

「当たり前前に動き続ける」信頼性が

経営者の「ロコミ」を誘う

販売現場でわかるソフトウェアの真価

基幹業務システムの導入にあたり、ソフトウェアはどのような観点で選択すればよいだろうか。参考にしたのは利用者の「声」だ。今回は基幹業務ソフトの販売現場にスポットを当て、評価されるソフトとその要素を探っていく。

IT製品・サービスを導入する際、身近な購入先となるのがオフィス機器メーカーの地域販売会社である。群馬県高崎市に本社を置く群馬ゼロックスもこうした企業の一つだ。「お客様のベストビジネス・パートナー」を事業目標に掲げる同社は富士ゼロックス社製品と併せて基幹業務等のソフトウェア製品も取り扱い、地域企業のIT化を幅広く支援している。

LANやブロードバンドの普及を受け、基幹業務ソフトがネットワークとの連携を強めると、スタンダード型時代の比ベシステムの設定や運用管理に総合的な知識が求められる。サポートを担う販売会社の役割はそれだけ大きくなってきているのだ。

利用者が満足するポイントとは
群馬ゼロックスでは数社の基幹業務ソフトを取り扱っているが、中でも導入実績で群を抜いているのがオービックビジネスコンサルティング（OBC）の「奉行シリーズ」だという。

基幹業務システムの販売を担当する群馬ゼロックス・システムソリューション推進部の細井伸明ネットワークシステムグループリーダーは「すでに奉行シリーズを導入済みのお客様からの紹介による商談も多い」と販売状況を説明する。つまり、人に薦めたくなる「何か」を導入企業が

実感していると考えられる。数多くの現場を見ている細井氏は、その理由の一つをシステムの立ち上がりの早さだと分析する。

「当たり前前のよう」に設定が済み、短期間でシステムが立ち上がる。これはお客様からの信頼の獲得につながります」

例えば、旧システムからの移行では、ソフトウェアの仕様によってはデータのコンバート（新システムで使える形式への変換）が発生し、時間や工数を要する場合がある。しかし奉行シリーズはコンバートが不要であり、仮に必要な場合でも付属のツールで一気に変換できる仕様になっている。「移行時の設定がスムーズで安定性が高い」（細井氏）結果、導入決定から稼働までの期間に足踏みがなく、利用企業はソフトウェア導入効果を早く実感できるのである。

稼働率を高めるサポート体制
一方、稼働後においても奉行シリーズの安定度は優れており、万が一問題が生じても解決が速いという。システム環境が複雑になってくると障害要因の特定にはOSやミドルウェアなど周辺部分の知識も必要だ。こうした状況を踏まえOBCではノウハウの蓄積と社員のスキルアップに努めており、営業担当者のレベルでも販売店から寄せられる疑問の大半に回答できる体制を整えている。

販売パートナー紹介

群馬ゼロックス株式会社

群馬県高崎市問屋町2-4-4

事業内容:

デジタル化・ネットワーク化の進むオフィス環境のなかで、「人を中心」のソリューションやサービスを提案し、IT分野におけるお客様のベストビジネス・パートナーを目指している。

URL: <http://www.fujixerox.co.jp/gmx>



群馬ゼロックスシステムソリューション部 ネットワークシステムグループリーダー 細井伸明氏

「お客様には『導入して業務が効率化されたよ』と喜んで頂きたい。そのためシステム面でのサポートだけでなく、使いこなすためのご指導にも力をいれています」と語る細井氏。

「他のソフトウェアメーカーでは専門知識を持った技術者までさかのぼらないと答えられない問題でも、OBCは私どもがいつも商談の問い合わせをしている営業担当者の方から返答して頂けることが多い。またOBC側からの情報提供も頻繁にある」（細井氏）。

このようなOBC側との連携強化によって販売店は顧客企業にスピーディなサポートを提供でき、顧客満足の上を実現しているのである。

システムは動き出し使いこなして始めて成果が出る。導入企業が評価している「稼働までの設定プロセスとサポート体制」は、費用対効果の高いIT導入を行ううえで、見落としてはならない視点なのである。

お問い合わせ先

株式会社オービックビジネスコンサルタント

東京都新宿区西新宿6-8-1 住友不動産新宿オクタワ
URL: <http://www.obc.co.jp/>