：216名】

「デジマ女子®」によるクラウド実践で、打合せ時間、残業時間の短縮を実現。

1 経営課題

- ・予実と日々の営業活動の可視化、リアルタイムでの社内情報共有を実現する。

2 クラウド実践による課題解決

- ・営業活動や顧客情報の一元管理とシステム化するため SFA(営業支援ツール)を導入した。
- ・導入時には、属人化して曖昧だった営業パイプラインの標準化や、商談入力項目の洗い出しと、業務フローの再定義を実施。
- ・営業メンバーによる SFA 運用を定着させるため、入力項目を最低限にして負担を少なくし、営業メンバーに親しんでもらう工夫を行った。

3 導入したクラウドサービス（導入期間：2年）

- ・株式会社ジーニー ちきゅう（SFA/CRM）

4 課題解決に向けた組織運営

- ・営業部とデジタルマーケティング事業部所属の「デジマ女子®」が SFA 導入チームを結成し、アジャイルな導入を行った（約5ヶ月間）。

5 実践事例の成果

- ・情報共有（定例会議、日次共有、上長との適宜の共有）で要していた打合せ時間が約4割削減された（所要時間比較：112h → 48h）。
- ・ツール機能によるリマインドを活用し、時期と照合させた顧客ニーズの記録と把握することで、スリープ企業へ適切なタイミングで再アタックを実施した結果、スリープ企業の成約数が約2倍となった。
- ・Excel からクラウドツールへの移行により、外出先でも営業活動の閲覧や更新が可能となったことで残業時間が約7割減となった（残業時間平均：242 時間/月 → 33 時間/月）。