

# 紹介業からコンサルジュへ

顧客ニーズ 顧客に寄り添った提案で、大手資本との差別化

## カスタマーコンパス導入前の背景

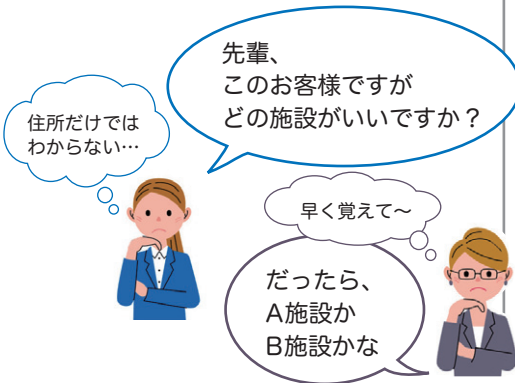
### ■ 自社と市場について

創業10年。創業当初からアクセスで顧客管理を行っており業績は順調に推移していた。  
5年前にセールスフォースにリプレースし、WebToLead メール送信、検索等々、大幅に業務効率がアップし顧客管理は十分な様に思えた。  
一方、ここ数年で大手資本の紹介業務への参入が相次ぎ、差別化を図るため顧客に対してよりきめ細やかな対応や提案を効率よく行う必要性がでてきた。

### ■ 社内について

全国に拠点があり、ベテラン社員は施設に精通し、土地勘もあるので顧客に対してよい提案ができています。一方で自分のよく知っている施設を紹介しがちである。また、新人社員や他の地域への対応はベテラン社員のノウハウに頼っている。

アクション	施設名	運営会社	市区郡	TEL1	TEL2	見学連絡方法	担当1	施設NO
編集	...	株式会社...	さいたま市中央区	048-...		TEL	...	SI-00492
編集	...	株式会社...	さいたま市浦和区	048-...		TEL	...	SI-00929
編集	...	株式会社...	さいたま市中央区	048-...		TEL	...	SI-00836
編集	...	株式会社...	さいたま市見沼区	048-...		TEL	...	SI-04223
編集	...	株式会社...	さいたま市緑区	048-...		TEL	...	SI-00874
編集	...	株式会社...	さいたま市西区	048-...		TEL	...	SI-03086
編集	...	株式会社...	さいたま市北区	048-...		TEL	...	SI-04140
編集	...	株式会社...	さいたま市中央区	048-...		TEL	...	SI-01779
編集	...	株式会社...	さいたま市見沼区	048-...		TEL	...	SI-02888
編集	...	株式会社...	さいたま市見沼区	048-...		TEL	...	SI-04051
編集	...	株式会社...	さいたま市見沼区	048-...		TEL	...	SI-



## カスタマーコンパス導入後

- 施設検索時間の大幅短縮
- ベテラン社員の負荷が下がった。
- お客様ひとりひとりの対応時間アップ
- 施設への訪問(リサーチ)時間アップ
- お客様からの口コミ紹介が増えた

