



株式会社 三新様

データベースの充実度に満足 履歴情報の共有化で電話注文の対応に「ゆとり」ができた。

Interview



株式会社 三新
代表取締役社長
新海 哲也氏

User Profile

株式会社 三新

創業: 昭和29年

本社: 東京都北区

資本金: 3,000万円

従業員: 20人

事業内容:

切削工具を中心に測定工具、作業工具など機械工具全般を販売。独自の「SSS(スリーエス)」ブランドを立ち上げ、コレットやホルダー、バイトなども取り扱っている。

商圏:

東京都や北関東を中心に青森から九州まで本州各地。



- 「導入当初は2人に一台だったが、履歴が蓄積されてくると、1人に一台も持たせたほうが、大きい効果が期待できると考えた」と新海哲也社長は導入当時を振り返る。「機工メイトII」は豊富なデータベースと売上履歴の蓄積、参照が可能。
- そのため、「使えば使うほど受注状況、傾向が把握できるようになり、次に何を売ればいいのか、どういった提案をすればいいのかといった戦略も練ることができる。そのようなすぐれたシステムを外回りから帰ってきた社員が自由に使えるようにしたかった」。同社では2008年2月、「機工メイトII」を本社に15台、桶川営業所に5台導入、今日も「機工メイトII」が活躍している。

約350社135万点の商品データベースは、販売店に寄せられる注文を十分カバーできる。

機械工具の販売店が取り扱う商品数は、少なくとも数万点に及ぶ。それら膨大な商品に寄せられる日々の注文に対して、納期や価格などをいかに即答するかは販売店の至上命題ともいえる。

三新では「機工メイト」導入以前、迅速な受注対応を目的に商品データベースをエクセルで作成した。社員全員で業務時間外に入力作業に没頭したが「全商品の入力を終えるのに半年以上かかった」という。

しかし「機工メイトII」は、あらかじめ約350社135万点のデータベースを収録。その内容は、機械工具関連商品を網羅しており、新海社長は「通常の販売店の業務に十分対応できる内容」と太鼓判を押す。

さらに、価格改定、新商品といったデータ更新も、その都度、WEB上からダウンロードが可能。データの作成、変更などに費やす労力を不要にした。「導入に懐疑的だったベテラン社員も、1か月ほどすると、「機工メイトは凄いですね」と頭を掻いている」と新海社長は笑う。

売上履歴の参照が可能、電話口での「いつものアレ」に即答が可能

販売店を日々悩ますのが「いつものアレを頂戴」、「1か月前に注文したアノ商品をお願い」といった商品名などがわからない電話注文。営業担当者ならピンと来るが、他の人ではそうはいかない。「切削工具か砥石か？サイズは？」といったキーワードを聞き出し、カタログを開いたり、過去の伝

票を探すなどしているうちに相手の機嫌を損ねてしまうことも多い」という。

そういった注文でも、過去の売上履歴が参照できる「機工メイトII」は威力を発揮する。「電話を受けたら機工メイトの顧客別売上履歴画面を開く。その顧客からいつ、どのような注文を頂いたのかすぐにわかるため、一言二言の確認でお客様がほしい商品がわかるようになった」として、「受注対応のスピードUPを実現できた」。

顧客の履歴情報を「機工メイトII」を通じて全社で共有化できることで、営業担当者や、商品知識の豊富なベテラン営業マンでなくても、迅速な受注対応を実現。「以前のように電話注文の対応にバタバタしなくなり、社員に精神的なゆとりができた。個々の対応に丁寧になり、時には違った商材の提案をするなど、数字に表れない面でも効果は大きい」。

「機工メイトII」移行導入のメリット 最新データの迅速なWEBダウンロードが可能

「機工メイトII」では、価格改定や商品の追加、廃番などによるデータベースの更新を、WEB上からダウンロードをできるようにした。

進化前の「機工メイト」ユーザーでもあった三新では、データの更新速度を「機工メイトII」へ移行したメリットとして強調する。「『機工メイトII』では、CD-ROMで改定データが届き、終業後にダウンロードをはじめても次の日の始業時までには終了していないことがあった。『機工メイトII』に移行した後は、データ更新は30分弱で終了する。価格の改定や、商品の追加をすぐにデータベースに反映できることが有難い」。

導入効果

- 電話注文1件当たりの処理時間が大幅に短縮、個々の注文対応にゆとりができた。
- 顧客の履歴情報の共有化を実現。個人のスキルに頼らず、誰でも電話注文に的確な対応ができるようになった。
- 価格改定、新商品などのデータ更新が素早くできるようになり、常に最新データでの受発注が可能

今後の課題

- 現状では「機工メイトII」の機能をまだまだ使いこなせていない。今後は、棚卸しや、受発注管理なども活用する為に、段階的に社員教育を進めていく。

詳細は で

株式会社ブロードリーフ

http://www.broadleaf.co.jp/

ソリューションプロダクト営業部

〒140-0002 東京都品川区東品川4-13-14 グラスキューブ品川
TEL 03-5781-3130 FAX 03-5781-3017

全国ネットワーク 36拠点

営業所

- 札幌 ●仙台
- 東京 ●名古屋
- 大阪 ●福岡

製品に関するお問合せは product_info@broadleaf.co.jp まで

※記載内容および数値などは2010年9月現在のものです。
※記載の会社名・製品名は、各社の登録商標または商標です。
※記載されている内容や仕様は予告なく変更する場合があります。あらかじめご了承ください。