

## ノーツで行う顧客満足度、クレーム管理 DB を視覚化

### 【何でノーツでグラフなの？】

Cuber はノーツ DB から直接データを集約し、視覚化する世界でただひとつのソフトです。欧米では ISO の測定分析(顧客満足など)共有や営業日報の視覚化、売上の営業マンへのフィードバックなどに 600 社あまりが採用しています。

ノーツを掲示板や文書ライブラリーだけではなく、チーム経営のための外部情報収集共有の手段として活用。ODBC などの経由なしに直接ノーツ DB からデータ処理することのできる Cuber で、手間の削減とスピードアップが図れます。また、Cuber はノーツ DB 形式ですので、ノーツクライアント上から直接操作、簡単にグラフを見ることができます。忙しい営業マンやマネージャーに最適です。

### 【導入して何が期待できるの？】

アクションにつながるように整理されてはじめて分析と言えます。まず重要になる論理思考やチーム営業など、より多くの人々が定常的にグラフに触れることができる環境を支援します。

「社員の行動変革につなげる」

「マネジメントの意思決定を支援する」

この 2 つが Cuber を導入されたお客様の期待されている効果です。

### 【営業情報をグラフ化したい】

競合分析や購買原因、シェアの推移、予実管理、セールスステップや見込み案件別確度のグラフ化はもちろん、ドリルダウン表を利用して営業マンの日報分析やプロジェクト工程表にも活用できます。セミナーで集めたアンケートから、優先するアクションを導き出すことにも有効です。

### 【ISO にも利用できるの？】

2000 年版改訂で重要性を増した測定分析および新しい要求事項の顧客満足モニタリング。データの収集管理も悩みの種です。営業情報 DB やクレーム管理 DB を利用して、情報収集を定常化しやすいのがノーツのメリット。返品率やクレーム種類別の推移、原因分析、改善の進捗度などをグラフ化します。文書カウント機能を利用して、文書管理 DB から改善件数の推移を集計することも。

### 【エクセルでもグラフは作れるけど】

最もオフィスで活用されているグラフ化ツールはエクセルですね。Cuber はノーツ DB から集約加工した表やグラフをエクセルにも簡単にコピーできます。その他、エクセルで作った表を Cuber に取り込んでライブラリー化する機能もアドインできます。

いろいろな切り口から一度にたくさんの表を集計加工する Cuber。エージェントを利用すると自動的に処理を進めることができます。エクセルとあわせて、安全にそしてスピーディーに表やグラフを作成、共有するには Cuber が最適です。

### 【ISO を目標管理にステップアップ】

目標管理や話題のバランススコアカードに利用されている「ADBS」にも、Cuber の機能は内蔵されています。

ノーツの利用は、チーム経営のための新しい分野へ広がってゆきます。