



Anritsu

アンリツ株式会社
〒243-8555
神奈川県厚木市恩名5-1-1
<https://www.anritsu.com/>

創業は明治28年（1895年）。今年で123年目を迎える、日本を代表する歴史ある企業である。3世紀にわたり、通信用計測機器、産業機器、情報通信機器等の開発・製造・販売を通し、通信の発展に貢献している。また、海外の売上比率が約7割を占めるグローバル企業である。

事業内容

通信用計測機器、産業機械、情報通信機器等の開発・製造・販売

※Salesforce

セールスフォース・ドットコム（本社：米国）による、IoTやAIを活用した世界をリードするクラウドベースのCRM（顧客関係管理）ソリューションサービス。

Case Study

特約店様ごとに最適な情報をスピーディに提供 売上アップにつなげる

グローバルコーポレート本部経営情報システム部
遠藤 弘明氏



事例のポイント

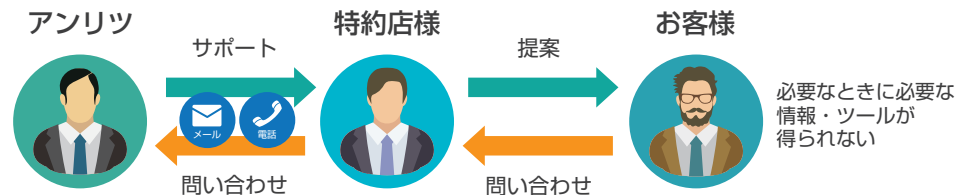
- ✓ Salesforce※と連携した特約店様のポータルサイトを構築
- ✓ 細やかな権限設定で、相手に合わせた最適な資料を提供
- ✓ 特約店様との連携を強化し、売上比率をアップ

導入前の課題

タイムリーな対応ができず、特約店様のストレスを招くことも

アンリツの販売戦略を支える柱の一つが、特約店体制。十数社に及ぶ特約店様と連携をはかり、お客様への提案、情報・製品の提供を行っている。以前は、特約店様からの問い合わせはメールや電話で行われ、それをアンリツの担当営業が個別にお応えする、というアナログ的な対応だった。そのため、タイムリーな情報提供ができない場合もあった。

- 以前の特約店様からのお問い合わせ体制



特約店様ごとの資料提供が、社内の大きな負担に

特約店様ごとに必要な情報が異なるため、それぞれに最適な資料を用意する必要があるが、それを個々に準備する作業は、担当営業にとっても大きな負担となっていた。また、枚数の多い資料をアンリツ側で出力しそれを特約店様に届ける場合もあり、時間的ロス、さらには費用負担になっていた。

選定のポイント

コスト面に加え、フォルダのカスタマイズが可能という優れた機能性

アンリツでは2012年から、Salesforceを導入し、セールス、コールセンター、サポートが一体となったCRM体制を目指し、各部門を一つにまとめたプラットフォーム化により、スピーディで適切な情報提供、サポート体制を構築してきた。さらに特約店様との情報共有サイトの構築にあたり、Salesforceと連携するクラウド型のファイル共有サービスの導入を検討することに。

「選定にあたっては、国内外合わせて数社の候補があったんですよ」と語るのはグローバルコーポレート本部経営情報システム部の遠藤氏。

「社内で各社の比較検討を行ったところ、国内企業ならではのスピーディなサポート体制への期待や価格面のメリットが大きいこともそうですが、コンテンツフォルダのアクセス権などを特約店様ごとに細かに設定できる機能が標準で備わっていることが、Fleekdrive導入の一番の決め手となりました」（遠藤氏）。



展示スペースでは120年の歴史を紹介

計測事業グループ計測器営業本部第3営業部
鮎川 裕之氏

導入の効果

！ 要望に的確に応える情報提供が、特約店様との関係を強化する

「特約店様と我々を結ぶのが当社のポータルサイト。ここからさまざまな情報を発信していますが、いかに速くストレスなく見ていただけるかが重要。Fleekdriveは、それぞれの特約店様に的確な情報・資料をお届けするのに大変役立っています。さまざまな取り組みの結果、閲覧回数もかなり増え、コミュニケーションを強化することができました。今では、次はこんな情報を出してください、といったリクエストまでいただけるようになったんですよ」と計測事業グループ計測器営業本部第3営業部の鮎川氏は語る。

Fleekdriveの最大の特徴は、細やかな権限設定を可能にしたことにある。

- ・各特約店様に適した最適な資料を提供できるように、フォルダにアクセスできる権限を個別に設定できる
- ・プレビューのみ、ダウンロード可能など、各特約店様の資料の閲覧方法を特約店様ごとに制御ができる

つまり、見ていただきたい資料を見ていただきたい相手に、手間を掛けることなく、スピーディに届けられるということなのだ。

！ 特約店様の傾向、好みまで把握

管理者側であるアンリツのメリットも大きい。担当営業が特約店様に合わせて個別に資料を準備する必要がなくなり、大きな負担減となった。またFleekdriveでは、資料閲覧の証跡が辿れるようになっている。各特約店様の閲覧傾向を把握することにより、今何に興味を持っていたかだけわかっていくため、営業活動や閲覧者のためのサイトづくりに生かせるのである。

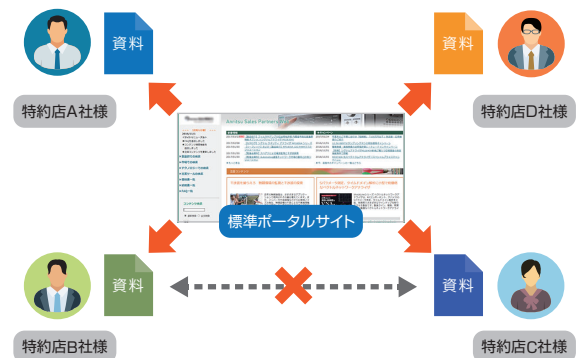
今後の展望

目指すはコミュニケーションの活性化、そして売上アップへ！

計測器営業本部では、ポータルサイトの導入効果もあり特約店様ルートでの売上比率は、順調に伸びてきている。今後もSalesforceと連携し、使いやすいポータルサイトとして利用してもらうことはもちろんだが、単に閲覧するツールではなく、コミュニケーションを高めていくことへの期待が大きい。

「Fleekdriveにはさまざまな機能があります。例えばチャット機能、

● ポータルサイトによる特約店様への資料・情報提供



各特約店様ごとに、最適な資料・情報を提供。
一方で、特約店様同士でお互いの資料の閲覧はできない。

！ 見たい資料を見たいときに、ストレスなく閲覧

一方、特約店様はお客様にタイムリーに資料を提供することができ、営業活動に活用できる。また、ポータルサイトにおいてFleekdriveとSalesforceと統合の検索用窓を開発し、全文検索で資料を探せるようになった。さらに資料を複数選択し、一括でダウンロードできる機能により、ストレスなく最適な情報を得られる環境が整ったという訳だ。

あるいはSNSのような“いいね”機能などを利用し、より特約店様との関係強化に活用していきたいですね」と遠藤氏は語る。すでにグループ企業であるアンリツインフィビス株式会社での導入も決まり、グループ内でもさらなる展開が期待される。今後もアンリツグループのブランディング、信頼醸成に大きく貢献するはずだ。

お問い合わせ／資料請求 (受付時間／平日10:00~18:00)

03-6722-5015

Fleekdrive

検索

www.fleekdrive.com