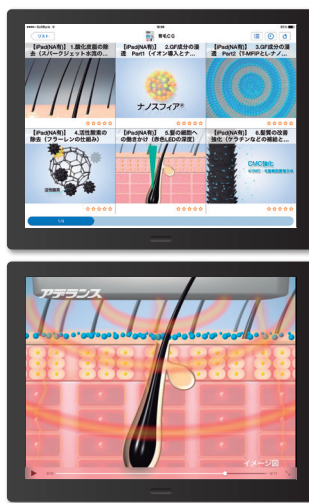


## 活用履歴から状況に応じた最適なコンテンツを配信 カウンセラーがタブレットを活用、魅力的で柔軟なコミュニケーションを実現

アデランスの基幹事業となるウィッグ事業において、顧客との関係性構築は特に重要視される。そこで、アデランスはカウンセラー約100名にタブレットを配布、「Handbook」で活用履歴を基に現場に最適なコンテンツを配信することで、より魅力的で柔軟な顧客とのコミュニケーションを実現している。

### POINT

- ✓ 動画や画像を配信し、言葉で伝えにくい仕組みも分かりやすく説明
- ✓ 重い資料の運搬をなくし、いつでもどこでも最新資料を利用可能に
- ✓ 活用履歴の分析により、利用状況に基づいた営業資料の配信を実現



動画や画像を使用したカウンセリング活動が実現し、分かりやすいと好評だ。

### User Profile



左から  
 株式会社アデランス  
 情報システム部  
 課長代理  
 中井 康貴 氏  
 なかい やすたか  
 株式会社アデランス  
 アデランス営業企画部  
 課長  
 金子 英司 氏  
 かねこ えいじ  
 株式会社アデランス  
 アデランス営業企画部  
 宇野 智美 氏  
 うの さとみ

### 株式会社アデランス

所在地：〒160-0007

東京都新宿区荒木町13番地4  
 住友不動産四谷ビル6階・7階

概要：昭和44年に設立された毛髪関連事業を営む企業。毛髪関連事業を通じてより多くの人々に夢と感動を提供し、笑顔と心豊かな暮らしに貢献することを経営理念としている。

従業員数：5,305名(平成26年2月時点)

導入時期：2014年3月

URL：http://www.aderans.com/



# Handbook



## カウンセラーがHandbookを使用 操作感や活用履歴機能などを評価

総合毛髪関連事業のリーディングカンパニーとして高いシェアを誇るアデランス。基幹事業であるウィッグ事業では、頭皮チェックや毛髪関連の情報提供、自社商品の説明を行うカウンセラーが重要なコンタクト・ポイントとなる。毛髪相談などのカウンセリングから始まり、自社商品を説明、商品購入後はメンテナンスや買い替えへとつなげていく。そのため、カウンセラーの顧客との関係性構築は特に重要視される。そこで顧客への情報提供を充実させたいという思いから、アデランスはカウンセラー約100名にタブレットを配布し、「Handbook」を活用している。

ファイルをタブレットに配布する手段はHandbook以外にも存在する。その中でアデランスがHandbookを選んだ理由は何か。アデランスが重視したポイントの1つはファイルを見せるインターフェースだ。色々なファイルを顧客に見てもらう際には、ファイルそのものだけでなく、ファイルを移動する際の見た目も重要となる。Handbookのインターフェースは、プロフェッショナルにふさわしい見た目とタブレットならではの操作感を備えているので、ファイルを次々と表示するカウンセラーの説明に最適と判断した。

また、コンテンツの中央管理と一括配布を手軽に実現でき、教育コストがかからないことも決め手となった。現場へのファイル配信の際には、部署ごとのアクセス権設定も求められるが、Handbookならコンテンツを中央管理して簡単にアクセスコントロールできる。「特にITの知識がなくともすぐに簡単に使うことが可能な点を高く評価しました」と営業企画部 宇野 智美氏は語る。

さらに、Handbookでは簡単に活動履歴の分析ができるので、どういう意図で資料を使っているかが予想でき、コンテンツを準備する際の頼りになると評価した。市場シェア第1位※で豊富な導入実績(2015年6月末現在 864社)



があることに加え、実際に取引先の中でも利用している会社があったことが信頼性や安心感にもつながった。

## いつ・どこでも最新の資料を閲覧 動画も使い、商品説明の質を向上

アデランスでは現在、本社営業企画部2名でコンテンツの準備から管理・配信までを担当している。配信コンテンツは新規営業資料(価格表、パンフレット、CM集、競合他社情報など)、販売や紹介に関する社内ルール、ウィッグの作製指示書などで、配信管理機能を利用してアクセス権限があるものだけが表示されるように制御している。「利用定着を図るコツは、見やすい場所にいい情報をおくこと」と営業企画部 課長 金子 英司氏は話す。これを実現するためにアクセス履歴は重要な情報となっている。

アデランスがタブレットとHandbookを導入したことによるメリットは以下の3点が挙げられる。

まず、1つ目は顧客とのさらに魅力的で柔軟な対話を実現できること。タブレットを活用することで、文字や言葉だけでは伝えにくい商品の見た目や仕組みなどを動画で伝えられ、今までにないクオリティのコンテンツを顧客に見せられるようになった。また、Handbookを活用することで、1つのファイルだけを見せるのではなく、顧客の要望に応じて複数のコンテンツをスムーズに組み合わせて説明することができるので、より魅力的で柔軟な説明をすることが可能となった。

2つ目のメリットは、いつでもどこでも最新資料を活用可能になったことだ。アデランスのカウンセラーは商品の実物サンプルの他に、商品写真カタログやカラーチャートなどの3cmを超える厚みの紙資料を準備し、顧客先に携帯していた。運搬も大変な上、最新情報への差し替えは負担だ。Handbookを活用した資料の一括配信により、こうした資料の更新や運搬の負荷は大きく軽減した。それに加えて資料は本社が中央管理するので古い資料を誤って使用してしまうなどのリスクが低減し、カウンセラーは安心して常に最新の営業資料を活用できる。

そして3つ目は、活用状況に基づいた営業資料の制作が実現できたことだ。従来では営業資料がどう使われるかは把握が難しく、資料の準備の判断に資する客観的な情報は少ないのが実情だった。Handbookを活用することで、営業資料の利用状況が把握できるようになったので、営業資料が現場でどう使われているのかを把握した上で、営業資料を準備できるようになった。

新たに店舗にも200台のタブレットを導入し、技術者にも展開を開始した。今後は顧客への営業用途に限らず、社内の情報共有のための社内ポータルのような利用形態も想定している。また、活用履歴の情報は重視しており、これまで以上に現場の活用状況を分析した上でのコンテンツ制作を行い、Handbookによるコンテンツ活用のさらなる成果を挙げていく予定だ。

※ITR発行「ITR Market View:エンタープライズ・モバイル管理/スマートアプリ開発市場 2014」



アステリア株式会社

〒140-0014 東京都品川区大井 1-47-1 NTビル10F  
Tel : 03-5718-1250 E-Mail : handbook@asteria.com  
WEB : <https://handbook.jp/>