



どうせうちの会社は
見放されちゃうでしょ？

とは言わせない！

～接点が少ない顧客の業績を【少人数/効率的/短期間】で大幅UPしたお話～

株式会社リクルートキャリア × 株式会社ビットエー
事業開発室 新領域開発部

仁藤 敬介

営業をしていくなかで、

遠隔地のためなかなか訪問ができない

なんか関係性がうまく築けていない

なかなかお客様のお役にたてていない

など・・・

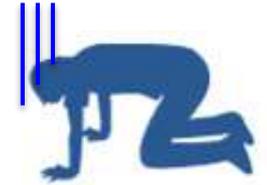
様々な理由があって

フォロー方法に迷い、結局何もできなくて後悔するクライアント、
誰にでも1社（1人）はいると思います。

今回はそんな今までなかなかフォローできていなかったクライアントに対し
あらためて丁寧にフォローをし、短期間で業績を**大幅にアップ!**

そのなかでkintoneが **大活躍**している

そんなお話です。



転職者の約8割が登録している（※当社調べ）国内最大級の転職サイト「リクナビNEXT」

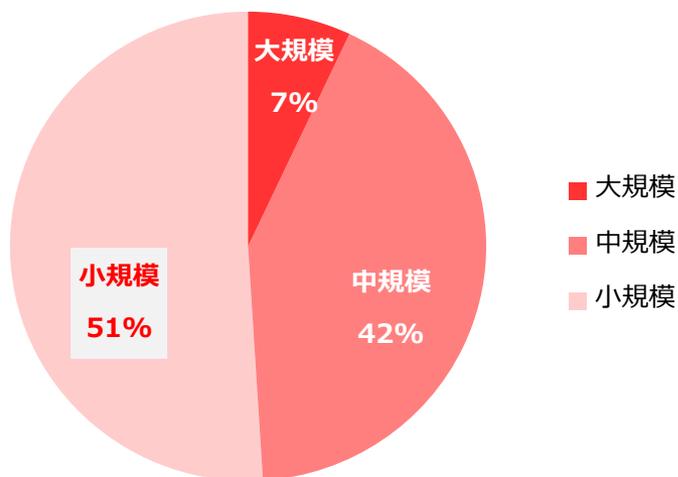


「リクナビNEXT エージェントNetwork(略称：RAN)」とは、求職者が匿名で職務経歴や転職希望条件などを登録し、その内容に興味を持った転職エージェントが直接オファーを送るスカウトサービス

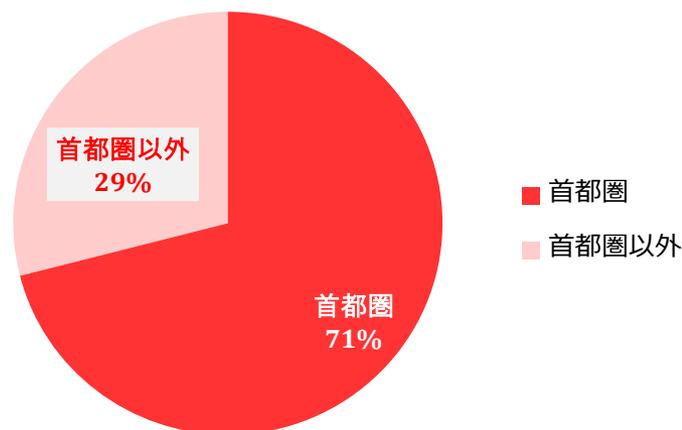
エージェントの社数が多く、 十分にフォローできない状態にいました

オファーを送るエージェントは弊社の審査を経て提携した約450社
各社をフォローする渉外担当は一人です数十社を担当

エージェントの規模



エリアの割合



1社1社、マメにフォローをするにはパワーが足りず、
結局は一定のエージェントにフォローが集中してしまう状況

十分なフォローを受けていないエージェントから 様々な声をいただいていた

“他社のサービスの方が
いっぱい決まっています”

“うちのことなんて
忘れちゃってるでしょ？”

“自社の反響の現状なんて
見たことない！”

“どうせ大手さんばかり決定が出るんでしょ？”

“どうせ大手さんは優遇されてるんでしょ？”

“どうせうちみたいなエージェントは
リクルートさんから見放されちゃうんでしょ？”

“これまでの担当に
会ったことがない”

“月末の営業締めの時
にしか電話してこない”

“前の担当は
何もしてくれなかった”

“そんな便利な機能が
あったなんて今まで
知らなかったよ”

“今のうちの渉外って
誰でしたっけ？”

“一番大きなデータベースだから
とりあえず契約しておきたいだけ”

さらに競合他社ではサービスをリニューアルしたり、
我々の接点が少なかったエージェントに対して、フォローを厚くするなど様々な取り組みが。
失いつつあるエージェントのRANへの期待や信頼を取り戻さなければなりません

ゴール：

接点が少なかったエージェントを対象に定期的なフォロー（メールと電話がメイン）を行うことにより、利用促進、転職成功数の増加、求職者の満足度向上

- 主にやること

定期的（隔週）で個社ごとの反響のデータと、アドバイスをメールで送信。併せて電話フォローをすることで、利用促進、転職成功数の増加、求職者の満足度向上を目指す

- メンバー

渉外担当（1名）とアシスタント（1名）の計2名体制

- 担当社数

約140社

- 役割分担

渉外担当：改善策の検討

アシスタント：メール送信や電話フォローなど、ルーチンワークその他業務

- 開始時期：2017年4月（同時にkintone導入）

少人数で多数のエージェントに対してまんべんなくコンスタントにフォローをしなければならぬ、また、新しいプロジェクトなので、様々な取り組みをトライしていきたい。めまぐるしい展開のなかで日々の業務の履歴をしっかりと残すため、**kintoneを導入**。

渉外、アシスタントの全ての業務の進捗をkintoneで一元管理。

| | 渉外 | アシスタント |
|----------|---|---|
| メール | <ul style="list-style-type: none">• 反響データをもとに、改善点等の提案コメントの作成 | <ul style="list-style-type: none">• メール送信• 返信対応 |
| 電話 | <ul style="list-style-type: none">• エージェントへ伝える内容の作成 | <ul style="list-style-type: none">• 架電 |
| 問い合わせ対応 | <ul style="list-style-type: none">• 効果改善に関する内容 | <ul style="list-style-type: none">• システムの機能に関する内容• ルールに関する内容• 既存の資料送付 |
| アポ | <ul style="list-style-type: none">• 準備• 訪問 | <ul style="list-style-type: none">• 日程調整 |
| イレギュラー事項 | <ul style="list-style-type: none">• トラブル対応• お金に関わる内容 | <ul style="list-style-type: none">• その他の内容 |

実は、同部署でkintoneの導入が うまくいかなかった過去がありました

<前回 利用開始の背景>

- 渉外の業務が型化しておらず、属人的な方法で進めていた。
- 引継ぎも頻繁に発生するなかで、情報共有が徹底できておらず、後任のストレスがたまったり、エージェントに迷惑をかけてしまうことも。



課題

<結果>

- 活用度がまばらで、情報が不十分
- 入力内容の明確化ができておらず、内容に偏りが出てしまった
- 単なる「情報の保存ツール」に終始し、利用メリットの共有ができなかった



失敗

<本プロジェクトで再導入>

- これまでの履歴を活かした提案とその共有を密に実施し、次の提案内容の検討につなげられた
- 自由かつ簡単、スピーディーにカスタマイズできた
- ただの「情報保存ツール」ではない、“営業支援ツール”としてのkintoneに



カスタマイズで
成功!

基本情報の管理

エージェントの登録情報や、直近のサービスご利用状況を管理。

→エージェント個別の状況把握や、担当全社を横断したデータ分析も簡単に。

フォロー状況の管理

現在行っているフォローを、利用している資料ベースで管理。

→不足しているフォローへの気づき。
→アシスタントへの指示出しも容易に。

詳細なやりとりの記録

エージェントへの連絡事項を渉外が入力し、アシスタントがその情報をメール及び電話でご連絡するフロー。また、その後のやり取りを進捗（未対応/対応中/対応済）と合わせて保存。

- 必要なフォローを、漏れなく対応することができる。
- 現在のエージェントの状況、考えていることを見て今後の提案を検討。
- これまでの経緯を見ながらフォロー方法・内容の改善の検討材料に利用。
- 担当変更があった場合の円滑な引き継ぎにも活躍！

| やり取りの種別 | やり取りの相手 | やり取りの状況 | やり取りの履歴 |
|---------|---------|---------|--|
| メール | アシスタント | 未対応 | 2017-07-14 14:00 14-15時 15-16時 16-17時 17-18時 18-19時 19-20時 |
| 電話 | アシスタント | 対応済 | 2017-07-14 14:00 14-15時 15-16時 16-17時 17-18時 18-19時 19-20時 |
| メール | アシスタント | 未対応 | 2017-07-14 14:00 14-15時 15-16時 16-17時 17-18時 18-19時 19-20時 |

メールのやり取り

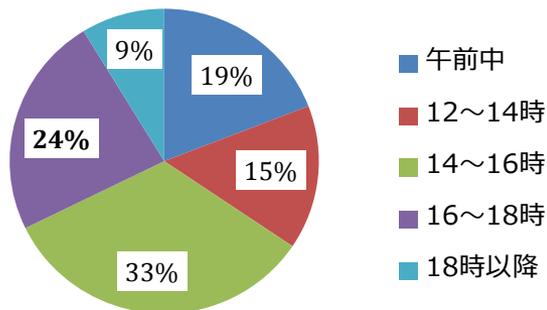
電話でのやり取り

その他個別のやり取り

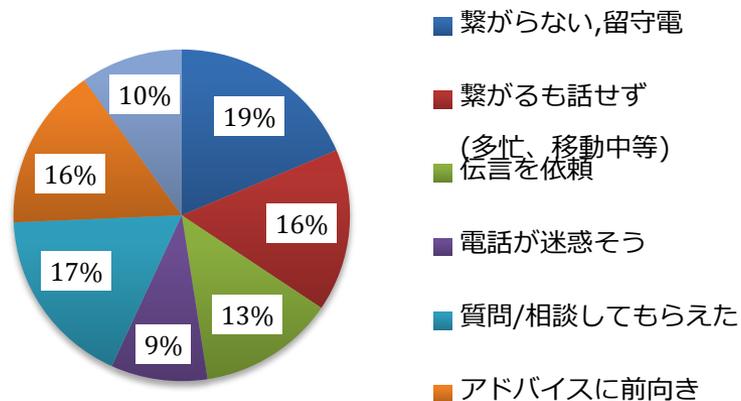
訪問時のやり取り

エージェントは多忙なため、電話が繋がらないことも。でもkintoneの集計機能で…

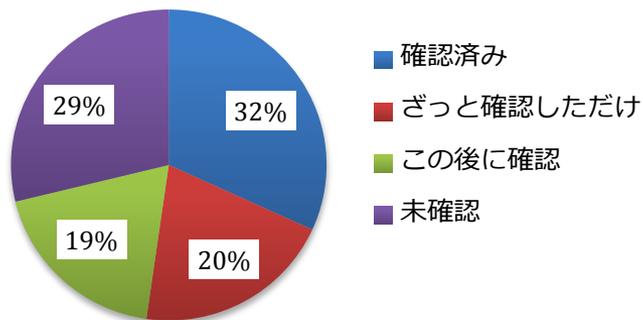
電話した時間帯



反応



事前のメール確認状況



最適解はコレ！！ がわかる

- 各社の連絡が繋がりがやすい時間を把握
→ 直接コミュニケーションが取れる
- 渉外、アシスタント双方の
業務設計の見直し材料にもなる

2017年4月からkintone運用を開始し、フォローの強化が出来たことで担当するエージェントの転職成功人数、業績が大きく**上昇**

<四半期（4～6月）実績>

●**転職成功人数** 対前年比 **49.8% UP** 

●**業績** 対前年比 **55.9% UP** 

受けた問い合わせ、
それに対する実回答が、
リアルタイムで集まってくる
渉外用wiki

利用頻度の低い機能の明示

↓
理想の支援ツールを目指した
迅速な改善PDCA

共有の時間を最小限にする
最強引き継ぎツール

フォローメールの
自動化

万が一の対応漏れを0にする
対応漏れ確認アラート

こんなものが



あったら・・・