

リフォームの考え方とドリルダウン活用のポイント

- 数値グラフ化だけでないドリルダウンの利用 -

【ノーツ DB に役に立つグラフ化とは】

1. ノーツは共有には便利だが、ビジュアルに整理できればいいのに
2. 文書格納が多く、数値はない。分析するようなものがノーツにない
3. 報告を共有しても、マンネリして読んでもらえない

ノーツは文書を格納して検索し、共有するという文書管理や、共有を目的に掲示板やディスカッションに利用されたり、メール機能を利用した承認ワークフローなどを中心に活用されていました。このため、非数値項目が内容の中心で、グラフ化にはそぐわない DB と考えられがちでした。ところが近年、DBの柔軟性やデータの集めやすさからSFAなどに利用が進み、数値項目の扱いも増えてきました。

さらに、Cuber のドリルダウン機能を応用すると、カテゴリ項目さえあればアンケートのように数値項目が無くても、有用な分析やアクションにつなげることのできる検索ができることがわかってきました。

「この目的」で「このグラフ」を「この DB」から作成。「このようにビューとフォームをリフォーム」すると、今までこうだったのがこうなり、「こんなメリット」が出るという視点からリフォームを考えてみました。

【営業日報で競合状態と購買原因把握】

顧客に一番近い窓口としての営業という立場から、営業日報 DB(または営業情報 DB)を顧客の購買原因や競合状態を把握して整理するために利用します。従来は顧客に関する情報を共有するための文書情報(報告書、日報、非数値情報)が中心になりがちでした。そのため、情報の整理が入れ物としての一元化までしか進みませんでした。

カテゴリ項目が重要になってきます。リフォームの提案として、進捗度把握(プロセス段階とステータス)というカテゴリを整備します。

また、顧客からの聞き取りでシェアとカバレッジに関するデータを取り込みます。これにより、競合状態の把握に役立ちます。また受注、失注時の聞き取り調査により、購買原因把握を行います。

シェアとカバレッジについてと購買原因把握については、アンケート形式のフォームを追加する必要があります。

これにより、どんな理由で自社の製品サービスを評価しているのかが数値化され、外部調査機関を利用する以外に、自社の顧客窓口を通じての競合他社との状態把握に役立ちます。

ただし、小売業など、アンケートをいちいち取ってられない業態においてはあてはまらないこともあります。

【営業日報で営業プロセスパイプライン把握】

いつ売上がたつかを予測することは、資金繰りの面からも重要になってきました。また、担当支援の面からも営業プロセス進捗度把握ができれば便利です。

営業情報 DB のリフォームの提案として、営業情報の案件別台帳となるもの場合は、進捗度把握のカテゴリ項目をマイルストーンごとに(プロセスごとに)フォームに配置します。具体的には明細行を利用します。日報の場合は記入日時点でのプロセス段階とステータス、実行したアクション記入項目をフォームに配置することをお勧めします。また、進捗度合いは数値化します。

明細行はフォーム上、又はビュー上で@Trim 関数を利用し、複数可能のリスト形式にまとめます。

これを表にして表現することにより、案件別、個人別の進捗度と支援の必要性、または営業コスト管

理につながります。グラフの場合は案件の数、又は規模、契約金額などを大きさとして表します。

【満足度調査で自社の強み把握】

自社の強みを把握するためにアンケートによる満足度調査を活用します。機能の比較などもありますが、顧客の視点からの強みを評価するためには聞き取り調査やアンケートが有効と考えられます。

満足度調査 DB、またはアンケート DB として独立するか、営業情報 DB やセミナー受付 DB に含めるかで対応します。

フォームには被調査者の属性についてのカテゴリーと質問項目を配置します。質問項目は目的に相関性のあるものへと絞り込んでゆくことを心がけます。評価点を数値化する場合と、回答が同じカテゴリーに入る対象者の件数を表示する場合があります。

これをグラフにして CS/CE 分析のように、事前の期待と実際に製品やサービスを受けてからの満足度の差があるのか、被調査者の属性と満足度の相関関係はどうなっているかなどを見て、セグメント化に役立てたりします。

また、セミナーアンケートの結果を件数で表示、ドリルダウンできるグラフにするだけで、フォローの対応優先順位がわかりやすくなります。

【クレーム管理で進捗度と改善ポイント把握】

一般的にクレームのカテゴリ、内容、対処責任者などを記入するものです。障害報告などでデータベース化されている場合もあります。

リフォームの提案としてはフォーム上に進捗度把握のカテゴリ項目を配置します。

グラフはどんなカテゴリについてのクレームかについての件数推移、対処進捗度、原因別件数推移があります。

プロセスの改善に発展させる提案としての機能をフォームに持たせることも一案です。

【ドリルダウンの考え方】

ドリルダウンは原因を条件分岐で探ってゆく手法です。一種の検索ともいえます。

属性のカテゴリがドリルダウンの条件分岐になります。

よって、「既存のノーツで管理しているもののフォームに数値項目があまりないので、分析ソフトは利用できない」という意見がありますが、特定の条件にあてはまるものを検索してゆく方法として利用できます。信号表示を利用した表も詳細へとドリルダウンさせることで便利な利用が期待できます。

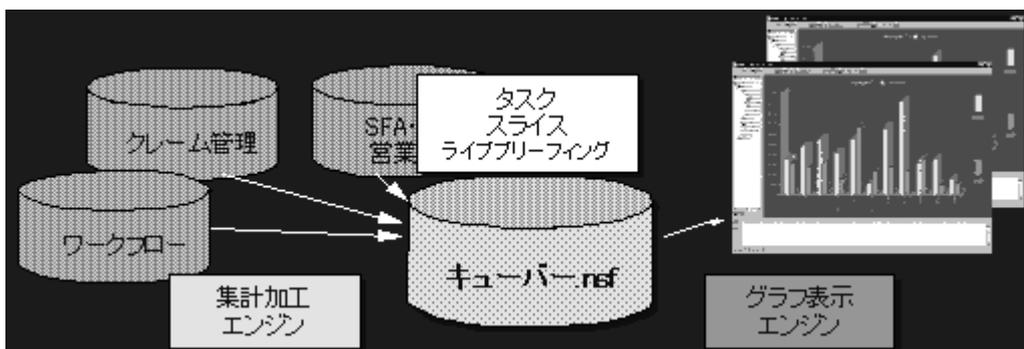
【なぜ今までできなかったの？】

ノーツは文書管理に使うものだと思っていた

数値項目がないとグラフ化は意味がないと思っていた

【ノーツと Cuber ならすぐにスタート！】

定期的なグラフの更新もエージェントで自動化することができます。また、将来の目標管理や BSC



への利用にもステップアップすることができます。ノーツで無理なく入力、Cuber で整理共有。