



アシスト

株式会社アシスト

アシストは、お客様に「ITソリューション」と「ソフトウェア・サポート」を提供する「パッケージ・インテグレーター」です。商品やサービスの提供を通じて、人々や社会の役に立つ会社になることがアシストの使命です。

本社：東京都千代田区九段北4-2-1 市ヶ谷東急ビル
 設立：1972年3月
 資本金：6,000万円
 従業員数：1,120名（2018年4月現在） ※グループ会社含む
 URL：https://www.ashisuto.co.jp

（取材日：2018年2月）

POINT

営業の見積作成工数を最大78%削減

1

新人営業でも複雑なルールに則った正確かつ迅速な見積作成が可能

2

基幹システムには手を入れず見積支援をサブシステム化

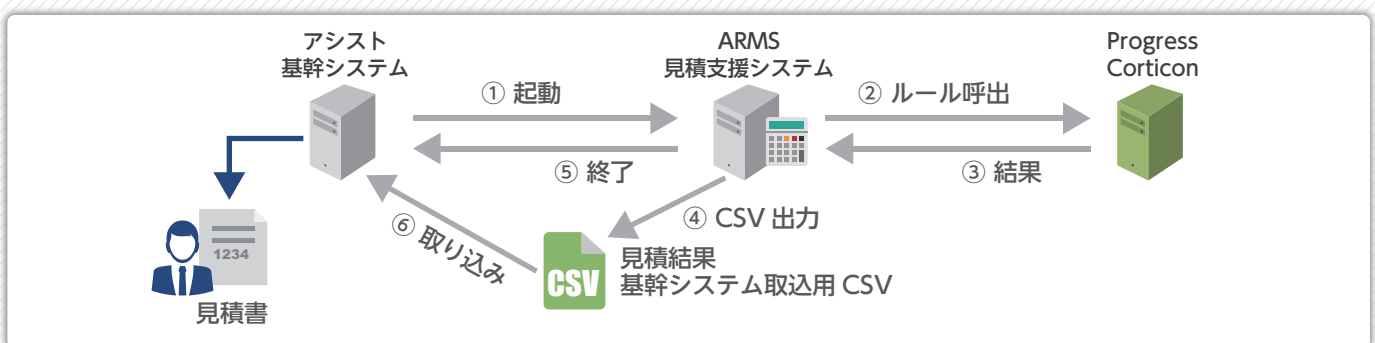
3

速く正確な見積作成を武器に 顧客とさらに強固な信頼関係を構築 労働生産性も高い営業組織の実現へ

マルチベンダーのソフトウェアを販売・サポートしているアシストでは、見積ルールが複雑な製品の見積作成タスクが営業部門の労働生産性を下げる要因となっていました。そこで、AEDAN for コンフィグレータを用いて、基幹システムのサブシステムとして見積支援システムを約3ヵ月間で構築。速く正確な見積もりが作成できるだけでなく、見積作成時間を最大78%削減することに成功しました。

課題	対策	効果
<ul style="list-style-type: none"> ■見積もりに営業活動工数の10%を費やしていた ■前提製品と数量、組み合わせ可否、稼働条件など考慮すべき見積ルールが複雑だった ■誤った見積を作成するケースがあり、営業自身やマネージャーの見積構成チェックに時間がかかっていた ■基幹システムと見積システムを一体化させることは現実的ではない 	<ul style="list-style-type: none"> ■労働生産性向上のために、見積チェックのシステム化を推進した ■製品の増減や各々の販売ルールを容易に変更できる見積支援システムを構築した ■基幹システムから呼び出すサブシステムとして、基幹システムには手を加えなかった 	<ul style="list-style-type: none"> ■見積作成工数を平均60%、最大78%削減 ■時間をかけずに正確な見積もりを作成でき、お客様の急な見積依頼にもタイムリーに対応可能となった ■見積頻度の低い製品でも、規定を確認せずに正確な見積りが作成できるようになった ■今後の他製品への展開に自信を持てる

システム概要



Progress Corticon, AEDAN for コンフィグレータ

営業観点で、よりお客様の満足度を上げるために

見積支援システムの構築は、どのような背景から始まりましたか？

アシストは、現在主要製品だけでも約60種類のソフトウェアを販売・サポートしており、全国で約200人の営業担当者が、日々お客様に見積書を提出しています。製品やバージョン毎に取り扱い規約が細かく異なるため、基幹システムの見積作成システムにはチェック機能が実装されていませんでした。見積書を作成するには、その都度、セールスマニュアルやイントラネットなどに点在する情報の確認が必要となるため、営業の負荷は高く、営業活動工数の約10%を占めていることがわかりました。

今回の見積支援システムは、東日本地区の組織変更に伴い個々の営業が担当する製品数が倍増したことをきっかけに、営業現場のマネージャーが発案しました。アシストでは、「お客様の最高のために」というスローガンのもと活動しています。営業の見積作成工数を削減できれば、その削減した時間をお客様の満足度を上げる活動に活用できるのではないかと考えたのです。

見積作成の問題点を具体的に教えてください。

製品によりアイテム数や見積ルールの複雑さは異なりますが、見積りの精度と工数が大きな問題でした。お客様が必要とする製品を、環境やバージョンに合わせて、過不足なく、かつ組み合わせ可能なアイテムで見積もることは、新人営業にとって、とても難しいことでした。また、1通で数十のアイテムが必要な見積りもあり、基幹システムの見積システムで1つずつアイテムを選んでいくと、時間がかかるだけでなく、手作業のため途中で間違えることもありました。また見積書は、マネージャーが構成チェックの上、承認をしていますが、その工数も大きく、間違いが発生した場合の手戻りも大きな問題でした。

スクラッチ開発では考えられない構築スピードと改修の容易性

なぜ、「AEDAN for コンフィグレータ」で構築したのですか？

見積精度と工数の問題を解決するための見積支援システムを構築することが決定し、ARMS (Ashisuto Rule Mitsumori System) と名付けました。まず第一弾として、取扱製品の中でも販売量と見積アイテムが多いJP1 Ver10の主要製品を対象に開発することにしました。

「AEDAN for コンフィグレータ (以下、AEDAN)」で構築したのは、複雑なルールと言え推論型AIのProgress Corticon (以下、Corticon) が最適だと考えたからです。自分達

が売っている製品を実際を使って効果を体現することで、活きた営業トークができるという目論見もありました (笑)。

開発の体制と苦労話をお聞かせください。

今回のプロジェクトでは、AEDANの中核となる「Corticon」でルール定義部分を、キャノンITソリューションズ株式会社が提供する「Web Performer」で画面周りの開発を行いました。約1,750のルールを含むシステムを、Corticonの製品担当者が通常業務の合間に1.5人月で約3ヵ月間かけて開発しました。ルールは営業3名と製品主管部門の業務担当で作成しました。

どこまでをシステム化の対象とするのかを最も悩みました。2,500以上のアイテムがあるJP1 Ver10には、ほとんど見積もることのないアイテムも存在します。様々な検討した結果、10回の見積作成のうち、1回は含まれるアイテムまでを実装することにしました。これを実装すれば、社内に1割しかないJP1に精通した営業にしか作成できない難易度の高い見積りでも営業全員が容易に作成できるようになります。通常のスクラッチ開発では優先度が下げられる要件も、実装が簡単なCorticonだからこそ取り込むことができました。日常的に見積もるアイテムのルールであれば営業が覚えていることも多いのですが、普段あまり見積らないアイテムを含めることで、全ての営業にとって有効なシステムになると考えました。

また、開発・テストする中で、ルールや要件の漏れを数件発見しましたが、その際にもルールをすぐに追加できるので、翌日には反映されていました。スクラッチ開発では考えられないことです。

営業だけでなくマネージャーや技術担当にもメリットが

実際に使って見積作成時間は短くなりましたか？

初心者からベテラン営業までの10名をテストユーザーとして測定した結果、従来は平均38分かかっていた見積作成が平均15分に短縮し、60%の工数を削減することができました。もちろん、作成する見積りの複雑さや営業の習熟度によっても変わってきますが、最大で78%の工数を削減できた例もありました。

見積りの品質は上がりましたか？

誤った見積りを作成するリスクも抑えることができています。見積りは営業マネージャーと技術者による確認が必要ですが、その負荷の削減にも繋がっています。同じバージョンでも環境によって複数のメディアが存在しますので、技術者がお客様先で設置しようとした際に、誤ったメディアが納品されていたこともありましたが、ARMSで見積もればその危険もありません。営業部門では、早くも別の製品、別のバージョンへの対応を熱望する声が多数上がっています。

他製品に展開しつつ、次世代の営業支援システムでも活用

副次的な効果もあると聞きました。

アシストでは、現在、新たな基幹システムを構築中です。今回作成した見積支援システムは機能を独立させているため、そのまま次期基幹システムと連携することが可能です。見積り精度の向上と工数の削減は喫緊の課題でしたが、それを解決しつつ、次期システムの準備も行えることはとても効率的なことです。

今後の構想についてお聞かせください。

2018年1月から順次説明会を開催し、全国の営業担当が使えるように利用を促進中です。今後、利用者にアンケートを取ったうえで、より強力な営業の片腕 (ARMS) になるシステムにしていく予定です。



<取材協力> 株式会社アシスト (左から)
東日本第二営業本部 営業1部 課長 鈴木克宏
東日本第二営業本部 営業1部 部長 根津豊
東日本技術本部 ビジネス推進部 中村和子
情報基盤技術統括部 プログレス推進部 船木聖人

タスク	2017年10月	2017年11月	2017年12月	2018年1月
環境構築	■			
仕様理解	■	■		
ルール開発	■	■	■	
画面開発		■	■	
結合テスト			■	
総合テスト			■	■
追加要望対応			■	■
社内告知・勉強会				■

▲ 仕様 Q&A、ルールレビュー、画面レビュー (週1回 2h) ▲ カットオーバー

アジャイル開発