



現場のナレッジを 活用する、 販売支援システム

ミールソリューションズ株式会社

代表取締役 横田 史朗 氏

「ハード／ソフトなどの食材ではなく、すぐに召し上がって（使って）いただける食事にして提供したいという想いから社名をつけた」と代表取締役 横田史朗氏が語るミールソリューションズは、「すべてのお客様を“喜ばせる”ために…」をコンセプトに、営業支援のためのソリューションを中心に開発。本部の知恵と現場の営業の知恵を共に活かして、「あなただけ」を作り上げるためのソリューションを提供している。本講演では横田氏に、ユーザー事例を中心に同社の営業支援ソリューションを解説いただいた。

現場と本部の溝を埋める

製造業では製造担当が、流通業では仕入れ担当が、それぞれの“想い”を持って商品の製造や仕入れを行っている。それを企画担当がみ取って明確な形にし、営業担当はその意図を読みとってコンシェルジュとしてお客様を案内していく。これが製造（仕入れ）から販売に至るプロセスの理想型だとすれば、「企画（本部）と営業（現場）の間の情報伝達があまくいっていないために、なかなかお客様に“想い”が伝わらないということが現実にはよくあります」と横田氏は語る。

本部は、製品のコンセプトや情報を熟知し、広い範囲の情報を収集し、販促予算を利用して高品質な販促ツールを作成できるという特徴があるが、一方で、販促経費を効果的に利用したい、業務効率をあげたい、迅速に情報を展開したい、全社のイメージを徹底したいといった課題や要望がある。

一方現場では、顧客や地域の特性を熟知し、常に販売について考え、お客様ひとりひとりを思い描きながら行動できるという特徴があるが、課題として、忙しくてなかなか思ったことができない、経費が限られている、必要なものがすぐに手に入らないといったことがある。

しかし、最終的には本部は現場の役に立ちたいと思っているし、現場はお客様の役に立ちたい、売りたいと思っている。そこで、双方の特性を活かし、かつ課題を解決しながらそれぞれの“想い”を形とすため、ミールソリューションズでは、Webブラウザ上で現場の特性にあわせてチラシやパンフレットを簡単に作成することができるWebドキュメントシステム「ドキュメントレトリバー」を提供している。

工務店での活用例～東陶機器

住宅着工数の落ち込みも少ない、東陶機器では、工務店を核としたリフォーム事業へと営業の柱をシフトしてきている。そこで、

工務店ごとにオリジナルのチラシを作成できる「リモデルパレット」を提供。ミールソリューションズの「ドキュメントレトリバー」を利用している。この「リモデルパレット」は、全国約4,000店以上の工務店を結ぶネットワーク「TOTORIモデルクラブ」に加盟している工務店を支援する仕組みの一つで、本部が用意した製品DBと各種テンプレートを元に、各工務店は必要に応じて製品を入れ替えたり、文字を入れ替えたりすることで、自社のお客様にぴったりのチラシをつくることができる。

Webブラウザ上で操作ができ、触れば直感的にわかるインターフェースになっているので、工務店側に対してさほど教育を行うことなく、すぐに利用をはじめてもらえる。また、製品DBと連動しているため、製品写真を入れ替えるだけで、製品情報も自動的に文字を画像に変換したPDFにするため、

工務店ではプリント用のフォントが必要ない。一旦作成したデータは、サーバー上のマイボックスに保存することができるので、次回以降はこれを元に、必要な修正を行って使い回すことも可能だ。

同システムは、今年5月に利用を開始。先進的な工務店から徐々に利用範囲を広げており、テンプレートもこの4ヵ月でかなり増えてきている。次のステップとして、工務店で作ったチラシが千部単位で必要となった場合にそのまま印刷発注ができるよう現在システムを構築中。できあがれば発注ボタンを押すだけで、デジタルプリンティングにより、高品質、低価格で印刷されたチラシが工務店に短納期で送られるようになる。

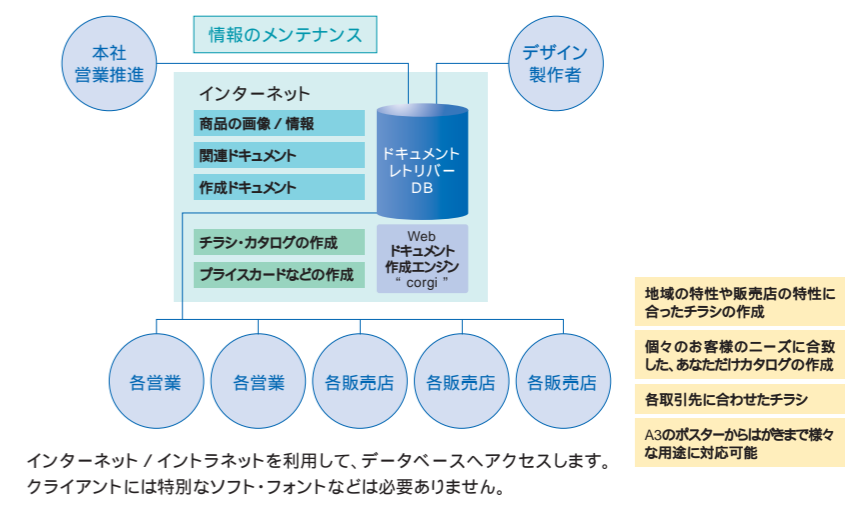
「このシステムは、東陶機器様とデザイン会社、そして弊社の3者が協業したおかげで約2ヶ月半で構築できました。我々は言われたものをつくるだけでなく、収めた後も実状にあわせて改訂していけるように継続的にお客様を支援しています。当初は工務店で使ってもらえるかと不安もありましたが、弊社が運営しているサポートセンターにはかなり使い込まれていると思われる問い合わせが多く寄せられています」（横田氏）

さまざまなソリューションで 営業活動を支援

ミールソリューションズでは、この他にアンケートに答えていくと、そのお客様向けの調査報告書やカタログなど複数ページのドキュメントができる「ドキュメント作成支援システム」や、顧客DBと組み合わせて顧客セグメントにあった小ロットのDMを簡単に作成できる「バリエーションDM作成ソリューション」などのドキュメントソリューションを提供している。

さらに、Webでの情報提供を支援するソリューションとして、製品DBから自動的に

ソリューションについて



静的な製品情報 HTMLを作成することによって、DBを使った動的なWebページでは検索エンジンにかからないという問題をクリアした「ナレッジレトリバー」というソリューションも提供している。

現場で使われる ドキュメントにするために

市場は現場にある。現場をよく知らない本部が一括で作ったドキュメントは、往々にして使われない。かといって、現場で一から作り上げるには、そのための能力も予算も時間も無いというのが実情だろう。そういった場で「使われるドキュメント」にするひとつの回答が、ミールソリューションズのドキュメントレトリバーだ。ある程度のテンプレートと素材を本部で提供し、それを元に現場で自分たちが使いやすいように修正して作成することによって、より現場に密着したドキュメントを簡単に作成できるようになる。営業担当も、自分でつくった資料なら説明もしやすい。「東陶機器様、ダンロップタイヤ様などいくつかの企業でご利用いただいて、課題も感じています」と横田氏は語る。

- ・現在の操作性を保ちながら編集機能をPowerPoint並みに強化
- ・大量のテンプレートや素材の中から必要なものだけ見れるというように、より欲しいものを簡単に見つけられるようにする、データベース機能の強化
- ・ドキュメントを資産として保存・共有・活用できるように文書管理機能を強化

「今後これらの課題をクリアしながら、よりお客様のビジネスに役立てるソリューションにしていきたいと思っています。Webサイト (<http://www.meal-solutions.co.jp/>) にデモサイトも用意し、登録するだけで実際に使ってみることが出来ますので、ぜひお試しください」（横田氏）

問合せ先



ミールソリューションズ株式会社

〒104-0031
東京都中央区京橋2丁目7-14
TEL : 03-5159-2116
FAX : 03-5524-0710
E-mail : info@meal-solutions.co.jp
URL : <http://www.meal-solutions.co.jp>