

## 【伴走支援のサマリ】

## 株式会社スズキアリーナ大隅：オンライン営業

産業分類

社員数\*1

I.卸売業, 小売業

24

## ①ビジョン（背景と目的）

- ✓ スズキアリーナ大隅では、コロナ禍の影響による非接触の働き方と新たな販路開拓を検討しており、オンライン営業の実現を目指した。
  1. お客様と非接触で営業活動ができる
  2. お客様や営業が特定の店舗に縛られずに商談ができる
  3. 商圏にとらわれず日本全国のお客様と商談ができる
- ✓ 加えて、工場社員は、タスク確認や業務連絡の都度、事務所に赴く必要があったため、管理の効率化を目指した。

## ②取組（ソリューションの内容）

- ✓ 事務所とお客様の端末でオンライン営業ができるような環境を整備するために、必要な機材の調達を行うこととした。
- ✓ 具体的には、オンライン会議システム、オンライン予約システム、電子契約システム等のシステムに加え、実車を投影するタブレットや通信環境等も用意することとした。
- ✓ 工場と事務所の移動時間を短縮するために工場社員と事務所の端末をネットワークで繋ぐのに必要な機材の調達を行うこととした。

## ③取組（課題や難所と、その対応）

- ✓ システムの選定は、トライアルを交える事で、使用感を確認する事が必要であった。特に、お客様のデバイス環境を想定して、使いやすいシステムの選定が必要であった。
- ✓ 実車の投影は、屋外の展示場で撮影する運用であるため、天候や通信環境に左右されやすい状態であった。そのため、工場の一部を拝借する運用に切り替える等の対応が必要であった。
- ✓ また、撮影場所の移動時の隙間時間の活用方法や、撮影や商談の複数名体制の検討も必要であった。
- ✓ 工場と事務所のネットワークは確立されたが、お客様からの入電の際は事務所に赴く必要があったため通話機器を増設する必要があった。

## ④得られた成果

- ✓ オンライン営業の実現を目指す  
目標：10回/月 実績：8回/月
- ✓ 遠隔地との商談回数を増やす  
目標：15回/月 実績：5回/月
- ✓ 事務所と工場を行き来する移動時間の削除  
目標：8割削減（20時間/月） 実績：6割削減

\*1：2021/3月時点 モデル候補企業の応募受付時情報より

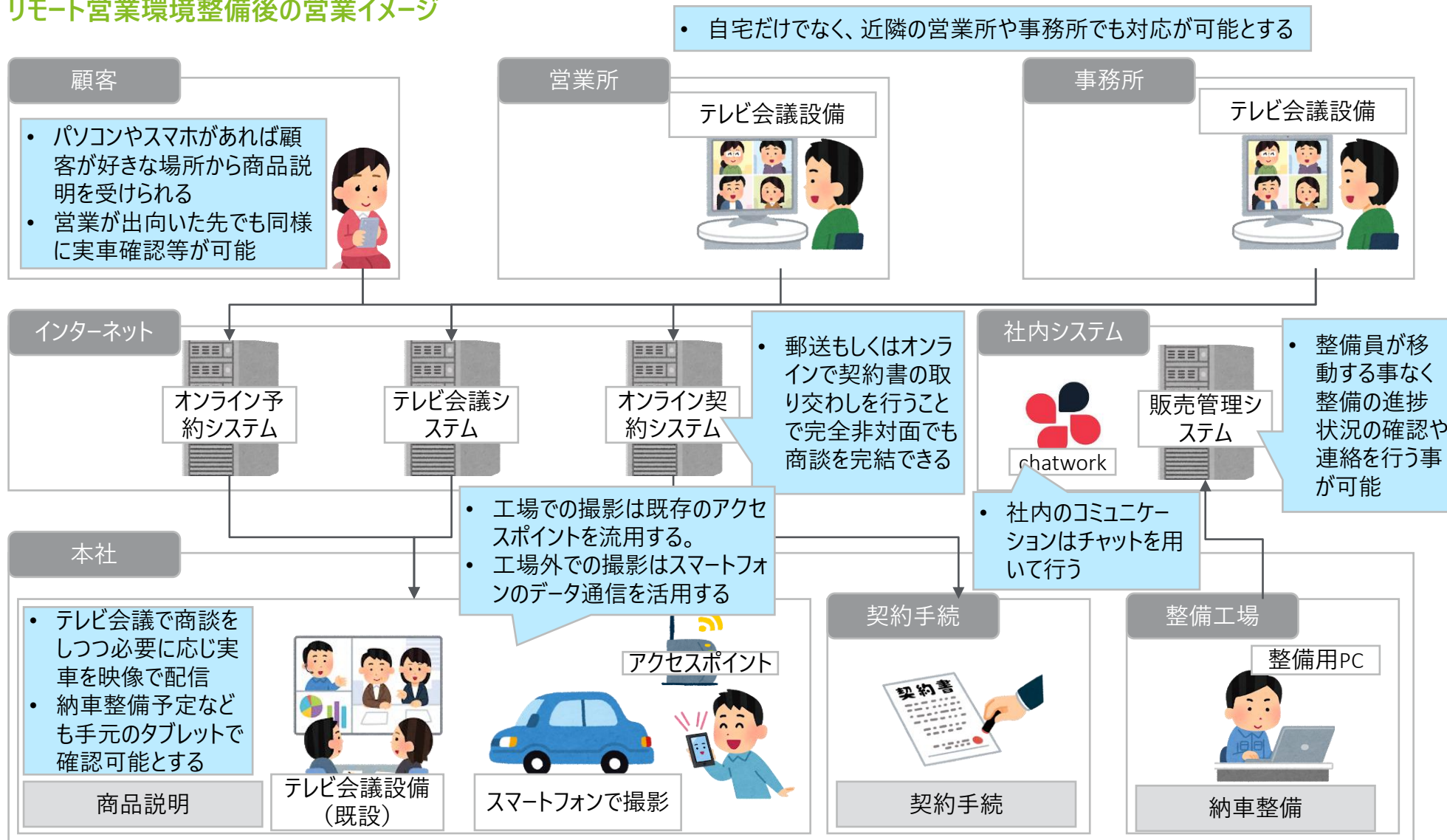
# 本事業では、業務効率化として「オンライン営業の導入」と「整備作業工程管理の効率化」を検討対象とした

## 本事業の検討対象

課題	課題の具体内容	対策
<p>① 営業が、非対面で業務ができる環境が整備されておらず、郵送や移動等のタイムロスが発生しており非効率になっている</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遠方のお客様へは中古車の写真を撮り、印刷して郵送したあと電話やメールでのやり取りのため意思の疎通が難しく、成約後も契約書を郵送し捺印後返送してもらわなければならない</li> <li>• お客様との商談の際は、近隣営業所で業務を行わなければならない</li> <li>• お客様に店舗に来訪してもらう必要がある</li> </ul>	<p>オンライン営業の導入</p>
<p>② 現在のシステムでは整備作業工程（タイムスケジュール）の管理が行えず、管理運用を紙等で行っているため手間になっている</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 現システムでは、整備作業工程の管理ができないため効率が悪い</li> <li>• 整備作業工程の管理は紙やホワイトボードで運用しており手間になっている</li> <li>• グループウェアの機能（タスク管理やスプレッドシート等）を用いて、整備作業工程の見える化が行えていない</li> </ul>	<p>作業工程管理の効率化</p>

# 社内の環境を拡充させる事で、オンライン営業の基盤と整備工程のコミュニケーション基盤を構築した

## リモート営業環境整備後の営業イメージ



# 今回の取組によって期待される費用対効果は、以下の通りである

## 申請時点での目標設定と効果測定結果

目標	実績	内容	現状
■ 通信機器活用(DX)の成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>12月17日に各システムの実証実験を行い、問題点を洗い出した。その後改善策を検討したうえでマニュアルを作成し、12月20日に営業スタッフ全体にオンライン営業（Web商談）の研修を行った</li> <li>運用後遠隔地からの問い合わせ 8 件に対し 5 件のWeb商談を実施し、2件の契約獲得ができた。現在進行中のWeb商談も4件有り商談をすすめている</li> <li>商談申込はすべて電話やメールによるもので、Web予約管理サイトからの予約が0件</li> <li>ホームページや中古車サイトにWeb予約ページへの誘引を効果的に掲載することと、ロープレを繰り返し営業スタッフのWeb商談スキルを高める</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン営業の実現を目指す 目標：10回/月</li> <li>遠隔地との商談回数を増やす 目標：15回/月</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン営業 0回/月</li> <li>遠隔地との商談 8回/月</li> </ul>
■ 業務コスト削減の成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>工場にサービススタッフ用PC5台を配備したうえで、インターネット接続、事務所の販売管理システムをリモート操作できるようにし、伝票入力や部品発注のため工場と事務所間を移動する時間を削減（6割）した</li> <li>今後販売管理システムが刷新され工場よりリモート操作可能になることで、工場に居ながら作業指示や工程管理の確認ができるようになる為、更に効率上がる見込み</li> <li>一方でお客様より電話があった場合、サービススタッフ個々に電話が無いため、従来通り事務所に移動し電話対応していることが判明したため、工場にワイヤレスフォンを2台増設することで残り2割の削減を目指す</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工場にPCを配置する事でサービススタッフ（整備士）が事務所と工場を行き来する移動時間を削除し、生産性の向上を図る 目標：8割削減（20時間/月）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービススタッフが事務所と工場を行き来する時間 25時間/月</li> </ul>
■ 働きがい向上の成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>営業は声のみの電話でなく、web会議システムを活用することでお客様の表情を見ながら、また商品車の映像も一緒に確認しながら商談ができるようになった</li> <li>郵送にて行っていた契約書のやり取りを電子契約システムで行うことにより時間短縮が図れ、負担が減った</li> <li>さらにサービスへの納車整備の依頼もPCとネットワークを利用することで効率化されミスと負担が減った</li> <li>サービスは工場から事務所への移動時間が減り、作業効率が上がった他、各自がPCを持つことにより社内チャット等のコミュニケーションツールも有効利用できるようになり仕事の質が良くなった。このように今回の事業を通じ導入したIT機器やIoT技術の活用で仕事の効率が上がった他、働き方が大幅に変わったことが働きがいの向上に繋がっている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン営業の効率化 （投影による商談や予約や契約の簡素化を行う環境作り）</li> <li>納車整備の効率化 （サービススタッフ移動の削減や、作業依頼や内容確認の簡素化）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン営業</li> <li>遠方のお客様は、画像しか確認する事が出来ず、説明も受ける事ができない</li> <li>予約や契約等は電話や郵送でしか行う事ができない</li> <li>作業工程</li> <li>紙ベースでの作業指示になっており、非効率である</li> <li>事務所への移動が手間である</li> </ul>