

エムオーテックス株式会社様



「ISL Onlineで、お客様にオンラインデモを行うようになってから、成約しやすくなりました。オンラインデモだけで成約したこともあります。」

エムオーテックスは、IT資産・PC構成管理ソフトの分野で国内トップシェアのLanScopeを設計・販売するソフトウェア会社である。同社は、LanScope Cat6の営業ツールとしてISL Onlineを導入した。その経緯と効果について、営業推進部 部門長 池田 淳氏(写真中央)に詳しく伺った。



■エムオーテックスの概要

— エムオーテックスの概要について教えてください。

IT資産・PC構成管理ソフトである「LanScope Catシリーズ」の開発・販売を行っています。LanScope Catは、1995年に発売開始された日本で最も長い歴史を持つネットワークセキュリティツールです。IT資産・PC構成管理ソフト部門では国内トップシェア(※)で、これまで全国で4800社以上に導入され、利用クライアントパソコン数は380万を超えました。



ISL Onlineで操作説明ができるので導入前にLanScopeCatの良さをお客様に理解してもらうことができます。

従来の訪問営業だけでは、地方のお客様に十分対応できない等の問題があったことから、2009年1月より、ISL Onlineを導入し、LanScope Cat6のオンラインデモや操作説明のために利用しています。

※富士キメラ総研「2009ネットワークセキュリティビジネス調査総覧」より

■ISL Online導入前の問題点

— 従来の訪問営業で起きていた問題とはどういうことだったのでしょうか。

「機会損失が発生していた」「ムダな営業コストがかかっていた」「お客様への操作・機能説明が難しかった」という問題点がありました。

— 機会損失が発生していた原因を具体的にお願いします。

エムオーテックスはLanScope Cat6の直販は行っておらず、販売代理店様にお客様を紹介してもらっています。販売代理店様の販売網は広く、北は北海道、南は沖縄までと日本全国が営業範囲でした。しかし、エムオーテックスは大阪本社と東京本部しかなく、営業担当者が全国の販売代理店様やお客様先へ訪問することが困難でした。

メーカーが直接、お客様にご説明することで商談を進めることや、販売店様に新機能をデモにてご説明することで更なる拡販につなげることができるのではと考えていました。

— なぜ、ムダな営業コストがかかっていたのでしょうか。

販売代理店様経由では、LanScope Cat6について問い合わせしてきたお客様が成約しそうでどうかの見込みまで、確認することはできません。成約確度の高いお客様に力を入れることができず、ムダな営業コストがかかっていました。

— お客様への操作・機能説明は訪問営業が適しているように思うのですが、どのような点が問題だったのでしょうか。

LanScope Cat6はソフトウェアという性質上、操作感や使い勝手など、カタログだけでは伝わりにくい部分があります。実際にデモ画面をみてもらうために、製品が入ったノートパソコンを持参していました。短時間のデモだけでは、一部の機能は理解できても全体像をとらえることができず、LanScope Cat6のよさを理解してもらうことは困難でした。

その対策として、評価版をインストールして、納得いくまで利用してもらおうとしていました。しかし、今度は、評価版の使い方がよく分からないため、そのまま放置されてしまうようになりました。そのようなお客様には、電話で操作方法を説明しましたが、電話では伝わりにくく、結局、使ってもらえませんでした。

これらの問題点は、ISL Onlineを使うことで解決することができました。

■ISL Onlineの導入効果

— 問題解決について順にお尋ねします。機会損失の問題はどのように解決しましたか。

営業面から考えると、今見たいと言われていたお客様にはすぐに見ていただく方が効果的です。ISL Onlineは手軽に使えるため、すぐにオンラインデモを実施できます。お客様の操作は、当社ホームページからワンクリックでプログラムを起動し、ご案内する7～8桁のコードを入力するだけです。お客様がどこにいらっしゃるかを問うことなく、即日対応できるので、機会損失を減らすことができました。

— 次の「ムダな営業コストがかかっていた」点についてはいかがですか。

訪問すべき案件かどうかの判断にも使っています。オンラインデモを行って反応がよければ、営業担当者が訪問します。遠隔地のお客様に対してオンラインデモで対応することで、出張コストを削減することもできました。

— 「お客様への操作・機能説明が難しかった」点はいかがですか。

評価版を入れているお客様のパソコン画面上でマウスを動かし、「この画面の、ここボタンをクリックすれば、次の画面が出てきます」とオンラインで操作説明をしています。LanScope Cat6の機能や使い勝手のよさを、実感してもらえるようになりました。

— 挙げて頂いた課題を解決する以外に、ISL Onlineが営業面で役立っていることはありますか。

エムオーテックスのサポート部門では電話とメールだけではなく、ISL Onlineを使ったリモートサポートを行っています。競合メーカーでこうしたリモートサポートやっているところはあります。そのため、リモートサポートで、問い合わせに関する回答や運用のご提案をしていることをセールスポイントの1つとして打ち出しています。また、オンラインデモを行ったお客様には、導入後はこのツールでリモートサポートしますと説明することで、安心して導入していただけるようになりました。

■ISL Online導入後のお客様の反応

— ISL Onlineを営業に使うようになって、お客様の反応はどうですか。

臨場感のあるデモを行えるため、LanScope Cat6の機能や操作性を、検討の初期段階から理解してもらえるようになりました。販売代理店様からはオンラインデモを受けたお客様にアプローチをすると、機能や運用に関する具体的な質問が出てきて、商談を進めやすいと、好評です。

このようにオンラインデモによって、お客様の興味度合いを高めることで、成約に結びつきやすくなっています。オンラインデモだけで、約100台のパソコンを使っているお客様から注文をいただいたこともあります。

他にも、評価版を導入いただいていたお客様に、製品選定の段階で、ISL Onlineを使って操作方法や機能を再び説明し、約3000台のパソコンを使っているお客様から受注したこともあります。

■今後の抱負と期待

— 今後の抱負とオーシャンブリッジへの期待について教えてください。

今後は、LanScope Cat6のサポート面を大きくアピールして販売していこうと思っています。そのために、オーシャンブリッジもISL Onlineの使いやすさや安定性を追求してもらえるよう期待しています。

オーシャンブリッジは、フットワークが良く、丁寧なサポートをして頂けるので、助かっています。ソフトを見つける目利き力で、これからも使えるソフトを見つけて来て欲しいですね。今後は、LanScopeシリーズを初めとする日本の製品を海外で売ることも検討してください。よろしくお願いいたします。



訪問営業した後のフォローにもISL Onlineを使っています。

— 本日はお忙しい中、貴重なお話をありがとうございました。

リモートコントロール プラットフォーム

ISL Online 15日間無料体験の申込は



www.islonline.jp

●ISL OnlineはXLAB d.o.o.の商標です。●その他の社名または商品名等は、各社の登録商標または商標です。



ISL Online 国内総販売代理店
株式会社オーシャンブリッジ

〒107-0051
東京都港区元赤坂一丁目5番12号
住友不動産元赤坂ビル7階
E-mail: isl@oceanbridge.jp TEL: 03-6809-0967(営業部)

●お問い合わせ先