

施工後の見えないサービスを顧客に見える化して、 よきアドバイザーへ

顧客ニーズ

顧客に施工価格の明瞭化とアフターサービスの充実度をアピールしたい。

カスタマーコンパス導入前の背景

■ 自社と市場について

創業40数年。電気工事会社として創業。6年前から太陽光発電の施工が売上の大半を締め地域一番となる。エクセルで業務管理を行っていたが3年前にセールスフォースを導入する。顧客管理と商談、工事管理、見積から請求と業務のほとんどをセールスフォースで効率化した。大幅に業務効率がアップし基幹業務管理は十分な様に見える。

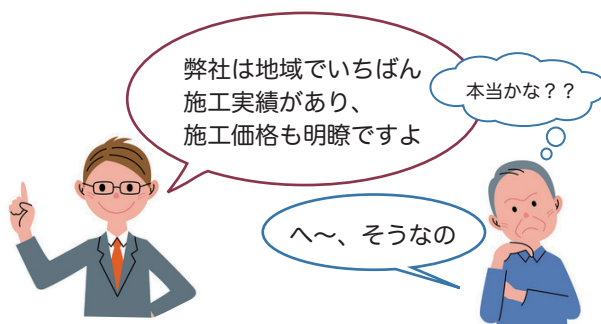
一方、ここ数年で新規参入が相次ぎ、施工業界は玉石混濁状態である。屋根の形状により施工価格が変わってくるため顧客から見ると施工価格が不明確に見える。

■ 社内について

自社の実績がお客様に伝わらない。

過去の実績から価格をわかりやすく提示したい。

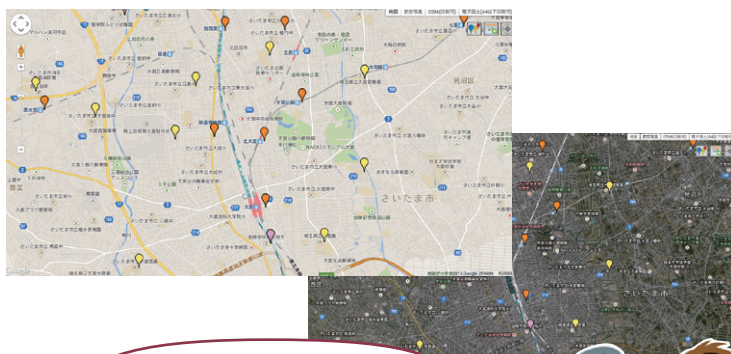
定期点検のルートを確認する工数を削減したい。



カスタマーコンパス導入後

- 地図に表示することで施工実績をわかりやすく顧客にアピールできた。
- 航空地図やストリートマップで表示することで顧客宅と同様の実績から施工実績額を提示できた。
- 定期点検のルート確定と共に点検実績を顧客にアピールできた。

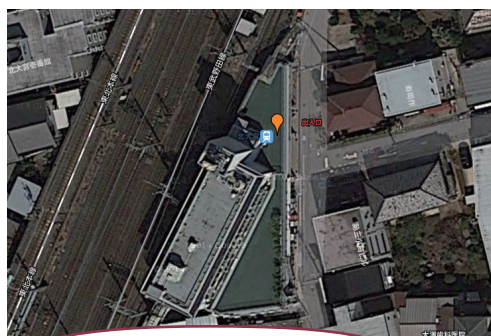
■ 地域の施工一覧を地図で



こちらの地域での
弊社の施工実績がこちらです

へ～、あの家も
あそこのビルもか

■ 個別実績を航空写真やストリートビューで



こちらが、お客様の物件と
同じような形状の屋根ですね

なるほど！