

進化型 CRMソリューション “eWORKS”の活用

経営課題 : 売上拡大を図ること、即ち、製品・サービスの顧客購買単価の増大とリピート率の向上

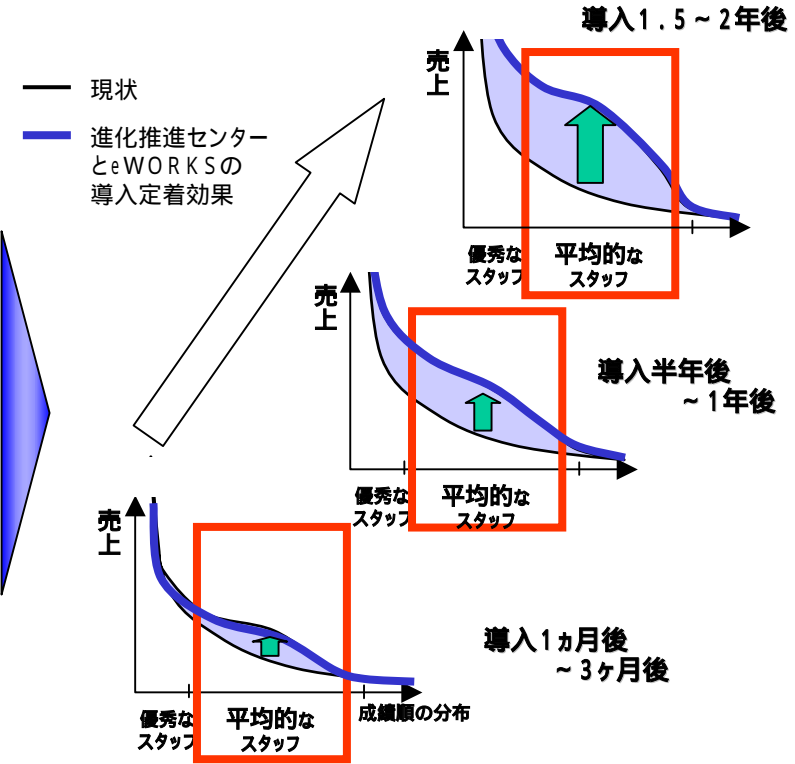
解決の方向性 : 日々、顧客と接触する業務すべてを通して得られる事実を、網羅的に収集・分析し、的確に活用する構成要員個々の能力向上が不可欠 過去の反省から、“優秀な人にしか定着しない”施策は採らない

ソリューション : 平均的なレベルの個人に焦点を絞り、各々が、力量に応じた適度なハードルをサイクリックに越えていくことによって、徐々に組織全体がステップアップする仕組み ツール導入と同時に、定着と改善を継続的に実行できるプロセスを連動させる

よく聞かれるの関係者の悩み

経営者層	・事業方針(1) ・事業方針(2) … ・人材育成			
	期待どおりに各現場が動いてない			
管理職層	営業部門	マーケティング部門	アフターサービス部門	コールセンター部門
スタッフ層	・優秀な担当が頼り、とても、個々人のクセに合わせた指導をする時間など無い ・断片的な意見への対応は面倒	・顧客の生の声を分析したい ・顧客との接点をもつ部門から包括的な情報が来ない ・データ分析には経験が必要	・情報蓄積のためだけに思い切った投資は困難 ・一部の機転の利くスタッフにしか情報収集できない	・ぎりぎりの陣容しかないかなで、曖昧な顧客の声を整理する作業はできない ・気の利くスタッフなど抱える余裕はない
	・自分のやり方がどこが問題？ ・もっとちゃんとノウハウを教えて欲しい ・自分のメリットがツールに感じられない	・基幹システムからは、結果の情報しか採れない ・網羅的でない顧客の声しか集まらない ・上司の指示が悪い	・要望やクレームのすべてを報告する余裕はない ・担当営業に連絡しても自分の成績にはならない	・顧客の生の声を整理して登録するためには、ツールは使いづらく、ましてや整理の時間などない ・ミスさえ起こさなければよい

改善プロセスとツールの連動



ソリューションの特長

低価格のライセンス

あらゆる機能を搭載している完成型CRMソリューションとは異なり、正味必要な機能から導入することが可能です。組織の大きさに応じて手ごろな価格にて提供します(1ライセンス 20~30万円)。

機能の追加・変更が容易

eWORKSは、完全オブジェクト指向を採用しています。システム導入後も、プログラミングすることなく、Add-Insなどを使用することによって、柔軟、かつ、迅速に機能を追加することが可能です。

短期間 / 低コストでの導入 / カスタマイズ作業

正味必要な機能に限定すれば、1ヶ月での導入も可能です(インダストリーモデル(業界別離型)を使用して一通りの機能を初期導入する場合は、最低3ヶ月の導入期間が必要です)。

進化推進センター(改善プロセスとツールの連動体制)のアウトソーシングサービス

新機能の操作指導や新業務の定着を促す傍ら、様々な思いを持つ個々人とマネジメントの意図との間に発生するコミュニケーションギャップを抽出・整理し、改善課題として顕在化させ、対策の切り出しと優先度設定を行い、迅速な機能や業務の変更を実施・展開する体制を提供します。