

# 電子秘書が入力を後押しする『真の』SFA

「毎朝、自分の秘書ちゃんが登場。先に聞けるさまざまな情報を教えてくれるんです」

長尾一洋社長がいう秘書とは、仮想の「電子秘書」。タブレットやスマートフォンの上から、業務に役立つ情報をユーザーに通知する。NI コンサルティングの開発した営業支援システム（SFA）に備わる機能だ。情報は取引先の所在地や訪問履歴はもちろん、

過去のクレーム、創立記念日、担当者の誕生日にまでおよぶ。

社内に複数の営業担当者がある場合、SFAを利用してはいる企業は少なくない。クラウド型なら、訪問前の移動時間にチェックすることもできる。ただ営業マンがデータを入力せず、運用が軌道に乗らないケースが間々あるという。へたに入力すると、上司から「つっこまれる」ためだ。



長尾一洋社長

「営業支援システムといいながら実態は、営業マン管理システムでした。当社の『真SFA』は、営業マンをいかに支援するかという観点に立ち、設計したシステムです」（長尾社長）

担当者に入力を促すため、真SFAに取り入れられているのが、電子秘書を活用したゲーミフィケーション機能である。

## 段階的にパワーアップ

電子秘書にはアシスタントレベルを搭載。何らかの通知をくれた際、感謝をあらわす「GoodJob」ボタンや「Thanks」ボタンを押すと、ポイントが加わりレベルが上昇。レベルアップの都度、通知内容の種類が増え、さらに便利に

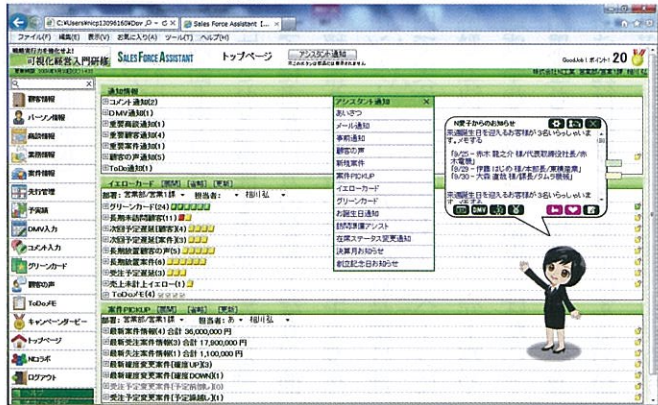
なるという仕掛けを施している。追加される機能がわからない点も「サプライズ感」を高める。

「他者コンタクト通知」機能はそのひとつ。自分の担当顧客にほかの社員が対応した際、通知が届く。「外出中に電話があった」、「メンテナンスのため訪問した」といった情報がスマートフォン等にリアルタイムで届くため、担当者はスマートフォンとの連絡をすぐさま入れることができる。顧客対応のスピードが上がることに請け合いた。メールのように文字数を気にする必要もない。

商談案件を登録したり、アクション予定を入力すると、設定に応じて「エネコイン」という仮想通貨が貯まる。エネコインで洋服などのアイテムを購入して、自分好みの秘書にできるのも遊び心。愛着が増してくるのは言うまでもない。

「以前はやった、育成ゲームの『たまごっち』のようなイメージです。ゲームにのめり込まれても困るので、1日のあいだでほめられる回数の上限を設けています。当社では次回訪問時の行動を重視しているため、内容を記入したときに大量のエネコインを手に入れるよう

行動を可視化するツールが満載



COMPANY DATA

設立 1991年3月  
所在地 東京都港区港南2-16-1 品川イーストタワー19F  
TEL 03-5781-5525  
売上高 11億円  
社員数 70名  
URL <http://www.ni-consul.co.jp/>

な設計にしています」(清永健一  
教育研修部長)

### 秘書アバターが競争

画面上で自分の順位が「見える化」される機能も用意している。電子秘書が自分の分身となり、他の秘書たちと競い合う「キャンペーンダービー」だ。評価基準は社内ですべて決める。その際、売上高や達成率など単なる結果ではなく、結果をもたらす一歩手前のステツプ(先行指標)を基準にするのがコツ。

たとえばキーマンとの面談回数、提案書の提出頻度などが挙げられる。長尾社長は「キャンペーン期間が終了に近づき勝敗が決しているとき、ポイントを2倍に変更したりすると盛り上がります」と語る。

営業以外の職種にも効果はてきめん。NIコンサルティングでも社員が自主的にキャンペーンを考え、営業拠点をこえて競争する光景も見受けられるようになった。

「当社では、主催するセミナー会場で書籍を販売することがありますが、会場ごとの売り上げを競い合ったりしています。休憩時間に

単に声をかけるだけでなく、休憩に入る前に『お手にとってご覧ください』と話した方がより多くの方に手にとっていただけというようにアシスタント職のナレッジ共有にも役立っています」(長尾社長)

キャンペーンダービーによる見える化や上司によるタイムリ

ーなフィードバックも、営業担当者情報を入力しないことには始まらない。蓄積された情報をもとに受注要因を分析し、有効な先行指標を導き出すことができる。先行指標の精度が上がれば、業績も上向くという好循環が期待できる。

「ゲームの要素を取り入れたこと

により、入力率が格段に上がったのはもちろんですが、戦略に基づいた実行力もアップしたと感じています」(長尾社長)

この春には、名刺情報の自動取り込み機能も追加する。SFA開発の先駆者として、電子秘書の働きに磨きをかけていく。

(本誌・小林淳二)◎