

株式会社シーオーエー

コピー機事業からITソリューション事業へ加速 お客様に寄り添う「かかりつけの医者」を目指して



株式会社シーオーエー様は、東海3県を中心に、コピー機などのOA製品の販売・保守を行っています。今回、成長分野への事業を加速させるため、サービスエンジニアと営業のスキル習得をトレーニングが支援しました。

お客様紹介



株式会社シーオーエー

商号：株式会社シーオーエー

業務内容：キヤノン製OA製品の販売及びメンテナンス

RISO製印刷機の販売及びメンテナンス

オフィス事務用品、OAサプライ、オフィス家具等の販売

オフィス事務用品通信販売

カウネット、ウィズカウネット販売代理店

コクヨ購買システム @office、べんりねっと販売代理店

URL：<https://www.coanet.com/>

資本金：3,000万円

従業員数：98名

詳しくは中面へ

採 用

事 例

株式会社シーオーエー様

研修内容

- ネットワーク・インフラ・サーバー技術者育成コース
- IT提案技術者育成コース

コピー機事業からITソリューション事業へ加速

お客様に寄り添う「かかりつけの医者」を目指して

コピー機事業から成長分野のソリューション事業へ加速させるため、サービスエンジニアと営業のスキル強化をはかられた株式会社シーオーエー様。

合計25日間におよぶ長期間の研修を企画された背景やその効果を次の4名の方にお聞きしました。

代表取締役社長 芹澤 正様

取締役 管理部長 兼 販売推進部長 塩崎 祐一様

ビジネスソリューション営業部1部 部長 深見 正樹様

ビジネスソリューション営業部1部 係長 豊田 晃一郎様

背景と課題

「かかりつけの医者」を目指す

今回、合計25日間におよぶ長期間の研修を計画された背景をお聞かせください。(研修内容は、最終ページ参照)

芹澤様: 弊社は、今年で設立30年を迎え、設立以来コピー機の販売、保守を中心に事業を展開しています。

弊社がサポートするコピー機は東海3県で約7,000台に上り、そのサポートには1時間以内で訪問できるようなサービス体制を構築しています。コピー機の事業は安定した収益をもたらしていますが、今後の成長分野とは言えません。

今は、弊社のサービス網を活かして、お客様のITに関する困りごとを解決して、付加価値の高いサービスの提供に取り組んでいます。

目指すは、お客様に寄り添う「かかりつけの医者」です。お客様の課題を聞いて対応し、対応できない場合は提携の専門会社(専門医)につなぐといったイメージです。

今回の研修は、「かかりつけの医者」として必要なスキル・知識をサービスエンジニアと営業が身につけるために企画しました。

視点をコピー機から企業ネットワークへ

芹澤様: 例えば、お客様から「印刷ができない」といった連絡が入ります。サービスエンジニアは、まず、コピー機の点検をして異常がないことを確認します。最近のコピー機は故障が少ないため、不具合の原因がオフィスネットワークの問題であることが珍しくありません。そこでお客様に「IPアドレスの重複がないかを調べてください」といったことが言えるか否かで大きく変わってきます。コピー機単体を見るのではなく、企業ネットワーク全体を見て話ができるかどうかが重要なのです。

経験、スキル、知識がバラバラ

塩崎様: 弊社は、これまで企業合併を行ってきた関係で、社員のスキルや経験がバラバラの状態でした。

例えば、営業の場合、コピー機の販売が得意だがIT提案ができていない人もいれば、その逆の人もいます。サービスエンジニアの場合もコピー機に関しては精通していますが、ネットワーク等のインフラ環境は苦手な人もいます。

そのため、営業、サービスエンジニアともに自信をもってお客様に提案・サポートができるようにしていくことが喫緊の課題でした。



代表取締役社長
芹澤 正様



取締役
管理部長 兼 販売推進部長
塩崎 祐一様

選定の理由

研修会社の中で一番高評価

塩崎様: 本研修を企画する前に、IT担当者が複数の研修会社に受講に行きました。その中で、トレノケートの評価が一番高かったのです。高評価のポイントは3つあります。わかりやすいこと、受講後質問ができること*、研修専門会社であることです。特に質問ができる点は非常に役立ちました。研修を受けた直後はわかった気になりますが、会社に戻り仕事をし始めると疑問点が出てくることが多いですからね。

そして、今回の研修についてはトレノケートのみに依頼をしました。名古屋にも研修会場がある点や厚生労働省の助成金申請の提案・支援までしてくれたことも大きいです。

*グローバルスクエア(トレノケート主催の定期開催コースを受講後、6ヶ月間研修内容に関して質問ができるサービス)

研修内容、日程、会場など柔軟に対応

深見様: 研修の企画段階で、トレノケートは内容のカスタマイズ、土曜日も含めての日程調整、研修会場など柔軟に対応してくれました。



ビジネスソリューション
営業部1部 部長
深見 正樹様

研修の効果

事前の個別面談や事前・事後のテスト

研修効果を高めるために工夫されたことは何ですか。

塩崎様: 研修期間が長期にわたり土曜日もあるため、生半可な気持ちで研修に参加されても困ります。対象部門の社員全員に、会社の方針を説明した上で個別面談をして、研修参加の意思を確認しました。自らやりたいと確固たる意志を持った人のみが参加しました。

知識・スキルがバラバラなので、参加者には事前にテキストを配布して、予習をさせました。講師が参加者の知識レベルに合わせて、臨機応変に講義などを進めることができるように、事前にテストを行いレベルの確認もしました。また、事後テストで効果測定もできました。

商談案件が3割増

研修でどのような成果を得ることができましたか。

豊田様: 情報システム部門へ訪問するのが苦手でした。システムの方が話される言葉が理解できず、呪文のように感じていました。

しかし、今はお客様の考えていることまでもわかるようになり、問い合わせも非常に増えました。今はやる気です。おかげでコピー機だけの取引だったお客様から、全工場内のネットワークカメラの注文もいただけるようになりました。

深見様: 受講した営業メンバーは、お客様からもらう言葉から商談に結びつけることができるようになりました。ITが苦手な営業もIT案件が増えて、全体として商談案件が3割も増えています。

体系的に学ぶことにより対応力が強化

塩崎様: これまで、多くのサービスエンジニアはコピー機を始めとした個々の機械を見ていました。今回、ITインフラを体系的に学ぶことにより、ネットワークを通じて企業全体に対する視点を持つことができるようになり、お客様とも自信をもって話せるようになりました。

社内活性化にも一役

塩崎様: 営業は、役職者から一般社員まで同じ研修を受けました。単なる知識習得に留まらず、ITという共通言語で、部門間をまたぐ会話の量がグンと増え、社内活性化にもつながりました。



ビジネスソリューション
営業部1部 係長
豊田 晃一郎様

今後の展望

クラウド、AI、ビッグデータにも対応

今後の課題をお聞かせください。

芹澤様: 毎年、今回のようなまとまった人数での研修ができないため、まだ研修を受けていない社員をどうフォローするかが課題です。また、今のような採用難の時代

新規採用で人を確保するよりは、既存の社員に投資してスキルを上げていくことの方が重要です。

今後はクラウド、AI、ビッグデータも対応して、お客様の「かかりつけの医者」として選んでもらえる立ち位置を築いていきます。



今回の事例で提供した研修コース

■ サービスエンジニア 8名 19日間

実施期間:2017年6月～2018年3月

ネットワーク技術者育成コース	期間
ネットワーク設計の基礎 ～構成図とLAN・WAN・インターネット接続設計～	2日間
セキュアな無線LAN構築 ～企業内ネットワークとの安全な統合～	2日間

インフラ技術者育成コース	期間
実用構成で学ぶ!ルータ/スイッチ基礎 ～演習で身に付く小規模ネットワーク構築～	4日間
ITインフラ構築実践1 ～要素技術を横断的に捉え、ITインフラを構築する～	4日間

サーバー技術者育成コース	期間
Windows Server 2012システム管理基礎(前編) ～Windows Server 2012 R2対応～	4日間
Windows Server 2012システム管理基礎(後編) ～Windows Server 2012 R2対応～	2日間
Active Directory最小構成実践	1日間

■ 営業 12名 6日間

実施期間:2017年6月～2017年10月

IT提案技術者育成コース	期間
ITソリューション提案・基礎編 ～選ばれる提案書作成のポイントとは～	2日間
要件定義のためのコミュニケーション術 ～要望・要件を引き出すヒアリングのポイント～	1日間
コンピュータネットワーク入門 ～ネットワークの全体像と構成要素～	1日間
ITシステム基盤オーバービュー ～サーバー基盤とネットワーク基盤の全体像～	1日間
MTA Windows テクノロジーの基礎	1日間

上記研修内容は、トレノケートが株式会社シーオーエー様のお客様の潜在的ITのニーズを想定し、それに基づいて必要とされるスキル強化研修を提案しました。

両社で打ち合わせを重ねて、上記内容となりました。



お問い合わせ先



トレノケート株式会社

〒163-6019

東京都新宿区西新宿6丁目8番1号

住友不動産新宿オークタワー 19～20階

TEL:03-3347-9686(代)

※事例中の社名、製品名は、各社の商標、または登録商標です。
※本誌に掲載された内容の無断転用は禁じます。
※本事例の内容は当時の情報に基づいています。
Copyright 2018 Trainocate Japan, Ltd. All Right Reserved.

一社向け研修や新入社員研修、eラーニング導入などのご相談・ご質問を広く承っております。
お気軽にご連絡ください。



0120-009686 (無料)

受付時間 9:00 - 11:30 / 13:00 - 17:30
※土日・祝日・弊社休業日を除く

トレノケートでは、1000以上の研修ラインナップをご用意しています。詳しくはWebをご覧ください。

<http://www.trainocate.co.jp/>

最新カタログ(PDF)は、Webからダウンロード可能です。