

顧客との関係、価値を向上する“カスタマーポータル”

～定期検査や消耗部材、パーツ交換などが必要なハードウェアメーカーにお勧め
顧客満足を高めつつ効率化、業績に貢献するインサイドセールスの新たなカタチ～

あなたが販売した製品、後はお客様まかせにしていますか？

この製品、3年に1回の定期検査や補正が必要なんだけど、ついつい見落としてしまう。メーカーは教えてくれないし、数あると自社管理も大変……



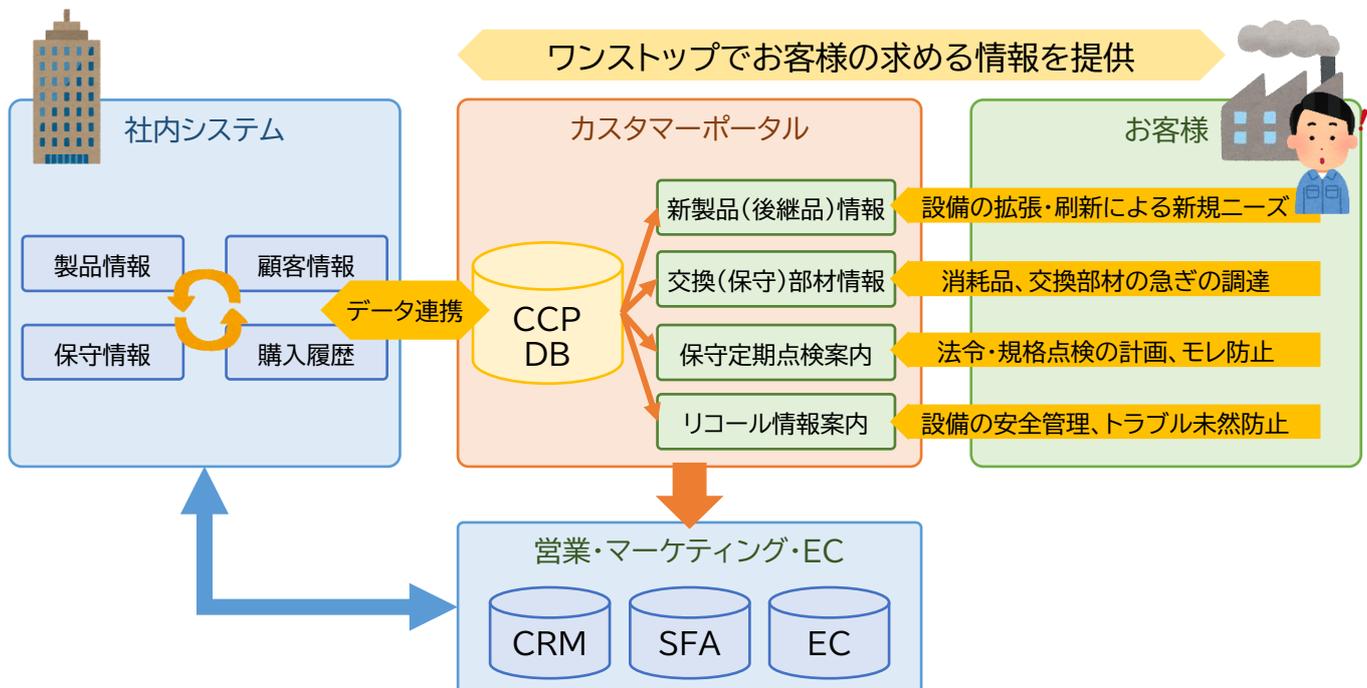
担当の営業に相談してもいいけど、回答に時間がかかるし、違う話で営業に来られてもナァ～

消耗部材を手配したいのだけど、似たような型番のものが大量にあって、選定するのが不安……それに廃番とか後継品とか、もうワケ分からない

Webサイトから問い合わせしたけど、二言目にはカタログ見てとか言われて、それで分かれば苦労しないヨ……

型番片手にあちこち情報を探す……お客様には不満が溜まっています

社内の情報をつないでお客様の満足度を向上しましょう！



ポータルからの情報と連携して、インサイドセールスの最適化と新たな営業機会の創造

コネクティブカスタマーポータルシステム機能概要(一例)

- カスタマーポータル
 - ・ユーザー情報管理、統合
 - ・Webカタログシステム
 - ・オンラインマニュアルシステム(HTML、PDF)
 - ・購買履歴連携表示(BOM)
 - ・所有製品カスタマイズ管理(設置場所等の任意項目設定)
 - ・点検スケジュール管理
 - ・部材寿命管理
 - ・点検、交換ステップメール
- 社内システムデータ連携(BI)
 - ・DB間連携(ファイル交換、DB同期)
 - ・DBデータ解析
 - ・DBデータ統合
- 外部クラウドシステム連携
 - ・CRMサービス連携(ステップメール、メールマガジン連携)
 - ・SFAサービス連携
 - ・ECシステム受発注連携(部材、消耗品等)

“CONEXTIVOカスタマーサポートポータル”の導入イメージ

機械メーカーにおける導入イメージ



- ・法令点検のある計測器具などの自社保有品の一元管理、点検時期の自動案内
- ・同一製品の他社利用事例の紹介(メールマガジンなどへの展開)
- ・保守契約の管理と更新契約の促進
- ・リコールなどの告知
- ・関連消耗品や付属品などの案内、販売など……

自動車販売業における導入イメージ



- ・車検の案内、スケジュールリング、リース車両の一元管理
- ・各種消耗部材の交換時期の案内や販売
- ・関連アクセサリーなどの紹介
- ・同一車オーナーの事例紹介(メールマガジンなどへの展開)
- ・リコールなどの告知など……

“CONEXTIVOカスタマーサポートポータル”導入の流れ

1. お気軽にお問い合わせ、ご相談ください(状況をみて機密保持契約の締結を行ないます)

2. ヒアリングの実施(ビジネス全体、営業部門・顧客対応部門の業務ワークフローなど)

営業支援システムの導入です。お客様のビジネスの全体像の把握、ポータルが実現し、支えるべき現場業務を細かく把握することから始まります。

その中で、どのような価値をポータルが果たすべきか、また、顧客満足向上のためにポータルを通して行なうべき活動が何かなど、導入後の業務改善要素など含めて関係する方々と共にディスカッションを重ねます。

3. 社内システムの調査(システム連携に必要な情報やポータル実現に必要なコンテンツの把握)

ポータルと接続する社内システムの状況を調査します。システム的な要件の把握や社内システム側のベンダーとの協議など、連携後に業務上の障害にならないように必要とされる要件などを詳細に把握します。あわせて社内システムに存在するポータルで活用できるコンテンツなどの把握もします。

4. 導入プランの策定およびご提案

5. ご契約

6. ポータル構築、ご確認

7. 設置(Webサイト部分改修等、社内システム連携)、公開、運用指導

ポータルの公開前後に、ポータルをベースとした業務運用の指導を行ないます。

単純なシステムの使い方にとどまらず、顧客との関係を高め、ポータルが実現する顧客満足の向上と営業成果への貢献に向けた業務フローの改善も含めて、実務指導まで行ないます。

メールマガジンなどのサービスなどもあわせて導入している場合には、適切な運用に関する指導なども行ないます。

8. 運用保守、効果測定と継続改善のご提案

運用開始後、ポータルの利用状況を定量的に分析します。あわせて営業、顧客対応部門でのポータルを介した業務の変化や営業成果などもまとめ、全体の効果測定を行ないます。

その結果に基づいて、必要な改善提案をポータルシステム、コンテンツ、業務フローなど様々な側面からご提案します。

