

働き方改革 レポート!!



リクルートキャリア
コンシューマサービス

営業2部

佐藤さん



訪問を越える
インサイドセールスシステム

bellFace

働き方改革の1つとして、既存の営業方法を変えて「"ベルフェイス"を活用してのインサイドセールス」を推進し、成果を上げている、コンシューマサービス営業2部。RAの佐藤さんに、実際に活用しているシーンや、変化などを伺いました。

CHECK POINT!!



正直最初は使うことに積極的ではなかった佐藤さん。
しかし、使う中でわかったことは…？



ベルフェイスの活用で移動時間の削減。
それに伴いCA同席率が10倍に!!商談の質もUP!!



働き方の改善をしながら、お客様のご要望にも
今まで以上に応えられるように!!

まず、佐藤さんのお仕事の内容、担当されている領域を教えてください

人材紹介の法人担当をしています。業界は医療に特化し、かつ、採用のオーダー数が多い企業様を基本的に担当しています。担当社数は30社程です。

ベルフェイスは、求人票の作成をするためのお客様との打ち合わせで活用しています。それ以外にも、複数の候補者が選考であがってきている時、どの人材の採用意欲が高いかだったり、どんな懸念事項があるか、などの確認をする打ち合わせにも使っています。

ベルフェイスを導入される前、課題に感じていたことは何でしょうか？

一つは「生産性が低くなってしまう移動時間」に関してです。例えば営業の方だと、普通に移動時間や外出先でもパソコンで仕事ができると思うんですが、当社は個人情報や企業の情報を扱うので、基本的には社内では基幹システムを扱えません。そのため移動時間は無駄な時間になりやすく、その部分の生産性が良くないな、と感じていました。

もう一つは、移動時間がかかる兼ね合いで、**CAに商談同席をしてもらうセッティングが難しかった**ことです。日々、高度な専門職や、難しい求人をしていただくこともあります。本来であれば、その職や業界に詳しい方に同席して頂くのがスムーズなのですが、時間が合わずに場のセッティングが出来ず、自分一人で訪問して、よくわからないながらも聞く…ということもありました。

そのような課題を、ベルフェイスでどのように解消していったのでしょうか？

まず、ベルフェイスを使うことで、商談に対して移動が必須ではなくなりました。自身の担当企業は、基本的には東京都内なのですが、それでも往復1時間はかかってしまいます。これまで、週に平均で4~5件の訪問をしており、それぞれ移動時間が1時間前後かかっていたため、**月間にすると約20時間ぐらいの工数が削減できている**ことになります。そして、**社内にながら商談をするので、基幹システムが使えます**。

また、移動時間がなくなることで、その専門職に詳しいCAや、そのポジションだけを専任で受け持っているような方にも同席してもらえるようになったのは大きいです。当社は分業体制取っているので、基本的にRAのほうで求人のヒアリング行きますが、求人のヒアリング行く前にCAのところに行って、確認項目や提案内容をすり合わせをします。その後お客さまのところで話を聞いてきて、その後また社内に戻ったらCAに共有をし、すり合わせをし…ということをしていました。この時間が随分と短縮できました。

その上、同席するCAが最初のターゲット設定やメッセージングの設定などもしてくれますし、商談で得た情報をCAがそのまま展開してくれるようになっています。結果として、かなりの工数がカットできていて、すごく生産性が上がったなあ、ということを感じています。



同席してもらえたようになった背景や、よかった部分を、もう少し伺えますか？

ベルフェイスだと、CAの都合も合わせやすく、ほぼ同席OKをいただけるようになりました。それまでは、CA同席の上でできる商談は、10件に1件程度でしたので、OKをいただける率は大きく向上しています。

結果として、商談の質も上がっています。CAの方が人材に関しては詳しいので、その部分はCA中心に聞いてもらい、一回の打ち合わせで求人の設計・採用要件の設計の適正化をできるようになりました。自分一人での訪問の場合…まず一回やってみて、その結果「ターゲットが少しずれてたな」となってもう一回やり直して…、というような形になることがあるんですが、CAに同席してもらえることによって、一回目でバチッと決めることができます。

加えて、仮に同じことを私が言うのと、CAが言うのとでもお客さま側の受け取り方というのが違います。「今厳しいですよ、この採用要件じゃできないですよ、だからここまで広げましょう」という話をRAの自分が言うよりも、やっぱり転職者の方を担当しているCAから言ってもらくと、お客さまも、ああそうなんだって聞いてくれることがあります。

ベルフェイス導入が決まった時、佐藤さんは率直にどう感じましたか？

実はあんまり良い印象はなかったです（笑）。移動時間の観点から、訪問するよりもベルフェイスが良い、ということは認識としてありました。でも電話よりもベルフェイスがいいってところがあまりわからなくて。**別にベルフェイス繋がなくても、電話でアポイントいただければ別にいいんじゃないのかな？**っていう風に思っていたので、あまり積極活用するというイメージやメリットがわからなかったんです。

最初はそう思っていたけれど…実際ベルフェイスは、電話と何が違ってよかったのでしょうか？

一番いいなと思っているのは、共有メモですね。基本的には議事録を取るために使っているんですが、細かい表現だったりとかニュアンスみたいなのが結構重要になるような仕事内容なので、ヒアリング中に「今おっしゃったこと、これでお間違いないですか？」みたいな、**齟齬が生じないようにするための確認のために、すごい便利**に使えるなというのを思ってます。

特に自身が担当している医療業界では、専門用語も多く、よく理解できなかった単語を共有メモにある程度書いて、今おっしゃったことってこれでお間違いないですか？って見てもらって。間違っていたら「違うよ違うよ」ってお客さま側から書き換えていただいたりします。

共有メモ (入力できます)

※必須※日商簿記2級以上・PCスキル(PPT・エクセル(ロウデータの分析・関数が組める))業態・業界経験不問・30代半ば・男女可

※人物面 比較優位※

理不尽なこと多々(上から理不尽:納期がタイト・これ内なの?)

自分から仕事を取りに行ける人

上層部ともコミュできる方

泥臭さ粘り強さを持っている方

※想定年収※

500~600万円 ※経験に応じて

※泥臭い:折衝や推進有リ部門への落とし込み・プッシュ

部署構成:9名

2グループ

■管理会計グループ (G長43歳・メンバー4名(50代前半×2名・50少し前・30後半か一名)) →月次予算管理(販売系を見る方等々)ローテーションして全部できるように

中計・年度計画→部門長様もご担当

管理会計グループで取りたい 2名採用

名刺情報 & プロフィール

1次面接後	2次面接後	3次面接後	最終面接後	内定
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0

1次面接 2次面接 3次面接 最終面接

お見送り お見送り お見送り お見送り

0 0 0 0

商談中にヒアリングしたことを共有メモでちゃんと保存していき
お客さまとの認識のズレをなくしている佐藤さま

もう1つ便利なのが、資料共有ですね。電話アポの時は、資料をメールで送った上で、一緒に見てもらいながらやってたんですけど、**お客さまがどのページを見ているのかが、わかりづかった**んですね。ベルフェイスでは今ここ見てるよ、というのがお互いにポインターで指し示することができるので、お互いがどの部分のことを言っているのかがハッキリわかります。そういったズレが無いため、**お客さまの感じるフラストレーション、ストレスを、少なく出来ている**と感じます。

先程お伝えしたように、正直最初に感じていた印象としては、「面倒くさいな」だったんです。お客さまに説明するのも面倒くさいし、IDパスワードいつ来てるんだ…？みたいなことだったりとか（笑）。その一回目の障壁は、あると思います。ただ、**リクルートキャリア社内でも一回利用した人たちの継続利用率は、高い**んですね。今は自分も、ベルフェイスがあるおかげで随分働き方も改善できていると感じます。

ベルフェイスが良いなと思っている点は三つで、一つは**移動時間って無駄が多いですね**、というところ。二つ目が、**相手との意思疎通のズレや齟齬が生じちゃいけないような業務で、そこをなくしていける**よね、というところ。三つ目は**自分以外の誰かに同席してもらいやすくなり、商談の質が今までよりも高まる**、というところ。その結果として、お客さまの要望に、より応えられるようになっていっていると思います。まだ使ったことが無い方には、是非一度使ってみてください。

佐藤さん、ありがとうございました！