

遠隔地で蓄積したノウハウを共有可能にする IT ツール

2020 年 12 月 17 日 | 株式会社キャンバス



株式会社キャンバスは、スマートデバイスを活用した「顧客とのファーストコンタクトの場」を創出している企業です。拠点が各地にあったことから、拠点ごとのノウハウと知見を共有し蓄積するために、IT 導入を行いました。



弊社は東京、名古屋、大阪、富山、ホーチミン（ベトナム）に合わせて 5 つの拠点を持つ企業です。デジタル技術を活用してビジネスの変革などを行う DX（デジタルトランスフォーメーション）をはじめとした、IT 関係のサービスを展開しています。特徴としては、代理店などから依頼される制作や、企画段階から自社で行う制作まで幅広いご要望に対応できることです。企画から制作までという上流から下流までのサービスを、ワンストップで提供することが可能です。お客様の幅も広く、広告代理店の他にも自治体などからご依頼を受けることもあります。

【課題】IT 企業として、IT ツールを活用して課題を克服したいと考えた

弊社は国内外合わせて 5 つの拠点があり、それぞれの拠点同士が離れた位置にあることで、これまで各拠点のノウハウや知見の共有・蓄積が難しいという課題を抱えていました。それぞれの社員が蓄積してきたノウハウや知見が共有されれば、これまでよりも各々がより素早い判断を行えるようになることは間違いありません。

そのように考えた時、この課題を放置してしまうことは、重大な機会損失に繋がると感じていました。加えて、見込み商談数に対しての商談化数が少なかったという課題もあり、IT に関わるサービスを提供する企業として、これらの課題を IT の活用によって打破したいと考えました。

【導入】自社にとって最適なツールを見極めながらの導入

まずノウハウや知見の共有・蓄積について、コミュニケーションの不足が問題の一端であると考えたため、ChatWork 株式会社の「Chatwork」を導入しました。導入までには複数のツールを比較していましたが、「Chatwork」が日本製のツールであり、UI などを見たところ最も社内に浸透しやすいのではないかと感じたため、導入を決定しました。それまではコミュニケーションツールとしては電話、メールといったオーソドックスなものしか使っていませんでしたが、期待していた通り大きな問題もなくスムーズに導入できたと感じています。ツール使用上の社内ルールを設定することはありましたが、こちらについても各社員は困惑することなく活用できたと感じています。

次に商談化数の向上のために、カイロスマーケティング株式会社の「Kairos 3」を導入しました。これは見込みのある商談を効率的に作り出し、実際の商談化を目指すためにユーザーのオンライン上での行動を可視化させる、MA（Marketing Automation）ツールです。こちらについても導入前に複数のツールを比較検討する中で、他のツールがカスタマイズを必要としていたのに対し、「Kairos 3」はカスタマイズが必要なかったことと、弊社の事業規模に最も適していたことが決め手でした。弊社はもともとプログラマーなどが多く、IT ツールに慣れた人材が多く在籍しています。そのこともあって、今回 MA ツールを導入するに際にも、特につまずくことなくすぐに活用できたと感じています。



【効果】2つの IT ツールが業務効率の向上と売上の安定化を実現した

それぞれのツールを導入した効果として、「Chatwork」によってコミュニケーションの円滑化から残業時間を月に 20 時間削減することに成功し、「Kairos 3」によって商談化率がこれまでよりも 37%向上しました。

「Chatwork」については、弊社のお客様の中でも多くの方がこのツールを利用していました。そのためお客様とのご連絡に活用ができた点も、大きなメリットであると感じています。また使用感は、立ち話をしている感覚でコミュニケーションがとれるため、社員間のコミュニケーションはこれまでよりも効率的になっています。また、期待していた拠点ごとのノウハウや知見の共有・蓄積も達成することができました。その結果、予想していた通り各社員の業務に対しての判断スピードが向上し、業務全体が効率化したと感じています。

「Kairos 3」については、商談数が安定的に得られるようになったため、売上も安定するといった成果を生み出しています。弊社では以前にも、自社開発したツールの利用を行っていましたが、その時利用していたツールでは自社でカスタマイズを繰り返さなくてはならず、業務との両立が大変困難なものでした。しかし「Kairos 3」はカスタマイズの必要がないため、非常に快適に利用できています。

【展望】IT活用で広がる展望

MA ツールの活用によって、見込み商談数に対する商談化率の大幅な向上を達成できました。しかしながら、見込み商談数そのものはこれまでと変化していません。そのため今後は、営業活動を支援する SFA (Sales Force Automation) についてのツールを導入したいと考えています。営業活動を IT によって効率化・最適化することによって、見込み商談数を増やし、今以上の売上を目標としていきたいと考えています。

弊社は IT 企業として、特に DX コンサルティングなどに力を入れています。DX という言葉は最近よく聞くようになりましたが、まだまだハードルが高いと考えている人が多いのではないのでしょうか。しかし、アプリを 1 つ導入することだけでも、DX の一歩になると思います。今回弊社も DX として「Chatwork」や「Kairos 3」を活用していますが、このような IT ツールの活用によって得られるメリットは非常に大きなものです。是非多くの人にご活用いただきたいと考えています。

社名：株式会社キャンバス

HP：<https://www.canvas-works.jp/>

代表：代表取締役 山本博士

主な事業：DX コンサルティング、デジタルコンテンツ制作、デジタルソリューション提供

所在地：富山県富山市根塚町 1-1-4 ASN ビル 2F（ヘッドオフィス）

東京都港区赤坂 9-5-26 AKASAKA HEIGHTS 301

愛知県名古屋市中種区楠元町 2-60-2 LOFT 3B

大阪府大阪市北区梅田 2-5-13 桜橋第 1 ビル 304

Unit 1007, 10 Floor, Dreamplex Building, 195 Dien Bien Phu, 15 Ward,

Binh Thanh District, Ho Chi Minh City, VIETNAM

創業：2012 年 5 月 22 日



ここからアプリの事例ページはこちら