

昭和シェル石油株式会社

昭和シェル石油

昭和シェル石油株式会社

所在地：東京都港区

業種：石油・石炭製品

主な事業：

石油元売り大手。石油製品を中心としたエネルギーを安全かつ安定的に供給すると同時に、環境に優しいエネルギーの開発・販売を行う

構築システム：代理店を含むSFAの構築

PRM(代理店管理)機能を活用し
特約店との情報共有を実現

石油元売り大手の昭和シェル石油。車を運転する方であれば、一度はシェルマークのサービスステーションをご利用になった方も多いのではないでしょうか。昭和シェル石油は、家庭向けにもガスや灯油などのエネルギーを提供しています。

そんな皆様の生活に身近な昭和シェル石油ですが、「ホームソリューション」を提供を目指し、2005年よりホームセキュリティサービスを展開しています。2009年6月にはサービスをリニューアルしました。新サービス「シェル リンクライフ」は、外出先から自宅の様子や遠くに住む家族などをカメラで見守ることができるうえ、空き巣や火災などの非常事態の際すぐに警報音で警告し、メールで異常を知らせてくれる、「シェルリンクライフ」は、お客様と大切なものをつなげ、「安心」「快適」な生活をお届けするサービスです。

特約店との営業情報共有で、迅速な営業活動を実現

同社では、全国に広がる特約店の販売網を利用して営業活動を行っていますが、会社が違うことから、顧客情報の共有が課題でした。昭和シェルが運営するカスタマーセンターに入る問合せ顧客の情報を迅速に地域の特約店に引き継ぐことだけでなく、属人的に行なわれている特約店の営業活動をリアルタイムに把握し、フォローする必要性を感じていました。

この課題を解決するために、「シェル リンクライフ」サービス開始のタイミングに合わせて、昭和シェル、カスタマーセンター、特約店での情報共有を円滑に行なう仕組みの構築に着手されました。



特約店様、カスタマーセンター、昭和シェルの円滑な情報共有が可能になり、問合せからアフターサービスまでの顧客管理や受発注など一連の業務を効率的に進めることができるようになりました！

使用サービス

Salesforce
SkyPrint
Visualforce

昭和シェル石油株式会社 ホームソリューション部 販売促進課長

大山 百合子 氏

特約店も含めた、 全体の営業情報の“見える化”を実現

ツール選定の決め手をホームソリューション部販売促進課長の大山氏は次のように語ります。「Salesforceを選択した決め手は、多くの特約店に利用してもらうためにコストの安いパートナーポータルが用意されていたこと、また進捗管理やマーケティング上の分析をレポートでリアルタイムに可視化できる点でした。これにより、情報の共有化、業務効率の改善が実現できるとともに、広告やキャンペーンなどの効果測定がリアルタイムにできるようになることを期待しました。複数の会社間での顧客情報の共有、個人情報の管理という難しい問題も、SalesforceのPRM(代理店管理)機能を利用することにより、必要な情報のみ特定の特約店に公開することができました。

営業マンの負担を考え、 ユーザビリティにも配慮したシステムに

SFAを普及させるためには、操作が簡単で、入力の手軽になるべくからず、“入力させる仕組み”を作らなければならないと大山氏は考えました。

そこで、できる限り1画面で必要な入力が完了するように、見積データの入力画面をVisualforceを利用し個別に画面開発することで、入力負担の軽減を図りました。

また、見積書、契約書をテラスカイのSkyPrintサービスを利用してSalesforceから出力させるようにしたことで、営業マンの二重入力を防ぐとともに、必ずSalesforceへ入力させる仕組みにしました。

このような仕組みを用意することで、Salesforceを利用したSFAを実現しています。

コメント

—導入で苦労された点は？

商品リリースまでの期間が短かったため、システム構築と新商品開発が重なったので大変でした。でもそれ以上に、特約店にデータを入れてもらうために、ユーザが使いやすい工夫をするのに苦労しました。入力負担軽減のため画面開発などを行なったおかげで、システムを利用して3ヶ月目ですが、特約店が自主的に登録を行なってくれるようになりました。

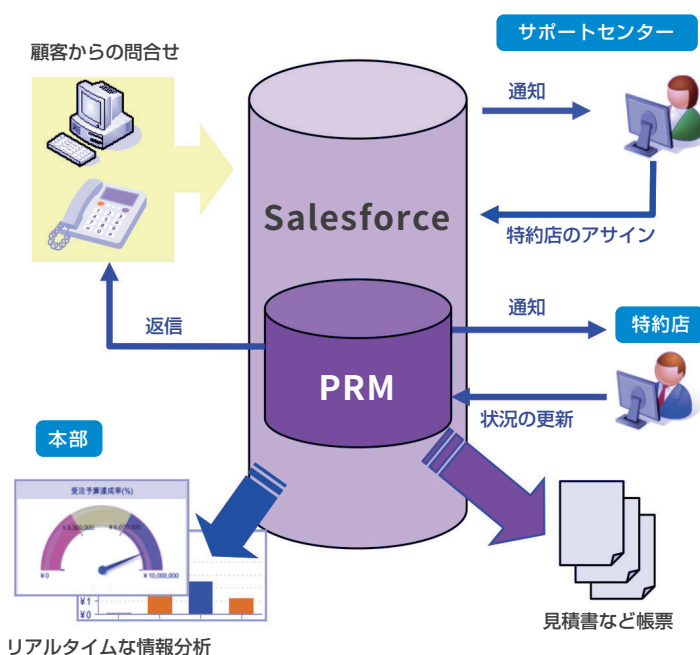
—導入の効果は？

特約店の商談進捗をリアルタイムに把握できるようになり、スムーズな進捗管理が可能になったとともに、広告や販促の効果検証も即座に行えるようになり、特約店と、いかに契約を獲得するか議論ができるようになりました。カスタマーセンターも以前は顧客情報の入力の手一杯だったのですが、業務効率が改善されたため、アウトバウンドコールなどにも手が回るようになりました。

—今後の展開は？

受発注や在庫管理もセールスフォースで行うよう、さらにカスタマイズを加えており、まもなく稼働を開始します。広告の費用対効果や売れ筋も分かるようになったので、今後の商品企画にも役立てたいですね。

システム概要



昭和シェル石油 Webサイト

<http://www.showa-shell.co.jp/>

Shell LinkLife Webサイト

<http://www.showa-shell.co.jp/linklife>

SkyPrint Webサイト

<http://www.terrasky.co.jp/products/skysuite/skyprint.html>