

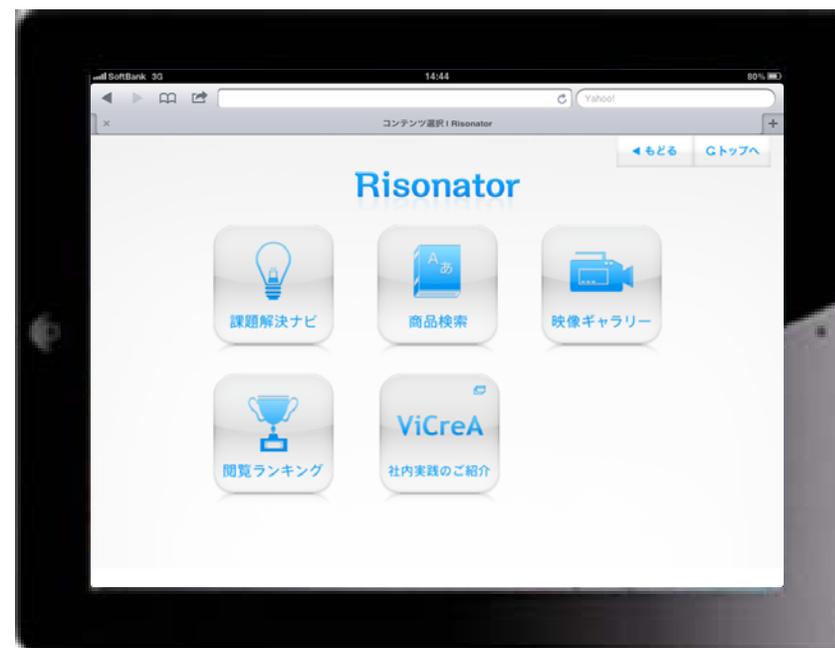
*iPad*活用
による
提案品質
の向上

提案活動支援システム

『*Risonator* (*Ricoh Solution Navigator*)』

2012年4月

リコージャパン株式会社



■ 営業マン4,500人にiPadを導入

RICOH
imagine. change.

✓ 11年1月までに1stSTEPとして1,000台の導入が完了。

※2012年1月17日

日本経済新聞にて『営業の生産性向上の取り組み』として記事が掲載されました。



Q.なぜタブレット端末にしたのか？

⇒ 営業活動に使用するのに都合がよいため。

(スマートフォンだと画面が小さすぎる / シンクライアントだと持ち運びしづらい)

Q.なぜiPadを選んだのか？

⇒ セキュリティ面で優位性があるため。

Q.なぜ3Gモデルにしたのか？

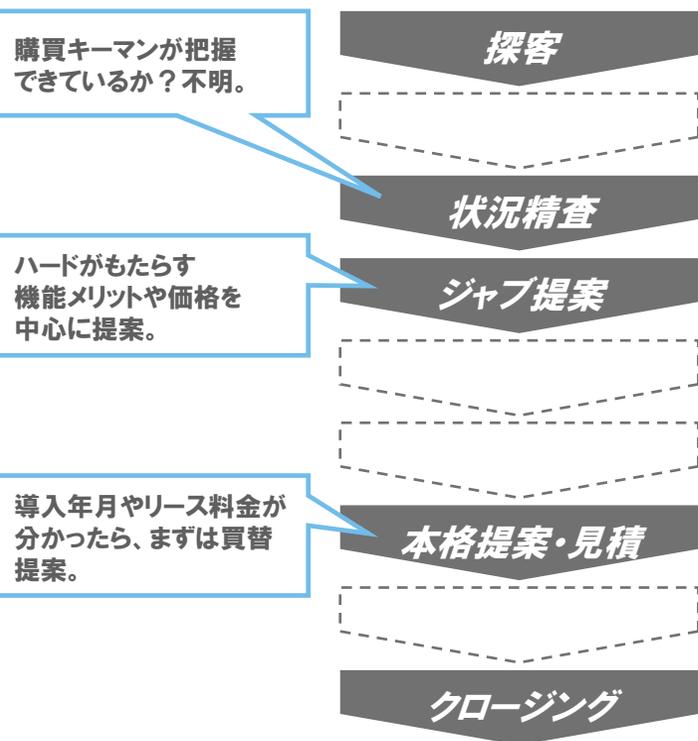
⇒ 営業活動での使用がメインであり、常にネットワークに繋がる事が前提条件のため。

(ポケットWi-Fi等を携帯⇒ バッテリーの持ちが悪い / 紛失リスクが増す)

【背景】提案品質における課題

高業績SAの販売プロセスを分析 / 共有し、業績低迷SAの提案スキル/ノウハウを底上げしていく必要がある。

業績低迷SA

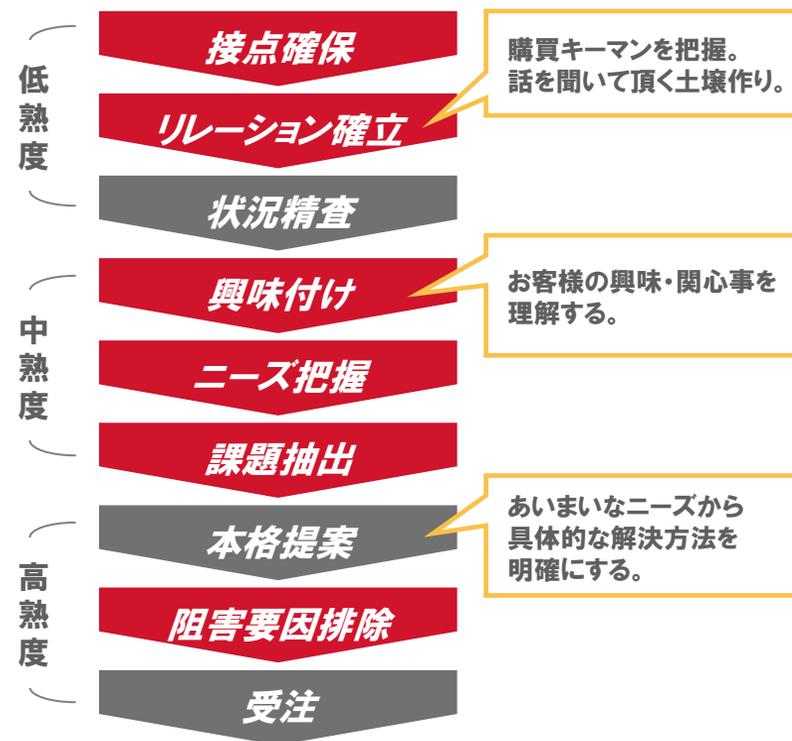


低熟度⇒中熟度
ランクアップ案件数
1.7倍

中熟度⇒高熟度
ランクアップ案件数
5.9倍

案件の成約率
2.0倍

高業績SA



提案内容がお客様のニーズにマッチしておらず、手戻りが発生。

お客様の現状やニーズを理解し最適提案を実現。

【背景】iPad導入の目的



営業効率
UP

- iPadを活用した仕掛けにより、SAの営業プロセスを変革する。
- 『顧客軸に立ったニーズ把握/課題抽出』の手法を全国規模で共有する事で、提案品質の向上を実現する。

プレゼン件数

案件数
案件発生率

成約件数
成約率

売上金額
粗利金額



コスト
DOWN

iPadを活用する事でワークスタイルを変革させ、経費を削減する。

デモ用機材
維持費



カタログ費用



印刷費用



社用携帯電話
バケット料金



残業代



交通費



新しい
価値提供

『タブレット端末やクラウドサービスの導入』という、今後さらに拡大していく顧客ニーズに応えるために、先頭に立ってノウハウを蓄積し、お客様へご提供していく。

iPadを活用したニーズ把握・課題抽出

RICOH
imagine. change.

提案活動支援システム

『Risonator (Ricoh Solution Navigator)』



課題解決ナビ

お客様の関心事、困り事、課題をヒアリングしながら、解決策をチラシや動画で提案することができるコンテンツ。



商品検索

5つのカテゴリに分かれたソリューションのチラシやカタログを、直接お客様にご覧頂く場合に使うコンテンツ。



映像ギャラリー

ビジュアルツール映像(動画)をiPadで再生でき、新製品映像などをいち早く掲載。



閲覧ランキング

課題ナビ、商品検索、映像ギャラリーでアクセス頻度の高い関心事、課題、解決策や商品、動画のランキング表示が可能。



社内実践のご紹介

web上にリコー日本の『仮想オフィス』を構築。iPadやPC上から、リコージャパンで行っている社内実践を疑似的に体験頂く事が可能。

課題解決ナビ

お客様の課題やお困り事が明確になっていない場合に、お客様と対話をしながら課題を顕在化させ、解決策に導いていく。

お客様が抱える経営課題から細かな関心事やニーズまで、対話をしながら探っていく・・・



お客様に合った解決策を、チラシや動画、コストシミュレーションツールなどを使いご提案。

チラシ



動画



コスト
シミュレーション



商品検索 / 映像ギャラリー

すでにお客様の課題やニーズを把握している、もしくはお客様に決まった商品を提案する場合に、対象の商品やソリューションのコンテンツをすぐにご提示可能。

新製品やおすすめソリューションの映像コンテンツを、お客様に簡単にご覧頂くことが可能。



■ 閲覧ランキング

課題解決ナビ等でアクセス頻度の高い関心事やニーズ、解決策を、順位付けしお客様へご提示が可能。
お客様と同じ業種や規模の会社では『どのような関心事が多いのか』、『どのようなソリューションが人気なのか』を共有させて頂く。

業種

- お選びください--
- 建築・建設・土木
- 設備工事
- 製造
- 印刷・デザイン
- 卸売・小売・飲食
- 金融・保険

規模

- お選びください--
- 1-4
- 5-29
- 30-99
- 100-299
- 300-999
- 1000-

STEP1 関心事ランキング

1位	経費はもっと削減できます	439pt
2位	業務効率はもっと向上できます	231pt
3位	事業継続計画を考えましょう	81pt
4位	セキュリティはもっと強化できます	67pt
5位	お客様の満足はもっと向上できます	44pt
6位	環境対応はもっと向上できます	37pt

STEP2 お困り事/ニーズランキング

1位	経費削減 ニーズランキング	302pt
2位	出力コストを削減したい	56pt
3位	電力コストを削減したい	36pt
4位	通信コストを削減したい	29pt
5位	労務コストを削減したい	28pt
6位	外注コストを削減したい	17pt

STEP3 解決策ランキング

1位	経費削減 ニーズランキング	120pt
2位	【出力枚数の削減】 両面・裏約印刷	79pt
3位	【カラール出力の削減】 2色コピー・プリント	36pt
4位	【出力枚数の削減】 ペーパーレスファクス送受信	34pt
5位	【出力枚数の削減】 ミスプリントの削減	32pt
6位	【出力枚数の削減】 インターネット・イントラネットの活用	27pt
7位	【出力枚数の削減】 使用状況の可視化・整理・再配置	15pt
8位	【名称・カタログ・封筒・掲示物等製作費の削減】 名称・カタログ・封筒・掲示物等の内蔵化	12pt
9位	【複製代の削減】 動画管理	11pt
9位	【カラー出力の削減】 利用者・機能制限	11pt

業務効率アップ ニーズランキング

1位	業務効率アップ ニーズランキング	44pt
2位	【スマートデバイスの活用】 グループウェアへのスマートデバイスアクセス	36pt
3位	【紙文書の保管】 紙文書の電子化	28pt
4位	【紙文書の保管・検索】 文書管理システム	23pt
5位	【紙文書の二次活用】 紙文書の電子化	18pt
6位	【ムリ・ムダ・ムラの可視化と改善】 コンサルティング	16pt
6位	【販売・仕入れ情報管理】 業務アプリの活用	14pt
7位	【IT管理者の負荷軽減】 サーバー・ネットワーク運用管理のアウトソーシング	12pt
8位	【情報・スケジュール等の共有】 グループウェア連携の構築	11pt

アクセス数に応じて順位付け
ランキング形式で表示

ViCreA 社内実践のご紹介

リコー日本のライブオフィス『ViCreA』をWeb上に構築。
お客様にViCreAまでお越し頂かなくとも、360度のパノラマで
バーチャルなのにリアルなオフィス見学が可能。

360度パノラビューを使って、臨場感あふれる実践オフィス
を紹介。
指先でフリックすると、オフィスをグルグル見渡す事が可能。

ViCreA 目的別検索

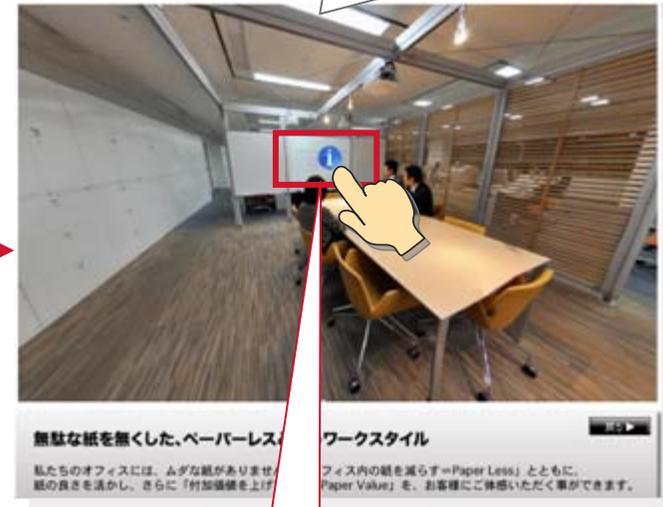


ViCreA 目的別検索メニューのスクリーンショット。左側には「R isk Management」、「I nformation」、「C ost/ CS & ES /CSR」、「O ffice innovation Office eco」、「H uman」の5つのカテゴリーがあり、それぞれに関連する写真が添えられている。右側には「セキュリティ強化」、「情報共有の効率化」、「コスト削減」、「顧客・社員満足度向上」、「コンプライアンス強化」、「ワークスタイル変革」、「環境配慮活動」、「人材活性化」などの具体的な実践項目がリストアップされている。黄色い手のアイコンが「セキュリティ強化」項目を指している。



「セキュリティ強化」実践項目のリストアップ。項目には「入退室管理によるセキュリティ対応」、「社内美化によるセキュリティ強化」、「書類や資料のコンパクト化」、「出力の無駄をなくす認証印刷」、「業務効率を向上させる出力環境」が含まれている。黄色い手のアイコンが「入退室管理によるセキュリティ対応」項目を指している。

お客様の「関心事」から
具体的な社内実践の紹介へ。



360度パノラビューのスクリーンショット。会議室の様子を写している。黄色い手のアイコンが画面内の「i」マークを指している。下部には「無駄な紙を無くした、ペーパーレスのワークスタイル」という見出しがあり、その下に「私たちのオフィスには、ムダな紙がありません。紙の良さを活かし、さらに「付加価値を上げ、紙の価値を高める」ことを目指しています。」と説明されている。

~ ViCreAとは ~
ヴィクレア(Value innovation Creative Area)
は、リコー日本のワークスタイル変革へのチャレンジ
を、お客様にご体感して頂く空間、「ライブオフィス」です。

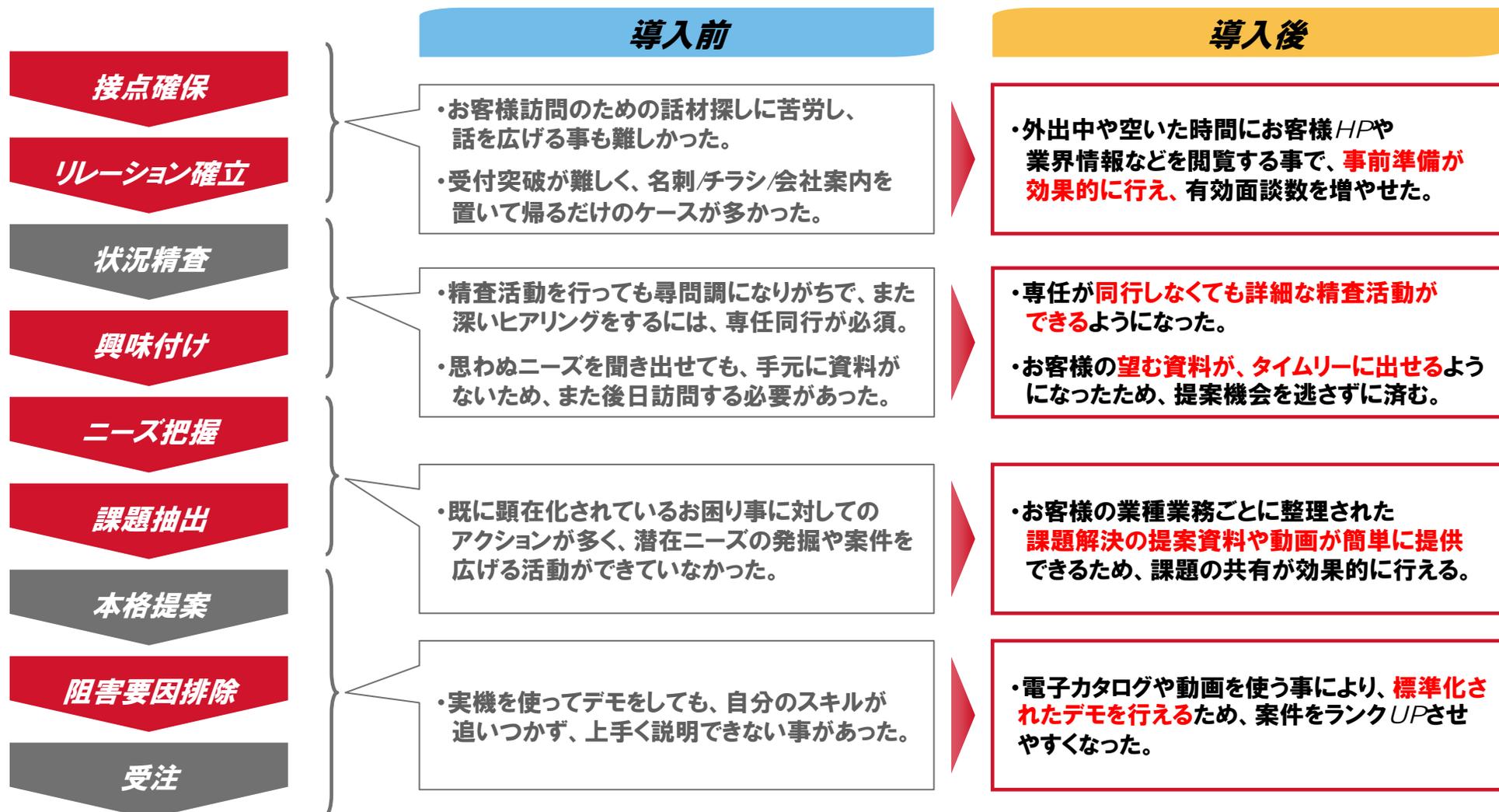
自ら実践した内容だからこそ、成功事例はもちろんのこと、
失敗談も含めた、生のノウハウをご提供いたします。

『i』マークをクリックすると、
実践紹介の詳細がポップアップ表示。
(写真+実践紹介コメント)



実践紹介のポップアップ表示のスクリーンショット。会議室の様子を写している。下部には「ViCreA ヴィクレア (Value Innovation Creative Area) は、最新のワークスタイル「変革」のモデルオフィス。お客様にご体感していただく空間、「ライブオフィス」です。そのコンセプトは、「Teamwork with you. ViCreA では、私たちの様々なワークスタイルはお客様にご提供。お客様とのコミュニケーションの中から、お客様に最適なワークスタイルについて、お話しできる「Teamwork」へ、お客様と一緒に実践したいと考えています。」と説明されている。

営業プロセスの改善（活用効果）



RICOH
imagine. change.

<http://www.ricoh-japan.co.jp>

