

株式会社富士通マーケティング

タブレット活用の徹底的な実践で得られた知見を活かし、お客様へのご提案に結実させる

商品名 FUJITSU Tablet ARROWS Tab Q584/H

命題	課題	効果
自らの経験から生まれた課題に取り組み、お客様の真の課題を引き出す提案につなげたい	<ul style="list-style-type: none"> ■ タブレットを有効利用した営業提案力強化の手法を知りたい ■ 外出が多い営業担当者の業務時間をもっと有効に活用させたい ■ 社外にタブレットを持ち出しても安心なセキュリティ対策を実現したい 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Web会議や専用アプリの活用によりスピーディーで密度の濃い提案が可能に ■ 時間や場所を選ばず事務処理ができるようになり、業務効率が大きく向上 ■ タブレット内蔵スマートカードリーダーにより、社外からも素早くセキュアに社内システムにアクセス可能

スマートデバイスの登場により企業における働き方の選択肢が増え、富士通マーケティングではお客様に最適な提案をするためにも日頃から利用シーンを考える事が重要と判断し、営業担当へのタブレット展開を決断。自社で業務改革を実践し、提案力強化と営業業務効率化を目指すと共に、その成果をお客様への最適な提案に活かすことを目指している。

導入の背景

タブレットの導入で悩んでいるお客様へ、真の課題解決につながる提案を模索

富士通マーケティングは、お客様の業務改革を支えるシステム・インテグレーターとして、自社でワークスタイル変革を実践する必要性を感じていた。お客様に様々な提案をしていくためには、まず営業自身がその効果を実感する必要があると考えたからだ。実際営業面での課題は多く、現場では「提案力強化」と「営業業務効率化」が求められていた。

商品戦略推進本部 戦略プロモーション統括室 担当課長 田中貴之氏は、「クラウド化が進む近年は、多様なサービスが市場にあふれ営業のスキル習得に時間がかかっておりました。ご提案時のお客様からの質問にも対応に時間がかかり、結果的に機会損失が発生していました」と語っている。そこで、



株式会社富士通マーケティング
商品戦略推進本部
戦略プロモーション統括室
担当課長
田中 貴之 氏



株式会社富士通マーケティング
産業営業本部
住建産業統括営業部
住建産業営業部
元村 匠 氏

営業のありたい姿を目指し、タブレットの活用によるワークスタイル変革を検討し始めた。

まず、2010年iPadが発売されると試験的に導入。電子カタログなどご提案シーンで一定の成果も見えたものの、既存システムとの連携や過去のWindowsアプリケーション資産の活用ができないなど

の課題が残った。翌11年にはAndroidタブレットも同様に試験導入したが、お客様へのご提案、資料作成、事務処理、メール連絡などの多彩な業務に追われる営業の一日の利用シーンを満たせず、本格導入はできないと判断した。

2012年、Windows 8が登場。Windowsタブレットなら、セキュリティや社内システム連携、アプリケーションの互換性に悩む必要がない。そこで、今度こそ本格的に導入すべく動き出した。

導入のポイント

タフで軽量、タブレットとしてもノートPCとしても使いやすいQ584/Hを選択

数あるWindowsタブレットの中から富士通マーケティングが選んだのが、「FUJITSU Tablet ARROWS Tab Q584/H(以下Q584/H)」である。その理由を田中氏は、「軽くてスタイリッシュで、バッテリーのもちがよく1日中使い続け

プロフィール

株式会社富士通マーケティング

所在地 東京都港区港南2-15-3 品川インターシティ (棟

概要

富士通グループの中堅市場向けビジネスを担う中核会社。「Best Solution & Best Partner」をコーポレートメッセージに、コンサルティングからシステム構築、ソフト開発、運用支援、保守、サポート、工事、教育までのトータルソリューションをワンストップで提供している。

ホームページ <http://www.fjm.fujitsu.com/>

られます。また、お客様にお見せする時はタブレットとして、事務処理を行うときはスリムキーボードに装着してノートPCとして使えて便利です。さらに、カードリーダーを内蔵できるので、スマートカード認証が手軽に行える点も気に入りました」と語っている。

導入は、段階的に実施。14年2月全国の営業担当者のうち100名にQ584/Hを配布した。その人選は、後の全国展開も視野に入れ、北海道から九州までの各本部に10名ずつの先行ユーザーがいるように配慮した。3月までは各自自由に使ってもらい、4月からは地域ごとに分科会を立ち上げ、一歩進んだタブレットの活用方法を探っていった。

一方、導入を推進した事務局では過去の課題から配布後も現場任せにせず、地域ごとにサポート要員をおき、操作方法や問い合わせ対応、顧客先への同行支援などを手厚く実施。確実な活用に向けて万全の体制を敷いた。7月に各地域での発表会を、8月には経営層に向けた全国成果発表会を実施し、各地域の分科会で生まれた活用方法を全社で共有した。また、現場で出た要望は新たな課題として関係部門で協議し、全社展開に活かす予定だ。



富士通マーケティングが導入した「FUJITSU Tablet ARROWS Tab Q584/H」。社内ミーティングの際には各自が持ち寄って日常的にペーパーレス会議を行っている。

導入効果

業務効率が3割、顧客訪問時間が2割アップ*

営業の現場で頻りに利用されているのが、Microsoft LyncやCisco WebExによるビデオ会議や資料共有である。担当者が複数拠点にまたがり会議を行おうとする場合、日程調整に手間がかかり、移動時間などのロスも大きい。そこで、Web会議を実施することにより、大幅な工数削減ができる。

商談の期間短縮にも効果が高い。産業営業本部 住建産業統括営業部 元村匠氏は、「お客様から質問をされた場合、タブレットを介して本社にいるSEをWeb会議に参加させ、リアルタイムに回答してもらうこともあります。また、その場でデモを行ったり、資料や見積りをメールで送ったりすることもできるので、レスポンスが速くて良いとお客様からも高い評価をいただいています。紙のカタログの場合、まず紹介をしてデモや見積りは次回また、という手順でしたが、タブレットならその手間が省け、商談の進捗が速いです」と語る。



お客様先で商談中に、タブレットを用いて本社にいるSEを呼び出して質疑応答を行える。また、遠方にいる別の社員も呼び出せるので、効率的かつタイムリーなミーティング招集に役立っている。

また、現場の課題をタブレット撮影した動画を利用した臨場感あるプレゼンテーションや、お客様がアプリ上の質問にチェックをしていくだけで対策を導ける「セキュリティ診断アプリ」を作成するなど、タブレットならではの使い方も続々生み出され、当初の目的である提案力強化につながっている。特にお客様の面前で使うセキュリティ

診断アプリについては、タブレットを介してお客様とのコミュニケーションが活性化するという効果も出た。

「やはり目の前で診断結果を見せながら話やご提案ができるので、会話も弾みますし、次の商談にも結び付きやすい。タブレットならではの活用だと思います」（元村氏）

業務の効率化については、スマートカード認証によるリモートデスクトップで社内の自席のPCにアクセスすることで、セキュリティを確保しながらどこからでも事務処理ができるようになった。タブレットには基本的にデータを保存しないルールにしている。隙間時間を有効活用することで業務効率が大幅にアップ。元村氏は、「業務全体にかかる時間が3割程度も減り、残業も少なくなりました。一方でお客様とお会いする時間は約2割も増えています*。また、PCを使う業務に場所の制約がなくなったので、いつ仕事をするか、業務の最適化を常に考えるようになりました。業務改善に対する意欲も向上したと感じています」と成果を語る。

Q584/Hについて元村氏は、「軽くて持ちやすく、高精細画面で解像度が高く見やすいところが気に入っています。意外と便利なのが、USBポートがついているところ。一般的なタブレットはマイクロUSBしかついていませんが、これは標準のUSBポートがあるので、Wi-Fiルーターを充電したりする時に便利です」と評価している。

*効率化の数値は一例です。



客先でセキュリティ診断アプリを活用。お客様自身に触れてもらうことでコミュニケーションが活性化し、より積極的な商談展開が可能に。

今後の展開

全社展開によりさらなる活用を図り、自らの経験から生まれた、ひと味違うご提案を実践

富士通マーケティングは、タブレットの本格展開を見据え、本社のオフィス改革も実施。本社移転を機に、全館無線LAN環境の整備、打ち合わせスペースへのモニタ設置、Webセミナーなどで情報発信ができるスタジオのようなアウトバウンドブースなどを新たに設け、ICTを最大限活用できるオフィスを構築した。これらを活用しながら、Q584/Hを利用する100名は、日々営業活動にフル活用している。残りの営業に関しても順次導入し、全社で活用していく予定だ。

富士通マーケティングは、今回のQ584/H導入と活用で、さまざまな知見やノウハウを蓄積した。今後はそれらを活用し、「Work Renaissance(ワークルネサンス)」のコンセプトのもと、お客様により実践的で効率のよい新しいワークスタイルを提案していく。

最後に田中氏は、これからタブレット活用を検討する企業に対し、「成長を続けるためには、ワークスタイル変革は避けて通れません。そして、そのためにスマートデバイスをはじめとするICT活用は欠かせませんが、定着には時間がかかり、また継続的な見直しが必要です。何もしないでいる時間はありません。スモールスタートでも、とにかく使ってみることをお勧めします。私たちは、今回活用方法だけでなく、導入や社内展開に関しても、お客様が悩まれそうなことは一通り体験しました。このノウハウを活用し、お客様のワークスタイル変革をご支援していきたいと思っておりますので、ぜひご相談ください」と語った。

お問い合わせ先

【富士通コンタクトライン】 0120-933-200 (受付時間 9時~19時)

富士通株式会社

〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

<http://jp.fujitsu.com/>

富士通FMWORLDでタブレット導入事例を多数公開中

タブレット ワークスタイル変革

検索

<http://www.fmworld.net/biz/workstyle/>

●記載されている会社名、製品名は一般的に各社の商標または登録商標です。