

# リアル秘書



# VS



# 電子秘書

## 電子秘書はリアル秘書に勝てるのか!? ③

### Round2「顧客管理・取引先把握の精度で対決」

**人を省いてより少ない人数で生産性を上げる「省人数経営」**

人を雇いたくても、欲しい人材、優秀な人材が来てくれないという企業が増えている。求職者はいても、求人側とのミスマッチがある。総人口が減る中で、団塊の世代が引退し始め、働く人が減っているから、求人しても質が伴わない。政府は賃上げせよと連呼するが、質が伴わないのに、高い給与は支払えない。優秀な人が来てくれるなら良いが、そんな人はそもそも来てくれないのだ。

そうなれば、「省人数経営」にシフトするしかない。五名で二〇名分の仕事、三〇名で二〇〇名分の仕事をしていくにはどうするか。ITやロボットに置き換えられる仕事は省人化、機械化し、生身の人間にはより創造性を発揮し、質の高い仕事をしてもらうしかない。

#### リアル秘書対電子秘書 第2ラウンド

前回に引き続き、人を省いて高付加価値を実現する「省人数経営」の象徴的な事例として、アシスタントや秘書の省人化シフトを考える。秘書対決の第2ラウンドは「顧客管理・取引先把握の精度」だ。

第1ラウンドのコスト対決では、電子秘書の圧勝だったが、果たして仕事の質はどうだろうか。今回は、顧客の管理や取引状況の把握など、営業アシスタント的な業務について考えてみる。

長年勤めてくれているベテラン営業事務、営業支援アシスタントなら、顧客の名前や取引の状況などが頭に入っていて、電話を受けたりしても、気の利いた対応

が可能だろう。しかし、最近入社したばかりの若いアシスタントの場合はどうか。なかなか顧客の名前も覚えられず、個々の取引条件なども頭に入っていないのではないかと。

また、いくら優秀なベテラン秘書でも、すべての顧客を記憶し、すべての取引を把握しておくのは無理だろう。長い付き合いの顧客は覚えていても、最近取引が始まった先ことはよく分かっていなかったりもする。

#### 電子秘書ならすべての顧客の誕生日や創立記念日まで覚えておく

一方のITを活用する電子秘書なら、顧客はすべて覚えていて、個人客なら誕生日、法人客なら創立記念日を事前に教えてくれたりもする。誕生日や創立記念日が営業アクションのキーになる場合にももちろん有効だし、そうではなくても、さつと二本「お誕生日ですね。おめでとうございます」と電話やメールを入れたら、顧客からの信頼度も増すだろう。

もちろん、電子秘書は、過去の商談の履歴や取引内容も把握しているから、営業マンが客先を訪問する前には、その履歴情報をお知らせしてくれる。先回りして教えてくれることで、営業マンの事前準備を助け、営業の質を高める。そして電子秘書には抜け漏れがない。それも、パソコンだけでなく、スマホやタブレットでもお知らせしてくれるから、会社に戻らなくても、どこにいても情報を得ることができるといえるのだ。

顧客管理や取引先の把握においても、電子秘書がリアル秘書に圧勝である。生身の人間にはとても記憶できない情報を

把握し、生身の人間だとどうしても抜けたら漏れたりするものを、完璧にお知らせしてくれる。

だが、戦いはまだまだ続く。第3ラウンドの勝負も乞うご期待。(次号につづく)



**0 - 2**  
リアル秘書 電子秘書



株式会社 NIコンサルティング  
代表取締役 中小企業診断士  
長尾 一洋

「ながお・かずひろ」一九九九年に株式会社 NIコンサルティングを設立し、ITを活用した営業力強化、経営改革に取り組み、自社開発の経営支援ツール「可視化経営システム」はすでに三二〇〇社を超える企業に導入された。孫子を企業経営に実践応用する孫子兵法家として、孫子流コンサルティングも手がける。「主要著書」営業マンは目先の注文を捨てなさい! 「孫子の兵法経営戦略」 「営業の見える化」 「仕事の見える化」 「社員の見える化」 「リーダーは誰だ?」などがある。

