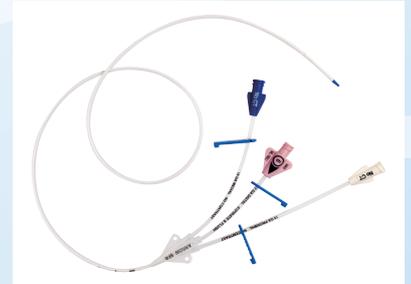


テレフレックスメディカルジャパン株式会社

事例紹介

案件の進捗状況をダッシュボードでリアルに可視化 バックオフィス業務とのスムーズな連携を実現

中心静脈カテーテルをはじめ多岐にわたる医療機器を販売するテレフレックスメディカルジャパンでは、進行中の案件に対する報告タイミングが個々の担当者に委ねられており、案件全体を通して把握する体制が確立されていなかった。これに起因した業務の非効率を改善し、さらなる成長の足場を築くため、Salesforceで一元管理されている案件情報を“見える化”する仕組みとしてMotionBoard Cloud for Salesforceを導入。エリアマネージャーによる詳細な案件パイプライン管理を実現するとともに、営業現場からの情報の随時入力を促している。



✓ 採用の背景

- 案件情報を一元管理するためにSalesforceを導入したが、営業現場からの情報入力が十分に浸透しなかった
- ITシステムはグローバル戦略に基づいて米国本社が統括しており、日本法人が独自にオンプレミスでサーバーを導入・運用するのが困難だった

✓ 導入ポイント

- 標準でSalesforceとの連携が可能
- クラウド型サービスでありオンプレミスにサーバーを立てる必要がない
- ITに関する専門知識を持たない営業部門でも使いこなせる簡易な操作

✓ 導入効果

- 案件パイプライン管理のためのダッシュボードを1週間程度で短期構築
- エリアマネージャーによる進行中の案件の詳細かつ正確な把握を実現
- 営業現場からの案件情報の更新頻度が増加

Company Profile

テレフレックスメディカルジャパン株式会社

設立 :1988年

所在地 :東京都新宿区

事業内容 :医療機器のグローバルカンパニーとして世界150ヶ国に事業を展開する米テレフレックス社の日本法人。血管アクセスやインターベンショナルアクセス、手術、麻酔、心疾患治療、泌尿器治療、救急医療、呼吸器医療をはじめとした幅広い製品を製造・販売している。なかでも中心静脈カテーテルに関しては、国内およびグローバルでもトップクラスのシェアを誇る。

URL :<http://www.teleflex.com/jp>

Interview



オペレーション部 部長
菊地 隆太郎 氏 (写真左)

ビジネスディベロップメント
プロジェクトマネージャー
遠山 文規 氏 (写真右)

Surprise! MotionBoard 導入後の驚きの声!

Before

営業メンバーから報告されないまま水面下で動いている案件が相当数あり、会社全体として新規案件からの売り上げを予測することが困難だった。また、計画通りに訪問できていなくても、エリアマネージャーは営業メンバーをフォローすることができなかった。

After

案件情報の入力件数や更新頻度が増えたことで、エリアマネージャーは進行中の案件を漏らすことなく、より正確に把握できるようになった。営業メンバーに対して分析データを元にした的確なアドバイスを行うなどの変化も現れ始めている。

ビジネスの成長を 持続するために求められる 営業案件のパイプライン管理の強化

医療機器のグローバルカンパニー、米テレフレックス社の日本法人であるテレフレックスメディカルジャパンは、中心静脈カテーテルや酸素マスクから手術用製品まで、ディスポーザブル(消耗品)を中心とした幅広いクリティカルケア製品を展開。大学病院や地域の中核病院、さらには街の診療所など様々な医療機関に販路を広げている。

このビジネスの成長を持続するために急がれたのが、多岐にわたる営業案件のパイプライン管理の強化だ。

全国各地で活動する同社の営業メンバーは以前、電話やメール、あるいは月次単位の定例ミーティングで進行中の案件の状況をエリアマネージャーに報告していた。当然のことながら、これだけではリアルな進捗状況を掴むことができない。

同社のビジネスディベロップメント プロジェクトマネージャーである遠山 文規氏は、「報告されないまま水面下で動いている案件も相当数あり、会社全体として新規案件からの売り上げの見込みを立てることができませんでした。また、計画通りに訪問できていなかったとしても、エリアマネージャーは営業メンバーをフォローすることが困難でした」と語る。

「案件の進捗が見えないことは、バックオフィス業務にも大きな混乱を招いていました」と続けるのは、同社のオペレーション部 部長である菊地 隆太郎氏だ。

「例えば、営業から『商談が成約した』といきなり報告を受けたとしても、多くの場合その製品は米国本社や世界各地の工場から取り寄せることとなります。輸入に際しては、製品の製造販売承認を申請し、国が定めた品質システムの基準を満たしているか検査を行い、手順書や出荷判定などの記録を正確に残すなど、医療機器ならではの煩

雑な手続きを踏まなければならないのです。結局、納期に間に合わず、お客様や代理店にご迷惑をおかけすることもありました」

Salesforceに蓄積された案件情報をリアルタイムに“見える化”する

そこで同社は2014年末にSalesforceを導入し、あらゆる営業案件を集約して一元管理する仕組みを構築した。

だが、これは狙いどおりの効果を発揮しなかった。これまで電話やメールで報告を済ませていた営業の中には、案件情報を随時入力しなければならないことに抵抗を感じる者が少なからずおり、Salesforceの利用が十分に定着しなかったのだ。思ったように案件情報が集まらないとなれば、エリアマネージャーもまた営業メンバーから個別にヒアリングした情報をExcelで管理していた以前のやり方に舞い戻ってしまう。

「営業メンバー全員に案件の随時入力を徹底するためには、まずエリアマネージャーの意識から変えていく必要がある」と考えた同社が着目したのが、Salesforceと連携し、そこに蓄積された情報をリアルタイムに“見える化”するBIの仕組みである。

「Excelよりもはるかに直感的に各案件の進捗状況を把握でき、なおかつ自由な分析が行えるダッシュボードを提供してインセンティブを感じてもらえたら、必ずエリアマネージャーは動くと考えました」と遠山氏。そして、いくつかのBIツールを調査する中で行き着いたのが、ウイングアークのMotionBoard Cloud for Salesforceだ。

「採用の決め手となったのは、案件パイプライン管理や予実管理を題材としたデモンストレーションです。私たちが『こんなことをやりたい』

とイメージしていたものが、そのダッシュボード上ですでに実現されていました。BIツールでありながら操作もシンプルで、これなら営業現場でも十分に使いこなせると判断しました。また自社でメンテナンス等の運用を行えることもポイントになりました」と遠山氏は語る。

加えて同社が高く評価したのが、クラウドで利用できることだ。

「当社のITシステムはグローバル戦略に基づいて米国本社が統括しているため、日本人が独自にサーバーを立ち上げるのは容易ではありません。仮に導入できたとしてもITの専任者は1名しかおらず、運用まで手が回りません。その点、クラウドのサービスであれば米国本社からも比較的スムーズに許可が下ります。国産ベンダーのウイングアークならではの充実したサポートも心強く感じました」と菊地氏は語る。

営業メンバーによる情報入力件数が増えより正確な把握が可能

2016年4月に導入されたMotionBoard Cloud for Salesforceに対して、先陣を切ってダッシュボードづくりに取り組んだのが菊地氏である。「最初のうちこそマニュアルを手放せませんでした。実際にやってみると思っていたよりも簡単で、主なダッシュボードは1週間程度で作ることができました」と語る。

これらのダッシュボードによってエリアマネージャーは、自分たちのチームが手がけている案件と見込み金額、現在の商談プロセスなどをグラフィカルに俯瞰するほか、特定の営業メンバーや製品を切り出して状況を細かく分析することができるようになった。

こうなると営業メンバーも、案件情報を随時入力するようになってくる。

「実際、MotionBoard Cloud for Salesforceの導入前後を比較すると、案件情報の入力頻度は確実に増えています。エリアマネージャーは、進行中の案件を漏らすことなく、より正確に把握できるようになりました。各営業メンバーに対して分析データを元にした的確なアドバイスを行うなどの変化も現れ始めています」と遠山氏は語る。

案件情報の“見える化”によるメリットを営業の現場レベルに広げる

現時点ではエリアマネージャー以上の管理者層がMotionBoard Cloud for Salesforceを利用しているが、遠山氏は「できるだけ早期に営業メンバーにもダッシュボードを公開したいと考えています」と、今後の展開を示す。

そこには、案件情報の“見える化”によるメリットを営業の現場レベルに広げ、一人ひとりのモチベーションを高めていくという狙いがある。これが営業メンバーによる案件情報の随時入力をさらに促し、慣習化させていくという好循環につながると考えている。

その一つの取り組みとして、ウイングアークのデザインサービスを利用し、既存のダッシュボードのデザインやレイアウト、ページ構成などの見直しを図り、営業活動の可視化、ビジュアル化をよりいっそう進めている(図1)。「デザインサービスにより、開発者の立場ではなくユーザー目線に立った効率的な操作を可能にする動線設計や分かりやすいデザインとなり、さらに積極的にデータを活用するモチベーションが向上しています」と菊地氏は語る。さらに、「営業メンバーごとのアポイント獲得率やコンバージョン率などの数字も反映させて、将来を予測できるようなダッシュボードを提供したいと思います」と、ダッシュボードのさらなる拡充に意欲を示している。

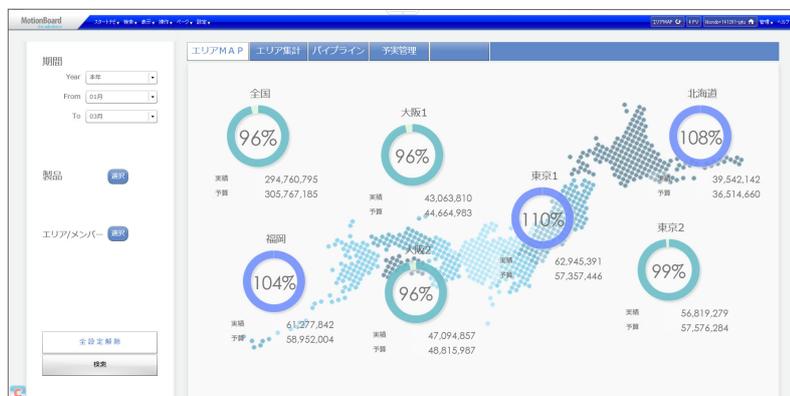


図1：エリア別予実管理ダッシュボード

導入製品・サービス

MotionBoard Cloud for Salesforce

Salesforceに蓄積されたデータを、現場担当者や経営者などが「よりリアルに」「より分かりやすく」「より美しく」、意思決定や行動の変化を促す情報をスピーディーに届けられることができるクラウド型BIダッシュボードサービス。

ウイングアーク1st株式会社

www.wingarc.com

E-mail: tsales@wingarc.com

[本社] TEL: 03-5962-7300 [大阪] TEL: 06-6225-7481 [名古屋] TEL: 052-562-5300

[福岡] TEL: 092-292-1092 [仙台] TEL: 022-217-8081 [札幌] TEL: 011-708-8123 [新潟] TEL: 025-241-3108

