

2017年7月12日

ブリッジインターナショナル株式会社

「デジタルインサイドセールス」事業をスタート

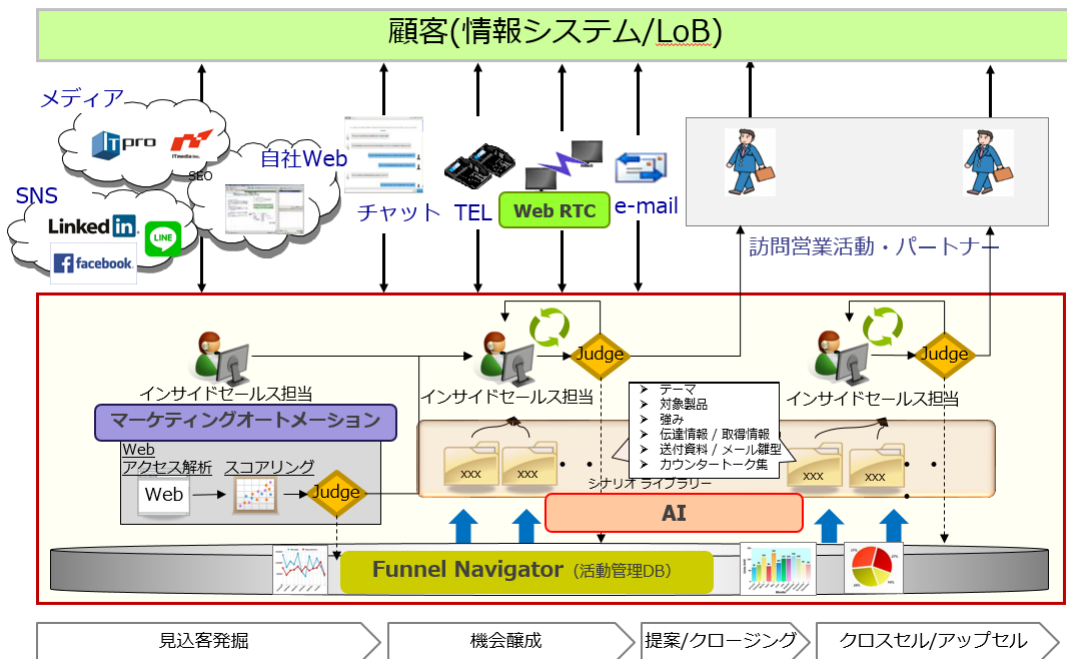
－AIを中心としたデジタルテクノロジーで法人営業改革を支援－

ブリッジインターナショナル株式会社（本社：東京都世田谷区、代表取締役社長：吉田融正）は、電話、WEB、eメールを活用して非対面で営業を行うインサイドセールスに、AI（人工知能）を中心としたデジタルテクノロジーを取り入れ、WEBの履歴や電話でのやりとりを分析し、最適な顧客対応を推奨するなど、営業活動のさらなる効率化を支援する「デジタルインサイドセールス」事業を本年7月より開始します。営業活動にAIを本格的に活用するのは業界初です。

ブリッジインターナショナルは、2002年に創業以来、法人営業活動の売上増や生産性向上を目的として、1,000社以上の企業に対して営業改革支援サービスを提供してきました。とくに非対面の営業活動インサイドセールスによって、法人営業活動の一部をアウトソーシングする事業におけるリーディングカンパニーです。電話やeメールを通じて、企業に年間100万回以上のコンタクトを行っており、見込み客の発掘、絞り込み、案件契約などのノウハウを蓄積してきました。

今回、発表するデジタルインサイドセールスはこれまでのインサイドセールスの経験と実績を踏まえ、最先端のデジタルテクノロジーを駆使することにより、インサイドセールスの全プロセスの効率を高め、案件成約の最大化を図るもので、以下の特長・機能を備えています。

デジタルインサイドセールスセンター構想



◆マーケティングオートメーション (MA) 機能の導入・設計・運用支援による見込み客発掘、絞り込みの強化

インサイドセールスの上流工程である見込み客の発掘、醸成を強化するためにマーケティングオートメーション (MA) 機能を導入します。WEB 等のアクセス履歴を自動的に分析し、より確度の高い見込み客を発掘・醸成します。インサイドセールス構築の支援で培われた当社のコンサルティング・サービスには、多くの企業で見られる、営業部門とマーケティング部門の間に生じる摩擦やギャップをどのように埋めていくべきかという知見やノウハウが豊富に蓄積されているため、お客様との関係性が深くなった確度の高いリードがインサイドセールス担当者の手に渡るようになり、これまでより活動の生産性が上がることが期待できます。

◆インサイドセールス活動の高品質化・平準化を実現する AI 機能(SAIN)

インサイドセールスにおけるコール活動の膨大な音声データをテキスト化し、これをビッグデータとして AI エンジンで解析することで、これまでは「人」が時間をかけて行っていた様々な業務を効率化するとともに、より精度の高い営業活動を実現します。たとえば案件発掘・醸成が上手く出来ている会話を AI が学習し、「そのとき、どのような会話の展開をしているか」など、有効なコミュニケーションパターンを全員で共有することで、新人営業、ベテラン営業担当者に関わらず勘と経験だけに依存することがない高品質な活動を誰もができるよう支援したり、どんな顧客にはどのような製品・サービスが売りやすいかなどのタ

ーゲティングを支援します。

◆双方向コミュニケーションが可能な営業支援ツール(Web RTC)

Web ブラウザ間のボイスチャット・ビデオチャット・ファイル共有などを即座に行い、あたかも訪問して提案・説明をするような環境を作ることによって会話の有効化を実現する営業支援ツール Web RTC を導入します。利用に際しては事前のインストールやプラグインのような相手方の準備が不要です。Web を通じてでも対面営業に近い営業の実現が可能になり、成約あるいは成約に近いところまでインサイドセールス担当者が担うことが期待できます。

◆Funnel Navigator の強化（インサイドセールス活動を支援するクラウド型ソリューション）

インサイドセールスの「業務支援システム」である Funnel Navigator の導入・強化により、インサイドセールス業務の PDCA サイクルを一元的に管理し、営業目標の達成に必要な対策を迅速に立案、実行できます。その結果、良質で十分な量の見込み案件を継続的に創出できるようになり、訪問営業とインサイドセールス担当者のプロセス分業を進め、企業全体の売上・利益増加の実現を可能にします。

現行 Funnel Navigator のライセンス数は 2016 年には対前年比 126%の増加となっており、ユーザーの皆様のご好評をいただいております。また、これまでさまざまなお客様のご要望を取り入れ、2014 年 7 月発売以来機能を強化してきており、今夏のバージョンアップにおいては Web トラッキング機能が実装される予定です。これにより、インサイドセールスの電話による対応・メールによる対応に加え、Web での接点履歴についても同一プラットフォームで確認可能となります。

デジタルインサイドセールスでは、これらの新機能をお客様の要望、状況に合わせて、コンサルティング、アウトソーシング、ソリューションを選択して導入・稼働、運用できます。

インサイドセールスは、日本では当初、外資系企業を中心として導入が進みましたが、近年では日本企業の導入も活発になってきています。これは、少子高齢化に伴う就労人口の顕著な減少により、訪問営業の数と属人性に依存する営業モデルでは、継続的な成長が困難になってきているという深刻な経営課題が上げられます。このような環境においてインサイドセールスに対する期待はますます高まっており、ブリッジインターナショナルでは、現行のインサイドセールスに AI を中心とした最新デジタルテクノロジーを駆使することで、成功パターンの共有やより効果的なコミュニケーションの実現、様々な活動分析を通じてより高度な「インサイドセールス」活動を実現して、お客様の営業改革を支援し、さらなる売上・利益増大に貢献していきます。

以上

■ブリッジインターナショナル株式会社について

ブリッジインターナショナル株式会社は『インサイドセールスの総合ソリューションプロバイダー』です。(創立 2002 年)

インサイドセールスの導入と活用を、「しくみの提供」、「リソースの提供」、「道具の提供」の3つのソリューションの組合せによって提案し、法人営業部門のパフォーマンスが最も効率的、効果的に発揮されることを支援しています。

「しくみの提供」：訪問営業とインサイドセールスとの営業プロセス分業モデルの策定、見込み顧客市場の分析とインサイドセールス活動セグメントの設定、「会話の連鎖」を生み出すコミュニケーション・シナリオのデザインなどを通じて、企業の営業目標達成により実践的な「しくみ」を提供します。

「リソースの提供」：インサイドセールスに対する豊富なノウハウと、特有のスキル教育を受けた要員をリソースとして、成果創出に向けた有効な施策立案と実行、結果の分析と改善施策の提案まで、インサイドセールスの具体的な実行機能を提供します。インサイドセールス業務のアウトソーシングも提供します。

「道具の提供」：インサイドセールスに関する PDCA サイクルの管理と実行を支援するシステムソリューションを提供します。Funnel Navigator を含め提供するソリューションは、インサイドセールスの活動状況を可視化し、対面営業を含めた情報の共有を促し、市場と顧客の変化に対応した営業戦略のスピーディーな決定をサポートします。

インサイドセールスのひとつの機能である「B to B アウトバウンドテレコールサービス」の分野で、2009 年以降、8 年連続国内売上高シェア No.1 を獲得しています。*1

*1: 出典：「コールセンター市場総覧 2017 ～サービス&ソリューション～」

(2017 年 1 月 株式会社矢野経済研究所)

【本件に関するお問合せ先】

ブリッジインターナショナル株式会社

マーケティング&コミュニケーション部 秋谷/内田

〒154-0023 東京都世田谷区若林 1-18-10 みかみビル

TEL ; 03-5787-3080 (代表)

Mail : pr@bridge-g.com

<http://www.bridge-g.com>