BSC news -BSC通信-

2014 6

クラウドを活用した “顧客の見える化”で増収増益セミナー

参加無料

顧客管理といっても、その実態は取引先住所録で終わっているケースが殆どではないでしょうか？ 今回、ゲスト講師として、顧客管理システム（CRM）で業界No.1のシェアを持つ㈱セールスフォース・ドットコムのコンサルタントをお招きして、顧客管理で売上アップした成功事例について解説していただきます。「今さら顧客管理？」と思われている経営者様、経営幹部の皆様方は、ぜひ一度ご参加ください。「顧客管理」に対する考え方が変わると思います。

日時	2014年6月23日(月) 15:00～17:30 (受付 14:45～)
会場	㈱ビジネスソフト社 3F (広島県福山市吉津町5番8号)
料金	無料(経営者・経営幹部限定)

第一部

■顧客管理で売上アップした成功事例
- これからの地域密着型企業の生きる道
- クラウド型顧客管理（CRM）システム「Salesforce」とは？
- なぜ、セールスフォース・ドットコムは、業界シェアNo.1になれたのか？
- Salesforceが売上アップに貢献できる理由
- クラウドとソーシャルを活用した顧客管理で売上アップした事例紹介
- 社内の情報共有で売上アップした事例紹介

第二部

■㈱セールスフォース・ドットコムのコンサルタントを交えた意見交換会
～売上向上のために顧客管理をどう活かすか？～

ゲスト講師

株式会社セールスフォース・ドットコム 小池 智和氏（コイケトモカズ氏）

前職である株式会社ネクスウェイにおいて、2005年10月よりSalesforce導入。販促企画・営業を中心に約100人が利用し、活用方法が認められ、セールスフォース・ドットコム社の事例やイベント講演などの依頼も行う。
現在は、株式会社セールスフォース・ドットコム パートナーアライアンス部において、クラウド型顧客管理システム「Salesforce」の普及に尽力している。

＜会場案内図＞

※駐車場はございませんので公共交通機関でお越し下さい。
※やむを得セミナーの内容が変更になる場合がございます。あらかじめご了承ください。

【お問い合わせ】
ビジネスソフト社　担当：河相、村上

弊社HPからお申込みください。
【http://www.bscnet.co.jp/】

ビジネスソフト社は 楽天生命 の代理店になりました！

最近テレビで生命保険のCMをよく見かけますが、楽天生命のCMは見たことがありません。その分契約者の負担が軽いのです。生命保険は、人生で住宅購入に並ぶ大きな買い物と言われます。
ネットで検索してみてください、どれだけ好評かを！ よ～く考えて、比べてみてください。

また、楽天生命は**「生活防衛宣言」**をしています。分かりやすい、まんがの小冊子を用意しています。ご希望の方は下記返信欄の【まんが「生活防衛宣言」が欲しい】にチェックをご記入の上ご返送ください。

お問い合わせ、配信停止をご希望の際は、下記にご記入のうえFAXにてご返送ください。
メールによるお問い合わせもお受け致します。下記内容をメールにてご送信ください。

BSC通信6月号　お客様問い合わせ記入欄

□本ニュースレターで取り上げられている内容について相談したい
□まんが「生活防衛宣言」が欲しい　□ 配信停止希望

貴社名		お名前	
電話番号		FAX番号	
その他ご意見			

FAX:084-923-7647　メール:info@bscnet.co.jp

TEL:084-923-7522　FAX:084-923-7647
〒720-0072　広島県福山市吉津町5番8号
http://www.bscnet.co.jp/
株式会社ビジネスソフト社

顧客管理で売上を上げる！ 顧客志向の会社へ

世界は今、スマートフォンからジェットエンジン、自動車まで 数百億以上のモノがつながる時代を迎えています。
そして、インターネットに接続されたあらゆるモノの向こうには、必ず顧客が存在します。

——セールスフォース・ドットコム
CEO　マーク・ベニオフ

モバイル、ソーシャル、クラウド、ビッグデータの活用により企業が顧客とつながり、関係を強化しています。

①お客様に関するあらゆる情報、お客様とのやりとりの全てを会社の資産として集約し共有
②集約した情報を活用し、営業やサポートスタッフ、マネージャー、経営者がお客様に最高の“おもてなし”を提供
③お客様サービスの向上、お客様満足の向上→売上の向上

今、モバイル、ソーシャル、クラウドを利用した顧客管理システムで業績アップする企業に注目が集まっています。特にクラウド型ＣＲＭ(※)は大企業で導入されているものと同等のサービスを、中小企業や社員数名の規模でも導入可能で、利用が拡がっています。
以下はクラウド型CRM、セールスフォースの成功事例をビデオにまとめたYouTubeチャンネルのURLです。是非一度ご覧ください。

【http://www.youtube.com/user/JPsfdc/】

※ＣＲＭ（カスタマー・リレーションシップ・マネージメント）
顧客関係管理、顧客情報管理または顧客管理

「セールスフォースミニセミナー 第3弾」開催しました。

日時：2014年3月17日(月) 15:00～17:30 ／ 場所：ビジネスソフト社3F

顧客管理で売上をあげる秘訣を公開します！

前回に引き続きセールスフォース・ドットコムの小池智和氏を講師としてお招きし、クラウド型CRMについてのミニセミナーを開催致しました。ご来場の皆様、誠にありがとうございました。

※次回は6月23日（月）に開催を予定しております。詳しくは裏面をご覧ください。

活用していますか？ 三大SNS

FacebookやTwitter、そしてLINE。スマートフォンやタブレット端末の普及により、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の利用者は日に日に増加しています。当ニュースレターを読んでくださっている皆様の中にも、これらのサービスを利用しているという方が少なからずいらっしゃるのではないでしょうか？
今回は興味はあるがどのサービスが自分に合っているのか分からない、登録したはいいものの活用の仕方に困っている、という方のために、日本で主に利用されている上記3種のSNSについて解説したいと思います。

Facebook
- 実名登録必須
- 1ユーザー1アカウント
- 他ユーザーと繋がるためには相手の承認が必要
- 投稿の公開範囲を細かく設定できる
- テキストだけでなく、写真や動画の共有も容易にできる

Twitter
- ユーザー名は実名でなくてもよい
- 複数のアカウントを作成できる
- 一方的なフォローができ、不特定多数のユーザーと簡単に繋がれる
- フォロワー以外に対しては投稿を非公開にすることができる
- 字数制限がある（1投稿140字）
- リアルタイムに情報を受発信でき、情報の拡散力が非常に高い

LINE
- ユーザー名は実名でなくてもよい
- 1電話番号1アカウント
- 文章や写真、動画のほか感情表現に便利な「スタンプ」の送信ができる
- 他ユーザーと無料で通話ができる
- 他ユーザーと繋がるためには相手の承認が必要

個人で各SNSを利用する場合、FacebookとLINEは主に実際の知り合いとの、Twitterは直接面識のない相手とのコミュニケーションに向いているという事がお分かり頂けたでしょうか。しかしご存知の通り、近年はSNSのビジネス活用によって大幅に売上を伸ばしている企業も多く存在します。
企業としてのSNS活用方法についてはやや複雑な内容となりますので号を改め、またとさせて頂きますが、「Tポイント」のFacebook、「無印良品」のTwitter、「LIP SERVICE」のLINEアカウントなど、各社の成功事例を是非参考にしてみてください。また、まだSNSサービスの利用を開始していないという方は、まずは個人アカウントを取得してみてはいかがでしょうか。

今さら聞けない パソコン基礎知識

2014年4月末、Internet Explorer＝IE(※1)に脆弱性(※2)が見つかり話題となりました。テレビや新聞でも取り上げられ、一部の地方自治体や企業では、IEの利用やネットへのアクセスを制限したと伝えられました。

このため一部では、IEではなく別のブラウザを使用するようにという通達がありました。例えばChromeやFirefoxなどで、これらのブラウザも無料でダウンロードして使用できます。
ブラウザをChromeに変えるには、ホームページをYahoo!にしている場合は、検索ボックスにChromeと入力して検索すると、提供元であるGoogleのサイトからダウンロードできます。

＜用語解説＞

※1　Internet Explorer
マイクロソフト社が開発した、ブラウザというホームページを閲覧するためのソフトウェアです。同社のWindowsとともに広く普及していますので、無意識に利用されている方も多いと思います。

※2　脆弱性
セキュリティ上の欠陥のことを指します。４月末 に公表された脆弱性は、悪意のある第三者がインターネットを通じてパソコンを覗いたり、操作したりできるようになる可能性のあるものでした。

●●● お客様紹介 ●●● 第一回

株式会社フジタ商事 様

商号	株式会社フジタ商事
創業	1973年7月5日
代表者	代表取締役社長　藤田 孝二
事業内容	自動販売機の管理・運営事業 牛乳の宅配業務 食品ならびに乳製品卸売販売

※2005年4月にISO14001取得済

フジタ商事様は「変わらない幸せ、変わる幸せをお届けします。」をモットーとして掲げ、乳製品の宅配事業、自動販売機管理運営事業を展開なさっています。
また、経営理念を「人と物を大切にし、業界で地域の雄と呼ばれる会社を目指して日々変革してゆく事。」とし、全社員一致団結して社業発展に専心努力されている企業です。

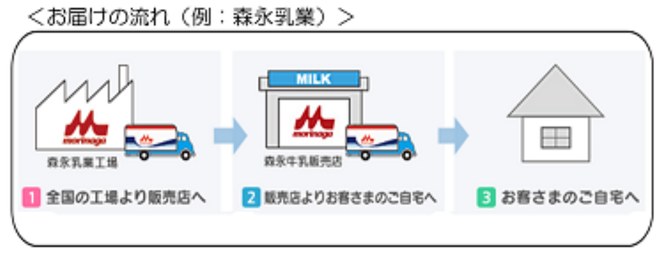
＜宅配事業＞

＜自動販売機管理、運営事業＞

【当社システム導入の宅配事業紹介】

フジタ商事様の宅配エリアは福山地区（松永～市内～笠岡）、呉地区（市内全域）、倉敷地区（倉敷、総社）の3拠点で3,000軒のご家庭へいつもフレッシュで安心安全な商品を届けておられます。
宅配のメリットは、定期的に商品が自宅に届くので無理なく飲み続けられ、健康習慣が作れます。宅配商品で使用しているビンは、洗浄殺菌して再利用されています。 ご家族の健康ならびに環境に配慮したエコな宅配です。

＜お届けの流れ（例：森永乳業）＞



コラム　子どものネット安全対策

最近は、キッズケータイ（電話とメール機能だけの携帯電話）ではなく、スマートフォンを持っているお子様も少なくないようです。スマートフォンだけでなく、ゲーム機もインターネットに接続できる機能を持っています。このような端末の普及と同時に、子どもたちがSNS上でのいじめや、犯罪被害に巻き込まれるといったトラブルも増加傾向にあります。

そこで、子どもたちがインターネット上のトラブルに巻き込まれないために、ペアレンタルコントロール(※)を設定しましょう。ペアレンタルコントロール活用のポイントは次の3つです。

1. ゲーム機やスマートフォンを子どもに渡す前に、親が必ず設定する
2. 子どもに管理設定用のパスワードを教えない
3. 「お友達と遊べないから」と言われても安易にロックを解除しない

親子で話し合いながら、インターネット利用のルールについて話し合ってみてください。

※ペアレンタルコントロール
子どもたちに悪影響をおよぼす機能やアプリを利用できないようにする設定。ゲーム機やスマートフォンなどの情報機器にはすでに組み込まれています。