## ソリュ ーショ

## 穣 代表取締役社長

年に比べて6億円の増収となった。コロナ禍の 田穣社長)の20年3月期の売上高は4億円で前 行うリベラルソリューション(本社東京都、下 田社長にコロナ禍での取り組みや今後の動向に 相乗効果を狙い、社員レベルの向上も図る。下 に、作業の効率化などに取り組み情勢に合わせ たものの、コロナ禍でオンラインを活用した商 影響で当初計画していた50億円には届かなかっ ついて話を聞いた。 た組織作りを展開している。20年4月には、ホ 業柱を作り上げた。社内業務も在宅勤務を基本 談を取り入れて、対面や電話に続く、第3の営 ルディングス会社を創設。グループとしての 太陽光発電やエコキュートのテレアポ訪販を

期(第1四半期)は、前

くまで顧客の立場を考え

用による取り組みは、あ

る状況だ。20年4-6月

期同期と比べ28・1%増 14億1300万円で、コ

目標は50億円

20年4月以降、コロナ 売り上げに差が開いてい 関東と関東エリア以外の 禍の影響を受けており、

3月度が、厳しい状態だ 年売り上げが最も伸びる った。営業活動自体が、厳 前期を振り返ると、毎

してきたオンライン商談

対面の方が、姿勢を顧客

に感じ取ってもらいやす

ける営業時のトークも過

オンラインがコロナ対策 当社がコロナ禍で構築

けで、顧客の心証は変わ

望するか」を提示するだ

る。アポインドや商談は、

り、双方をしっかりと固 も行っている。攻めと守 常時更新するなどの対応 を自社で作成し、内容も

め営業活動に尽力してい

ばしている状況だ。社員

円以上を目指し取り組ん 年3月期の売上高は50億 1000台となった。21 0台前後で推移し、年間 も同様に、月間80~10 る。エコキュートの販売

るか」「オンラインを希

談時に、「対面を希望す 肢の一つに過ぎない。商 て構築したもので、選択

ロナ禍でも売り上げを伸

の頑張りに感謝したい。

DLUTIO

期と比べ200 台は増えてい あって、増収で 社員の頑張りも 〇台を超え、前 は累計で110 電池の販売台数 看地できた。蓄

しい状況の中、 対面での営業や商談を行 もの。20年6月以降は、 としても、対応できる体 組みは構築しているた うケースが増えたが、仕 は、ウェブ会議サービス 「Zoom」を活用した め、第2波、3波が来た

制にある。オンライン活

オンライン活用で営業3本柱 ウイルスの状況を考える るが、現在の新型コロナ と、地方もこれからはオ が進みにくいところもあ だと実感している。一方、 オンライン商談は効果的 が多い、関東エリアでは、 コロナウイルスの感染者 予想している。 地方はまだオンライン化 ンライン商談が増えると 認できるようにしてい

り、グループ全体で30 〇人の社員を抱えるまで つ会社が成長してきてお ありがたいことに少しず ンプライアスも同様だ。 は、営業だけでなく、コ 強化しないといけないの になった。コロナ禍にお コンプライアンスも重要 コロナ禍の情勢でより

2~3人が対応してい

る。契約時の確認シート

ス課を設けており、常時 心とするコンプライアン

いのは当然だ。しかし、 るようにしている。新型 顧客が万が一、非対面を だ。現在、オンライン活 かできないというのは、 希望していたら、対面し 用は、全支店で実施でき とする姿勢が何より重要 仕組みを構築していこう が現状だが、非対面型の を持つ営業社員が多いの に社内でも、対面に強み 会損失を生むだけ。ま 行っている。 録音機を使って社内で確 ライアンスに十分配慮 ンライン活用でもコンプ などに同時にアラートの たら、会社役員や支店長 なりそうな内容を感知し 取りの中で、クレームに 的だ。仮にメールのやり を事前に判別できるよう クレームになり得る内容 の順客とのやり取りも、 認するなどの対応を常時 に、営業トークの確認と、 し、対面時の営業と同様 教育を徹底している。 度にならないよう指導、 事前に防止することが目 AIによるシステムを適 メールが届き、すぐに確 レームが発生する前に、 にしている。順客からク 人し、やり取りの中で、 加えて、メールなどで

出典:日本流通産業新聞

発行: 2020 年 8 月 6・13 日合併号 P. 27 掲載より抜粋

る。社内には、女性を中