

企業情報

**サイバー大学**  
業種：教育・学習支援業  
従業員規模：51～100人

課題分類

**新規顧客（取引先）の開拓**  
業務プロセスの効率化  
社内の働き方改革

DX実践の目的

セールス

# 効率的な顧客情報の管理で売上増加！

課題内容

- 独自開発したeラーニング(インターネットを利用した学習形態)のプラットフォームを使用するフルオンラインの大学を運営しているが、見込み顧客への対応漏れや業務の効率化が課題だった。
- 学校の授業や研修向けに、外販活動を行っているが、顧客情報はエクセルで管理しており、情報を追記や転記で集計する作業が多く時間がかかっていた。そのため、商談状況のステータスが変更されておらず、商談を希望する見込み顧客を見落とすなどの対応漏れがあった。
- 見積書の印刷や押印、トライアル用のユーザーID発行など全て手動で行っており、手間や時間がかかる上、誤送信の問題もあった。

実施概要

- CRM(顧客関係管理)システムを導入し、初回問い合わせから購入後のライセンス管理までのデータを一元管理した。現在どのステータスカを把握できるようにし、状況に応じた案内やアプローチを行った。情報整理やレポート作成といった営業管理に関する手間をシステム化した。
- システム上で商品を選択すると自動で見積書が作成され、管理画面上的操作で承認作業を行えるようにした。
- トライアル用ユーザーIDの発行を自動化し、メール送信時にはIDがメールの文中に自動的に反映されるようにした。

効果

- CRMを導入することで管理業務の作業工程を削減できた。ステータス管理を重点的に行い、見込み顧客の取りこぼしが減ったことで、導入当時より営業担当者が少ないにも関わらず売上が増加した。
- 見込み顧客に対する初回メールやリマインドメールの送信を自動化したことで、年間90時間分の工数を削減、見積書の作成・送付、トライアルIDの発行の工数も年間77時間分削減できた。
- 手入力による手間も省け、メールの誤送信などのヒューマンエラーも解消できた。

苦労話

過去の導入検討時に社内で強い反発を受けたため、今回はリテラシーの低い人でも活用できる仕組みを検討した。「いままでの作業は変えない」ということを入口にし、時間をかけてシステムに慣れてもらった。工数削減効果などを示したことで、徐々に利便性を感じ定着化して、現在では社員側から「こうすればもっと便利になるのでは」という意見も生まれるようになった。

ITツール

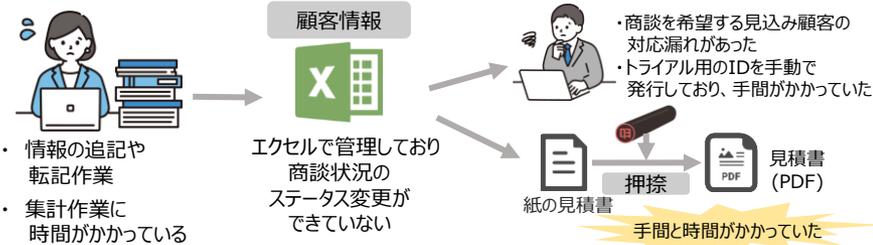
【使用ツール】 Zoho CRM <https://www.zoho.com/jp/crm/>  
【取り扱い企業】 ゴーホージャパン株式会社 <https://www.zoho.com/jp/>  
【ツール概要】 クラウド型の顧客管理(CRM)・営業支援(SFA)ツール



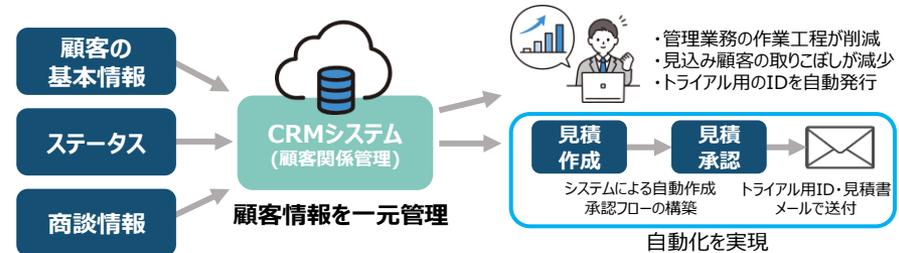
Point

- **顧客情報を一元管理することにより見込み顧客の取りこぼしが減少、少ない人数で売上が増加**
- **メール送信を自動化設定することで、年間90時間工数削減**
- **見積書の作成・承認・送付も自動化し、作業工程を年間77時間分削減しヒューマンエラーも解消**

## 【導入前】見込み顧客への対応漏れや業務の効率化に課題があった



## 【導入後】システムの導入で顧客情報の一元管理を実現



売上増加

作業効率向上

ヒューマンエラー解消

補助金活用

—