

導入事例

サイボウズ株式会社 社内事例(営業部編)



会社名：サイボウズ株式会社
メールワイズ無制限版を使用
http://cybozu.co.jp

チームプレーが必要な業務に便利なメールワイズ。営業部のような個人対個人でコミュニケーションが必要な部署ではどのように活用するのだろうか。サイボウズの営業部では、個人メールと使い分けをすることによって、案件の引継ぎや教育が不要になり、セミナーや講習会の運用業務が楽になったという。実際の使い方を紹介しよう。

導入前	導入後
<ul style="list-style-type: none"> 過去の履歴を共有できず、営業案件の引継ぎが大変である。 新しいスタッフへの教育が大変である。 担当者が不在の場合、代わりの対応がすぐにできない。 勉強会などのご案内時に一斉配信によるミスが起き易く手間がかかる。 	<ul style="list-style-type: none"> 履歴を共有できるから、案件の引き継ぎが不要に。 過去の業務状況を把握できるから、新しいスタッフもすぐ業務につける。 進捗状況が分かるから、担当者が不在でも顧客や取引先を待たせない。 セミナーや勉強会などの一斉配信にリソースがかからない。

■背景

個人メーラーとの使い分け

通常、営業のような業務では、個人対個人でコミュニケーションが大切だ。メールワイズでメールのやり取りをチームで共有してしまうと、大切な案件を進める上で不都合が多い。そのためサイボウズの営業部では、チームプレーが必要な業務にはメールワイズ、担当案件を進める場合には個人メーラーと使い分けをしている。メールワイズは、新規案件の一時受付とオフィシャルパートナー※との対応窓口で使用している。個人メーラーと使い分けることによって、案件引継ぎや教育の手間がなくなったという営業部ならではの活用方法を紹介しよう。

※サイボウズ製品を取り扱う販売パートナー様のこと（販売代理店様・ディストリビュータ様・システムインテグレーター様）

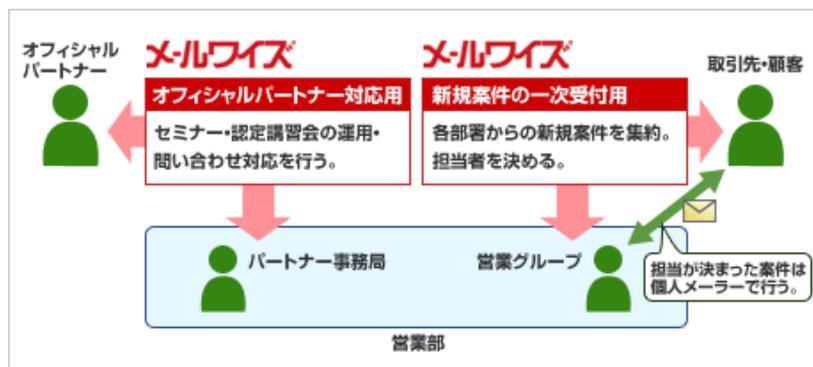
■活用方法

新規案件の一次受付に

営業部では各部署で発生した営業案件の一時受付としてメールワイズを使っている。ここに、各部署から営業案件になりそうなことが随時転送されてくる。

外出や出張が多い担当者をフォロー

営業はどうしても外出や出張が多く、不在がちだ。そのため各部署から転送されてきた新規案件は、まずパートナー事務局でチェックし、担当を振り分けていく。振り分けられた案件は、担当者の個人メーラーに通知がされるので、引き続き個人メーラーでやり取りができる仕組みだ。しかし、担当者を決めても、対応が後になってしまう時がある。そんな時は、パートナー事務局から担当者にリマインドを送るという。



▲メールワイズ利用図

営業部は、いわゆる営業部隊である営業グループと、オフィシャルパートナーとの対応窓口となるパートナー事務局の2つに分かれる。

「メールワイズは、未対応のメールだけが一覧で見られます。担当者を決めて2～3日経ってもそのまま未対応になっている場合は、担当の方にリマインドを出します。もし個人メーラーだったら、その後の経緯が分かりませんからリマインドはできません」

(パートナー担当アシスタント)



▲トップ画面：未対応案件を一覧▲

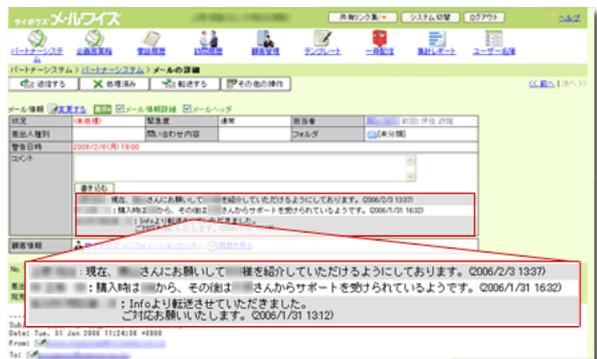
また担当者が不在の場合でも、相手を待たせるわけにはいかない。その場合はチームの誰かが代理で対応するという。

「個人メーラーだと履歴が分からないので、代わりに対応はできません。でもメールワイズは履歴をみれば、過去の経緯を踏まえてきちんと対応できます。やっぱり営業は反応のスピードが大切ですから、こういうフォローができる体制はありがたいです」(パートナー担当)

案件の引継ぎは不要

新規案件の中には、状況やニーズをもう少し把握しないと担当を決められないものもある。そのような場合、担当が決まるまでは、メールワイズ上でお客様とやり取りをする。メールワイズは顧客ごとに履歴が一覧できるため、担当者は見るだけで、どこからきた案件でどういう経緯だったか分かる。引継ぎの必要がないわけだ。

「メールのメモ欄を活用しています。例えば、以前にもやり取りがあったお客様だった場合、当時の経緯や結果を簡単に入れたり、電話で話した内容を入れたり、とメール以外の情報も合わせて見られるようにしておきます。個人メーラーでやっていたら、いちいち転送しなければいけませんし、担当者が決まった後に引継ぎをしないとイケないですよ」(パートナー担当)



▲メール詳細画面：コメント欄を活用▲

オフィシャルパートナーとのやり取りに

サイボウズ製品を取り扱っていただく会社の活動を支援するためのプログラム「オフィシャルパートナープログラム」では、プログラムに参加するためのセミナーや、販売にあたって必要な製品知識を学んでいただく認定講習会を随時開催している。パートナー事務局は、このオフィシャルパートナーとの窓口として、セミナーや認定講習会の実施から問い合わせの対応までを担当。それら活動を一括管理するためにメールワイズが利用されている。

一斉配信は業務効率の要

メールワイズで受ける月100件以上もの問い合わせから、セミナーや認定講習会に必要な配信は、基本的にアシスタント1人で対応している。そこで重宝しているのがメールワイズの一斉配信とステータス管理だ。

毎月何度も実施されるセミナーや認定講習会。その度に申込書送付から受付連絡、リマインド、合否通知・・・と参加者に何度も案内をしなければならない。少し前まで専用の一斉配信システムを使っていたが、設定方法が非常に複雑で、それだけで1日が潰れてしまうこともあったという。

「メールワイズは、すごく簡単なので負担はなくなりました。メールワイズを見た最初の印象として、機能美っていうか、カジュアルで柔らかい印象でした。実際、マニュアルを見なくても何となく使えてしまいます」

(パートナー担当アシスタント)

また、メールワイズは対応が完了していないメールの状況一覧が一目で分かる。これもスピーディーに対応できる要因だという。

「一覧で探せるのでいちいち検索がいりません。それから、コメント欄に保留になっている理由を添えておけば、メールを開かなくてもすぐに対応できます。個人メーラーだと、状況を1件ずつ管理するのは難しいですよ」

(パートナー担当アシスタント)

業務フローの引継ぎが不要

入社して数ヶ月だが、担当するにあたって業務の説明がほとんどなくて驚いたという。

「入社したその日に『今日からこれを担当してね』と言われただけで・・・。詳しい説明は特ありませんでした。メールワイズを見てみると、最初のお知らせ欄に業務の基本フローと関連データベースのURLがあって、少し安心しました(笑)」 (パートナー担当アシスタント)

また実際に対応を始めてみると、これまで担当した人の対応ノウハウが履歴として残っているため、困ることはなかったようだ。

「こういうのは誰に振れば、こういう場合はどういう対応、といったノウハウが、メールワイズにデータとして蓄積されているんです」

(パートナー担当アシスタント)

個人メーラーであれば、チームのノウハウをデータとして共有することはできない。新しいスタッフには研修が必要で、初日からすぐ実務をスタートさせることは難しいだろう。



▲トップ画面のお知らせ欄▲

(補足) サイボウズでは、業務ごとにメールワイズを利用して、システムごとに利用者を限定して管理している。メールワイズは、元々は顧客対応のクオリティを上げるために開発したソフトで、当初は、顧客対応の業務で使用していたがすぐにメール業務が発生する各部署で使用されるようになった。アクセス権でシステムごとに利用者を限定して管理している。