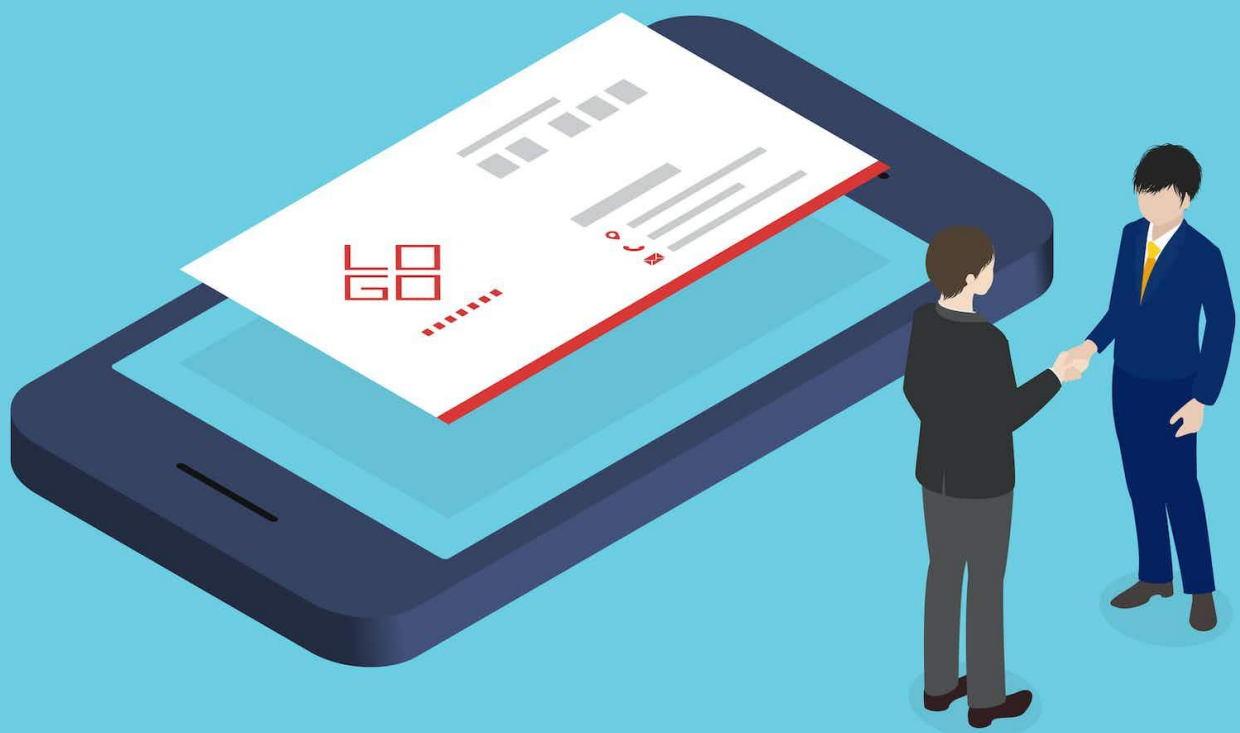


Yamaichi Magazine

Vol,18



名刺管理ツールとCRM

～機能の違いとメリット・デメリット～

～ 目次 ～

- 1、はじめに
- 2、CRMと名刺管理ツールの違い
- 3、名刺管理ツールとは
- 4、CRMとは
- 5、ヤマイチテクノの名刺管理
- 6、まとめ
- 7、グルメ



はじめに

名刺管理、どのように行っていますか？

日本のビジネスには付き物である「名刺」。コロナ渦で対面で交換する機会は減ったとはいえ、名刺へのニーズは根強く、ビジネスにおいて大切なコミュニケーションツールの一つです。

近年では、従来のアナログな名刺管理に代わり、名刺を含めたすべての顧客情報を全社的に一元管理する「CRM」や、名刺データをシステム上で一元管理する「名刺管理ツール」を導入する企業も増えてきました。

今回は、名刺管理ツールとCRMの違いに重点を置き、それぞれのツールについて解説します。



CRMと名刺管理ツールの違い

CRMと名刺管理ツールには具体的にどういった違いがあるのでしょうか。以下では、「システム導入の目的」「管理対象」の2点から、CRMと名刺管理ツールの違いについて解説します。

その1:システム導入の目的

CRMと名刺管理ツールはシステム導入の目的が大きく異なります。

CRM導入の主たる目的のひとつが、顧客満足度を向上させることです。詳細な顧客情報の管理機能やメール配信機能はすべて、顧客との良好な関係性を構築しエンゲージメントを高めるために利用されます。

もうひとつの目的は、成約率・売上の向上です。良好な関係性を構築し、見込み度を向上させた顧客は、営業担当へと優先的に引き渡されます。確度の高い見込み顧客へのアプローチのみに営業担当のリソースを割けるため、効率的な営業活動を実現可能です。営業の進捗遅れ、想定している販売目標の未達成などの問題を見つけることで、営業担当に適切な解決策を指示できます。

名刺管理ツールは、名刺の管理を効率化するため、ペーパーレス化を実現するためのツールです。また、個人で蓄積される傾向がある名刺を、会社の資産となる情報として残す目的もあります。

その2:管理対象

CRMと名刺管理ツールでは、取り込んで管理するデータにも違いがあります。

営業部門でCRMを活用する場合、管理するのは主に顧客に対して個別に実施している営業活動の情報です。顧客ごとにコミュニケーションのデータを蓄積しておき、必要に応じて営業活動上の問題点の把握や施策・KPIの作成に活用できます。

一方、コンタクトセンターでは、電話やメールなどで顧客から問い合わせがあった内容を蓄積します。データが十分に蓄積されると、ナレッジやFAQの作成に活用可能です。実際の問い合わせに基づいた資料のため、顧客対応の効率化・ダウンタイムの短縮に役立てられます。

名刺管理ツールで管理するのは、会社名、部署名、担当者名、会社の所在地、電話番号、メールアドレスといった情報です。社員単位、会社単位で保持している情報をツールに集約できるため、休眠顧客の発掘などにも活用できます。



名刺管理ツールとは

名刺管理ツールとは、取引先の名刺を効率的にデジタル化し、社内の共有性を高めることのできるツールのことです。

名刺管理は、紙のままで行っていると、情報が属人化してしまうほか、探す際には手間がかかってしまいます。

名刺管理ツールでは、記載情報をデジタル化して共有性を高めるだけでなく、名刺交換された時期、自社との関係性などの名刺交換にまつわる情報も管理できるため、自社の担当者の退職により情報が混乱することもなく顧客情報を管理できるのです。

名刺管理ツールの機能

➡ スキャンしてデータ化

名刺管理ツールは、スキャナーを使用し、OCR機能で名刺に書かれた文字を読み取って、情報をデジタルデータとして保存します。手入力と違って手間がかからず、OCRと併せてオペレーターのチェックを利用することで、精度の高い顧客リストが作成できるでしょう。

➡ 検索機能

従来の、紙ベースの名刺管理を名刺管理ツールに変更する目的のひとつに、検索性の向上が挙げられます。名刺管理ツールを利用することで、五十音順はもちろん、企業名や業種名などで絞り込むことができ、一瞬で求める顧客情報を引き出すことができます。

➡ 名寄せ

自社の組織変更などで、同じ客先へ別の担当者が訪問した場合、同一人物の情報が社内には存在することになります。また、顧客担当が昇進したり、異動したりすることで、肩書の違う同一人物の情報が蓄積されます。こうしたとき、名刺管理ツールであれば、同一人物と推定される情報を検出し、不要な情報を削除する「名寄せ」が簡単に行えます。

➡ マルチデバイス対応

ほとんどの名刺管理ツールは、スマートフォン、パソコン、タブレットなど、マルチデバイスに対応しています。交換した名刺をスマートフォンで撮影して名刺管理ツールに取り込み、パソコンで整理するといった使い方ができ、社内外どこからでも閲覧することが可能です。



名刺管理ツールのメリット・デメリット

名刺管理ツールの最大のメリットは、これまで個人の管理下にあった顧客情報を簡単に社内で共有できることです。名刺をスキャンするだけで保存でき、簡単に欲しい情報を呼び出せるので、紙の名刺に比べて管理も効率的です。出先で顧客の情報を確認したいときも、マルチデバイスに対応していればスマートフォンやノートパソコンからすぐに閲覧できます。

一方、デメリットとしては、名刺管理ツールは名刺の管理に特化しているためCRMやSFAと連携できなければ、顧客にまつわる詳細な情報を紐づけることができないという点があります。名刺交換以外で顧客に接触した場合、その情報が蓄積されないという点もデメリットのひとつです。

CRMとは

CRM(Customer Relationship Management)とは、顧客との関係性を管理する、すなわち顧客管理のことです。

CRMを使えば顧客の個人情報や問い合わせ履歴、購入履歴などを一元的に把握、管理できるため一人ひとりに合わせたマーケティングが可能になるほか、収集した情報を活用、分析すれば、ニーズに合わせた商品や質の高いサービスを提供することができ、売上や利益の向上につながるでしょう。

また、顧客にとっても、ニーズに合った商品やサービスが購入できたり便利になるメリットがあることが特徴です。

CRMの機能

➡ 顧客管理・分析

CRMはいつ、何を、どんな目的で、誰から購入したかという顧客の購買行動を管理し、必要に応じて顧客目線で分析します。それによって、求められる営業の在り方や商談のタイミングを逃さず、顧客生涯価値を最大化します。

➡ 営業活動管理・支援

CRMには、顧客に紐づく情報として、これまでの取引の内容やニーズ、接点の履歴などが一元管理されているため、スムーズなリレーションの構築に役立ちます。また、異動や転職などで営業担当が代わっても、スムーズに顧客との関係を継続することができるでしょう。



➡ マーケティング支援

CRMに蓄積された顧客情報を分析することによって、顧客一人ひとりのニーズや行動に合わせたパーソナライズドマーケティングを行うことができます。顧客の興味関心の度合いをスコアリングしたり、それに合わせてフォローアップメールを送ったりといったマーケティング活動が可能です。

➡ カスタマーサービス最適化

CRMに、問い合わせやクレームの内容と対応履歴を顧客情報に紐づけて保存し、その後の対応に活かすことで、カスタマーサービスを最適化します。よくある問い合わせやクレームの内容、タイミングを分析することで、商品やサービスの改善につなげることもできるでしょう。



CRMのメリット・デメリット

CRMのメリットは、顧客情報を集約管理できることです。営業担当者ごとに顧客情報が管理されていると、それを企業の情報資産として活用することはできません。しかしCRMがあれば、顧客情報の入力先がシステム上になるため、顧客情報を蓄積し、あらゆる形でアウトプットできるので、マーケティング効果を上げたり、顧客満足度を向上したり、様々なメリットが生じます。

一方、デメリットは比較的大規模なシステムなので、構築にコストと手間がかかるということです。ただし、クラウドサービスとして提供されているCRMを利用することで、初期費用を大幅に抑えられるため、近年ではクラウドサービス型のCRMを選択する企業が増えています。

ヤマイチテクノの名刺管理

ヤマイチテクノでは、2022年6月からホットプロフィールを導入し、運用をスタートしました。従来、名刺については、個人任せでスマートフォンの名刺管理アプリから、紙の名刺を束で持っているだけの社員までバラバラでした。そんな中、他社のSFAを導入し、日報管理・案件管理・見積管理、そして名刺管理について構築しましたが名刺登録に即時性がなく、他の機能についても使い勝手や画面が見づらい…等の意見が強く、定着していませんでした。

そこで、現場で自ら活用することができるツールに見直すため、再度ツールの検討を行いました。

営業情報の共有という目的の中でポイントは、以下の3つです。

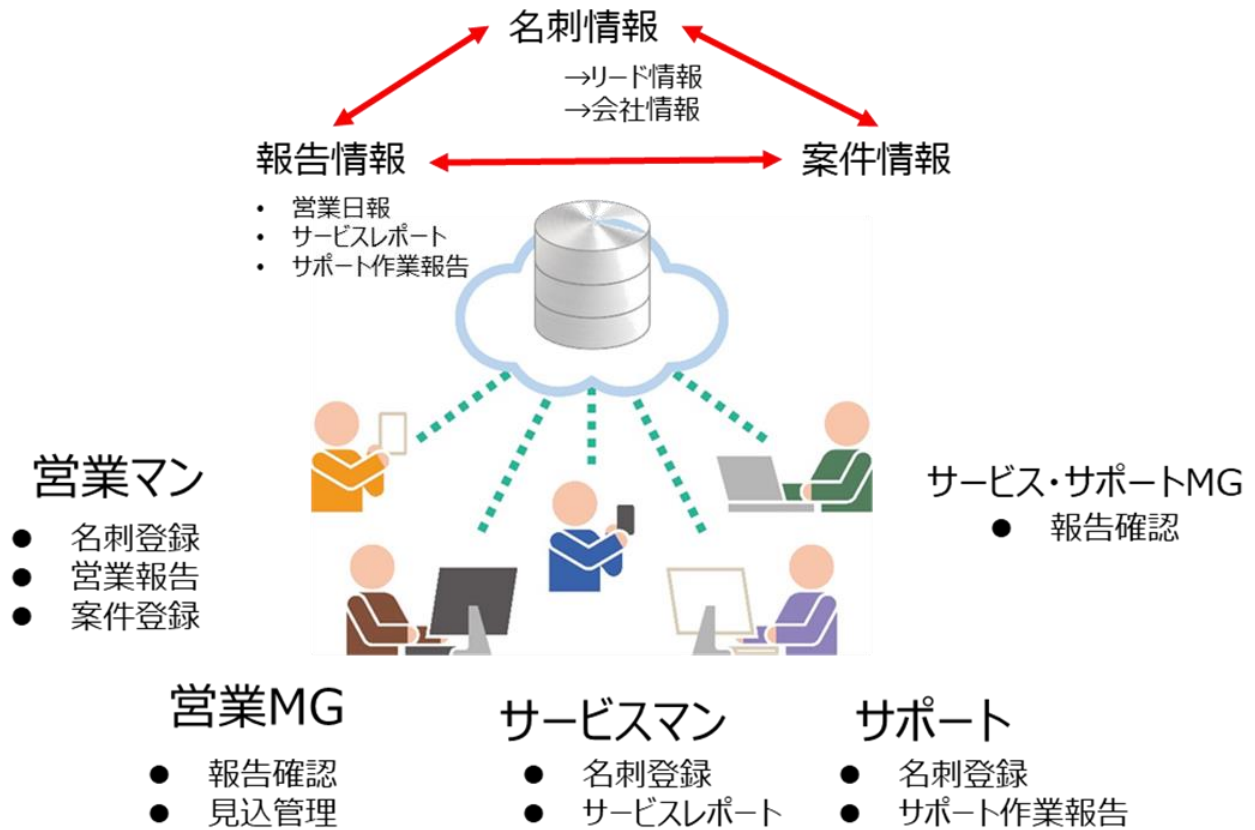
- ①操作・入力が簡単でシンプルなこと
- ②異なる事業部、職種毎の管理項目にも対応できる柔軟性
- ③専任担当者がいなくても運用できること

ホットプロフィールは、カスタマイズがある程度容易にできる柔軟性があり、直感的に操作ができ、ツールに不慣れな社員にとっても使いやすいという点が導入決定へのポイントでした。





運用のイメージ



期待する導入効果

今回の導入により、名刺がスキャンするだけで簡単に登録できるという事だけでなく、高精度な顧客データベースを構築し、人脈を全社共有の情報資産として蓄積できるようになりました。

外出の多い営業であっても、外出先からスマートフォンで簡単に名刺登録や訪問履歴の登録ができるため、スピーディな情報共有が期待できます。

また、職種の違う営業・サービス・サポートが同一のツールで情報共有し、理解が深まることで、顧客に対して会社全体で連携した提案・サポート対応が提供できるようになると考えています。

まとめ

さて、今回は名刺管理ツールとCRMの比較を見てきましたが、実際に導入する際は、自社に合ったツールを検討しなければ意味がありません。

システムを導入することで、どのようなことを達成したいのか、どのような課題を解決したいのか、という点を社内でしっかりと検証してからシステムを選ぶ必要があります。単に「名刺情報を管理したい」ということなのか、「顧客に紐づく営業活動や販売実績を管理し、営業活動に活かして売上に繋げたい」なのかで、どちらを選択するかが変わってきます。

また、目的だけでなく、SFAなど他ツールとの連携の必要性、マルチデバイスに対応しているかなど、実際に導入してからの利便性等も考慮して、どのツール・製品を選ぶのか検証してみましょう。



たか鳥



美味しい焼き鳥食べるなら！

今回は、関西で店舗展開をされている焼き鳥チェーンの「たか鳥」さんをご紹介します。



焼き鳥はもちろんのこと、その他こだわりの
鶏料理はどれも絶品！

「京地どり」にこだわったお店だそうです。

私のおすすめは炙りソリレス！

日本酒のメニューも豊富で、美味しい料理に
お酒もすすみます☺

店舗は、天王寺、難波、梅田、三ノ宮などに
ありますが、どの店舗も混み合っているので、予
約しての来店がおすすめです。

是非、一度行ってみたい下さい☆彡



Yamaichi magazine Vol,18
名刺管理ツールとCRM
～機能の違いとメリット・デメリット～

発行日	2023年3月3日
著者	晒 瑞季
発行者	販売推進室
HP	 ← 株式会社ヤマイチテクノ公式HP  ← yamaichi magazine バックナンバー

※無断転載、複製はご遠慮ください。