

新規ビジネス開拓への道のり ～お客様に愛されるエクサをめざして～

エンジニアリングソリューション部 第1ソリューション室
シニアアプリケーションスペシャリスト 篠塚 祐一

1. はじめに

エクサが、X社様での新規ビジネス分野に参入して約2年が経過した。この間に新規ビジネス分野の「開拓」と「大幅なビジネス拡大」を実現することができた。これはまさに、参画当初から一貫して「お客様に愛されるエクサ」をめざしたアクションを継続した結果であるが、ここでは「お客様に愛されるエクサ」を実現可能にした成功要因について述べることにする。

2. X社様向けCAD技術支援のビジネス・ヒストリー

2.1. 参画当初の状況

新しく参入した分野は、エクサでは実績の無いCADを活用したシステム開発であった。また、昨今の厳しいビジネス状況の中での投資であり、お客様からは高いレベルで投資対効果を強く求められた。その結果、最初の1ヶ月は試用期間となり、その期間で期待に添えなければ、即刻退場と伝えられていた。

当プロジェクトは、以上のようなお客様の見る目が非常に厳しい中でのスタートだった。

2.2. ビジネス・ヒストリー

プロジェクトスタート時点では1名であったが、早期立ち上げに成功し、お客様からの信頼を徐々に獲得する中で複数の案件を任されるようになった。それに伴い、メンバーの増員も実現し、陣容を充実する中で、さらなるビジネス拡大を現実のものとしてきた。

3. ビジネス拡大の要因

3.1. 主要成功要因

それでは、ビジネスの開拓・拡大を実現した成功要因はどのようなものだったのであろうか。まずは、以下の三つの主要な成功要因について詳細に述べることにする。

1. PLM分野での強固な信頼
2. お客様の思いを理解したサービス
3. 「はい、喜んで」

3.1.1. PLM分野での強固な信頼

エクサには、X社様のPLM分野を中心に長年にわたり複数の案件を担当させていただき、ご満足の頂けるサービスを常に提供し続けてきた実績の積み重ねがあった。この実績を裏付けにX社様のエクサへの強い信頼を築き上げることができた。

この信頼こそが、X社様におけるエクサの大きな財産であり、この財産がなければ新規ビジネス分野への参画も無かった。

3.1.2. お客様の思いを理解したサービス

積極的にお客様の懐に飛び込むことで、お客様の思いを理解し、的確な行動につなげることができた。

ここで言う「お客様の思い」とは、言い換えるならば「お客様がエクサに求められているもの」であり、主なものとして、「迅速性」と「細やかな気配り」をあげることができる。

まず「迅速性」に関しては、「お客様要望への柔軟な対応」と「ユーザが使い始められるまでのスピード感」を重要視したプロトタイプ型開発を推進した。このことで、早

く結果を知りたいというお客様のご要望に確実に応えることができた。実は、このお客様は「ベンダーに依頼してから使い始められるまでに時間がかかること」を常々不満に感じられており、このアクションはまさにお客様のご期待に添うものであった。

「細やかな気配り」に関しては、私自身が過去に経験した厳しいプロジェクトで獲得したノウハウを活かし、画面やメッセージなどの文言に細やかな気配りを行なった。お客様が画面を操作するにあたって、処理が正常に動作することは言うまでもないが、表示される文言の良し悪しによってもシステムに対しての満足度は大きく変わるものである。「プログラマにしかわからない文言」ではなく「画面を操作する立場に立った文言」を常に意識した。また、できる限りエラーを表示しないシステムを目指した。例えば、「選択してはいけないものを選択したら、エラーメッセージを表示する」のではなく、「選択して良いものだけを選択できるようにフィルタリングする」といったことを意識した。そうしたお客様に対して心のかもった配慮を行う中で、満足度を確実に高めていった。合わせて設計書においても、あいまいな表現を残さないことに留意した。「同じ意味にも関わらず表現が異なる」、「違う意味にも関わらず表現が同じ」、「違った意味に捉えられる可能性がある表現」等が存在すると、設計書そのものの信頼性が大きく低下する。そういった文言を徹底的に排除することで、システムの品質を高めていった。

なお当プロジェクトには、複数のメンバーが徐々に参加したわけであるが、彼らが今までのCADの開発経験を活かし、経験に裏打ちされた「お客様の立場にたった提案・開発を推進」できたことが、「迅速性」と「細やかな気配り」をさらに実のあるものにしていったことも忘れてはならない事実である。

3.1.3. 「はい喜んで」

お客様から「エクサさん、こんな事できますか？」という相談を受ける事がよくある。そんな時は、まず「はい、喜んで」と応えるようにしている。すなわち、<Yes> で受け入れ、<and> で応えることを常に実践したわけである。相手の意見、考えを受け入れ、「それはいいですね」と共感し、それに自分の考えを加えて応えることを常に意識してお客様に接してきた。そう言ったことを継続していく中で、「まずはエクサに相談してみよう」という気持ちがお

客様の中で自然に生まれてきた。

この気持ちが生まれたことで、お客様の何気ない要望を確実に掴むことができるようになり、さらには何気ない要望をお客様の満足頂ける成果につなげていくことができた。

3.2. その他の成功要因

今まで見てきた主要成功要因以外にも以下の四つの成功要因があげられる。一つ一つは決して大きなアクションではないが、複数の地道なアクションを継続する中で、信頼を確実に積み重ねビジネスを大きく拡大することができた。

1. 先回りして、お客様の期待を超える成果を実現
2. 当たり前のことを当たり前、さらに確実に実行
3. CAD経験豊富なメンバーによるサポートの存在
4. アフター5のコミュニケーション

4. 将来への展望

現時点としては、以下の内容を将来展望として目標に据えて業務を遂行している。

1. 周辺システムへのさらなるビジネス拡大
2. 当該お客様内での新規分野へのチャレンジ
3. 他のお客様でのCAD開発案件の獲得

5. 最後に

ある日、お客様から以下の嬉しいお言葉を頂いた。

『エクサさんなら、実績の無い仕事でも
なんとかしてくれるから
仕事を依頼しているんですよ』

この言葉を肝に銘じて、より一層「お客様に愛されるエクサをめざして」業務を遂行する所存である。

また本論で述べてきた成功要因は、まさに「エクサが誇るべきバリュー」であり、今後も確実に磨き続けていきたい。