

SHARP 事例:シャープの選択

電子デバイス営業本部が取り組む代理店改革を、代理店営業支援システム『PRIME』が強力にサポート！
確かなセキュリティを提供する Oracle Application Server 10g を採用し代理店との情報共有コラボレーションを実現

Oracle Application Server 10g Standard Edition Oracle Database Standard Edition

「電子デバイスは、組み込まれる製品が世の中に出てくる 1 年から2年も前に開発・設計・製造が進められています。一部の直販ユーザを除く大多数のユーザが代理店を介した取引となるため、いかに効率良く営業活動を進められるかが代理店売上増大の鍵を握っていると言えるのです」電子デバイス営業本部 IT 推進室室長 室谷正美氏はこう語る。



シャープ株式会社
電子デバイス営業本部
IT 推進室
室長 室谷 正美氏



シャープ株式会社
電子デバイス営業本部
IT 推進室
主事 瀧下 忠司氏



シャープ株式会社
電子デバイス営業本部
営業戦略推進室
係長 山口 洋一氏

液晶電子デバイス



十数品種で世界トップシェアを持つ シャープの電子デバイス

シャープ株式会社は、液晶テレビ AQUOS などのヒット商品に代表されるように、他社には無い独自の「オンリーワンデバイス」や「オンリーワンテクノロジー」を開発し、これらを搭載した自社商品を数多く販売している。

また自社での利用だけでなく組込み用の電子デバイスとして、他社の製品でも幅広い分野において採用されており、液晶 TV、モニター、携帯電話、カーナビ、DSC、アミューズメントマシンなどを製造するメーカーの製品にも数多く搭載されている。これらの内、十数品種の電子デバイスは、世界トップシェアを10年以上も連続して維持しているという。

またこれらの電子デバイスは、組み込まれる製品の開発段階から商談が始まるため、製品が世の中に出てくる 1 年から2年も前にすでに開発・設計・製造が進められている。取引先は一部の直販ユーザを除く大多数が代理店との取引となる。この代理店を介した商談を、いかに効率良く進められるかが代理店売り上げ増大の鍵を握っていると言える。

代理店改革への取り組みで 営業組織の規模を変えずに 売り上げ増大を図る

シャープの電子デバイス営業本部のなかで、代理店を担当している営業はわずか100名程度。これに対して全代理店の営業担当者を合計すると、2,000名以上の規模になるという。シャープではこれら強力な代理店の販売力を最大限に活用し、自社の営業担当を増やすことなく売り上げの増大を図ることを目標に、代理店改革の戦略を打ち出した。

また近年におけるビジネスの傾向として、デバイス単体の商談からユーザの製品を意識し、デバイスを組み合わせて提案するソリューション営業へと変革している。単に電子デバイスの知識だけでなくユーザの製品をアプリケーション群として分類しビジネスを拡大していくという方向にあった。

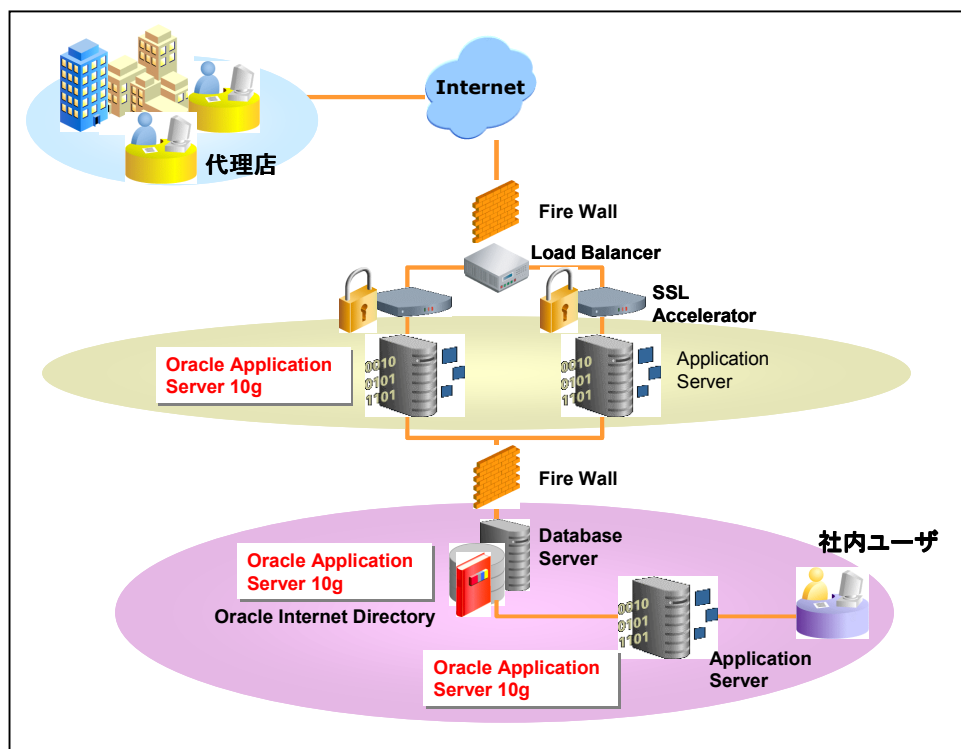
このように複雑化する電子デバイスビジネスを全代理店がスムーズかつ強力に実行していくためには、代理店と販売戦略を共有し、シャープとの業務分担や責任範囲を明確にすることが必要であると判断した。

代理店の営業力を活用するため IT化すべきテーマを整理

代理店の営業力を活用するためには、それを支える仕組みを社内だけでなく代理店に対しても提供していく必要があった。これを実現するために、代理店営業統轄と営業戦略推進室ではIT化すべきテーマを整理した。まずはアプリケーション別の戦略情報と重点顧客情報の共有。次に全商談状況についての情報共有。そして代理店が持っている販売在庫情報の共有である。これらを営業プロセスにマッピングすると、このIT化テーマの順番でビジネスが進んでいくこととなり、かつこれらのテーマで営業プロセス全体をカバーする『代理店営業を支援するシステム』が構築できることとなる。

戦略を実現するために双方で必要とする情報を共有し、代理店から顧客の情報が早い段階でシャープにフィードバックされ、商談及び商品開発に活かされる。商談情報を共有することで、代理店への早期支援の判断が可能となる。そして代理店が持っている販売在庫及び営業情報を共有することにより、実態を正確に把握することができ、適切な販売計画立案が可能となる。

システム構成図



電話とメールによる対応を廃止し 依頼や回答の共有及び迅速化を実現

代理店営業を支援するために開発された情報共有コラボレーションは『PRIME』と命名され、バーチャル会議室としてサービスが提供されている。

文書共有・掲示板・ディスカッション・リンク集・他ツールとの連携などの機能では、ユーザがアクセスできる機能や文書毎に表示される内容が制限により自動的に選択されるため、非常にセキュリティの高いシステムとなっている。

なかでも特に効果が上がっているのが依頼と回答機能だ。この機能はセールスフェーズによって企画検討される代理店を横断するグループ単位での利用、販売在庫状況も合わせて共有する各代理店単位での利用、シャープの事業本部・営業本部と各代理店での利用、など会議室内での利用メンバーが限定されているため迅速に問い合わせと回答が可能となり、その利用においては自由で柔軟なところが特徴となっている。

電話やメールと異なり、ネットワークのトラフィックを増やすことなく、必要な情報が共有でき、かつ過去のやり取りの経緯を簡単に把握することができるといった利点がある。さらに営業担当が変わった場合でも、簡単に過去の情報の引き継ぎができるといった効果もある。

電話やメールを利用していた時には、過去の取引や問い合わせを全て引き継ぐことが困難であったが、バーチャル会議室

サービスを利用する事により、メンバーを入れ替えるだけで済む。また既存の情報に対しても会議室グループから離れたメンバーのアクセス権を外すことにより、確実にセキュリティを確保することができるのである。

これを確実に実現するために、代理店営業統轄と営業戦略推進室では、代理店との電話やメールによる情報交換を禁止し、全ての情報交換を、『PRIME』のバーチャル会議室サービスを利用することを徹底させた。このように運用面での取り決めをしたことが一番の成功要因と言える。さらに運営においても、新たにバーチャル会議室をオープンする際には、必ず事前に申請し、承認を得てから利用できるようにした。そしてその後申請者がバーチャル会議室のオーナーとなり、運営ポリシーやメンバーの登録などの責務を負うことになる。メンバーはオーナーからバーチャル会議室のカギを貰うことにより、その会議室に入れるようになるのだ。自由度が高い分柔軟性もあるが、成功のカギはそれこそ各会議室オーナーの運営に掛かっているといえる。

セキュリティに優れた製品として PRIMEの基盤にオラクルを採用

IT推進室が『PRIME』の基盤として選定したのは、Oracle Application Server 10g。多数の代理店との共有情報を安全に扱うため、セキュリティに対する要件を満たすことが前提としてあった。Oracle

シャープ株式会社

設立：1935(昭和10)年5月

資本金：204,675百万円

従業員数：

単体：23,200名

連結：47,700名

主要な事業内容：

電気通信機器・電気機器及び電子応用機器全般、電子部品の製造・販売

導入製品とサービス：

・ Oracle Application Server 10g Standard Edition

・ Oracle Database Standard Edition

対象システム：

代理店営業支援システム

導入効果：

- ・ 電話/Mail 対応の劇的な減少
- ・ 営業活動の履歴管理によるナレッジの共有化
- ・ 代理店支援の迅速化

Application Server 10g は OID(Oracle Internet Directory)を提供しており、セキュリティ以外にも『PRIME』が必要としている機能を組み込むことが可能となった。

また他社製品と比較しても、十分コスト競争力があつたことも、選定の理由だったという。

IT推進室が『PRIME』の開発を始めたのは2003年の12月であったが、この時点ではまだ Oracle Application Server 10g はリリースされていなかった。しかし、オラクルの担当営業とセールスコンサルタントによる協力で、発売前の検証を実施することができたと、電子デバイス営業本部、営業戦略推進室係長の山口洋一氏と IT推進室主事の滝下忠司氏両名はその対応を評価する。

また将来は、Active Directory への対応についても進めて行きたいと抱負を語った。

※PRIME：

Partner Relation Information Management system by Extranet

オラクル製品お問合わせ窓口

Oracle Direct

TEL 0120-155-096

URL <http://www.oracle.co.jp/direct/>