

導入事例

HOME > 導入事例 > 富士通

導入事例 Case Study



信頼ある情報を糧に、 新領域・新ビジネスを切り拓く

富士通株式会社

マーケティングコミュニケーション本部
デジタル改革推進統括部
デジタル基盤推進部 部長 新井 真一氏(左)
次世代CRM推進部 部長 堀井 昭宏氏(右)

導入しているサービス

日経バリューサーチ

ICT分野でトータルソリューションビジネスを展開する富士通は、「新領域・新ビジネスの開拓」によるビジネス拡大を狙い、それを切り開く営業部門の支援を強化してきた。新たな分野の開拓には企業分析や業界の動向把握が欠かせない。そこで、2013年に日経バリューサーチを導入。その活用方法について、マーケティングコミュニケーション本部デジタル改革推進統括部の新井真一部長と堀井昭宏部長に聞いた。

日経バリューサーチ導入背景について——堀井部長

業務効率化・情報レベル底上げ狙い、システム構築を検討

新領域・新ビジネスの開拓によるビジネス拡大を推進していくうえで、営業部門はこれまで接点のなかったお客様や業界のことも知識を持つ必要が出てきました。我々マーケティング部門は当初、様々な媒体や資料から新たな取引先となり得る企業情報や業界動向などを人海戦術で集めて営業部門へ提供していましたが、担当者からは「既存のお客様の情報も欲しい」「もっと早く知りたい」「お客様へ様々な情報を提供したい」といった様々な要望が出てくるようになりました。

とはいえ、人手で信頼性の高い情報や最新のデータによる業界分析などをタイムリーに集めることには限界があります。営業担当者によっては、自分のセンスで情報を集めているケースもあり、情報の質やレベルに差が出てしまいます。営業部門には情報を集めることよりも、情報をアレンジしてビジネスを創出することに注力して欲しい。業務の効率化や情報品質のレベルを底上げするために、役立つ情報をタイムリーに提供できるシステムの構築を検討しました。

活用方法について——新井部長

「担当のお客様」「自社」「フリーワード」の3つで情報を漏れなく収集

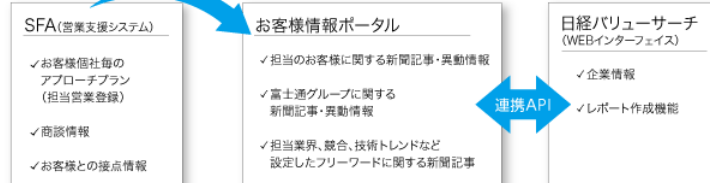
今回のシステム構築にあたっては、担当しているお客様情報を漏れなくタイムリーに提供できるように、お客様の動向や当社との接点などに関する社内外の情報を集約した「お客様情報ポータル」を目指しました。

社外情報は、お客様企業情報・人事情報の豊富さ、ニュースの信頼性、業界レポートの更新頻度の高さに加え、SFA（営業支援システム）との連携APIが用意されていることを考慮し、日経バリューサーチを選択しました。日経バリューサーチの提供する新聞記事や業界情報などが加わることで、お客様訪問や商談展開のきっかけにしておこうと考えました。

「お客様情報ポータル」では、「担当のお客様」、「自社」、「フリーワード」の3つの切り口でニュースや記事情報、人事異動情報が漏れなく把握できます。「フリーワード」には、各自が担当業界、競合、技術トレンドなどの関心のあるキーワードを設定できるので、こういったキーワードが営業担当者間で良く利用されているか共有できます。

また、人事異動記事の閲覧には、社内歴・社外歴などの詳細情報へのリンクをつけるなど、操作の手間を減らす工夫を随所に施しました。

担当営業情報をはじめとする
お客様情報ポータルに必要な情報の提供



SFAの担当営業情報をキーに、営業担当者毎にパーソナライズして情報表示

営業からは、「担当のお客様の情報はわかっているつもりだったが、実は漏れていた情報があることに気付かされる」との評価も得ています。

また、営業部門がそれぞれのお客様へのアプローチプランを立案する際、日経バリューサーチを利用することで情報収集の効率化を図ることができ、戦略検討に注力できるようになっています。日経バリューサーチのレポート作成機能は、パワーポイントで出力できるなどが営業担当者から「利便性が高い」と好評です。

今後の展開——新井部長

社内に浸透させ、新ビジネス創出のトリガーに

現在、外出先で活用できるようタブレットでも使える画面にデザイン設計していますが、スマートフォンでの利用も検討していきたいと考えています。

今後は、社内実践で得たノウハウや効果などを経験値として蓄積し、同様な課題を抱えておられるお客様への課題解決の参考としてご紹介していきたいと考えています。

また、将来的には営業部門以外のセクションでの活用も視野に入れていきます。営業部門がどのようなお客様に向けてどのような情報を活用したのか、また、お客様の反応はどうだったのか、そうした情報をマーケティング部門や製品開発部門などが共有する。つまり、お客様のニーズをタイムリーかつ確実に把握することで、営業部門と共に様々な部門がビジネス創出に情報を役立てる状態を目指しています。

(日経MM情報活用塾メールマガジン2016年4月号にて配信 2018年8月24日 更新)

企業プロフィール

企業名	富士通株式会社
事業内容	通信システム、情報処理システムおよび電子デバイスの製造・販売ならびにこれらに関するサービスの提供
代表者	代表取締役社長 田中 達也
本社所在地	東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター
資本金	3,246億円 (2015年3月末現在)
従業員数	159,000名 (2015年3月末現在)
Webサイト	http://jp.fujitsu.com