

新時代の創業

ITで時間と場所の制約を乗り越え 販売技術の向上を支援



プロフィール

さとう かつひこ

1978年東京都生まれ。派遣社員として携帯電話の販売業務に従事した後、2001年に(株)テノロを知人と共同で設立し、携帯電話の販売会社向け研修事業を手がける。2014年、(株)テノロの共同経営者を退き、TANREN(株)を設立。

企業概要

創業 2014年
資本金 1,700万円
従業員数 4人
事業内容 スマートフォンアプリを使った人材育成支援
所在地 東京都千代田区九段南
1-5-6 りそな九段ビル
5階 KSフロア
電話番号 03(6869)2586
U R L <http://corp.tanren.jp>

TANREN(株)
代表取締役社長

佐藤 勝彦

携帯電話の営業をしていた佐藤勝彦さんは、勤務先を辞めて販売員の育成事業を営むことにした。まず始めたのは、対面型の集合研修。当初こそ苦戦したが、指導内容の見直しを機に顧客を増やすことに成功した。次に、佐藤さんは、対面型とは異なる手法として、スマートフォンアプリを使った育成支援を手がけた。アプリは、1年足らずで約50社に利用されるまでになっている。

佐藤さんの提供するサービスが支持されるのはなぜだろうか。

スマートフォンで訓練

——事業概要を教えてください。

当社は、スマートフォンアプリを使って、販売員の育成を支援しています。主な顧客は、多店舗を展開する携帯電話の販売会社です。

携帯電話の販売会社では、販売員の接客スキルが売り上げの多寡を左右します。これを向上させるために、集合研修と並んでよく使われるのが、ロールプレイングという訓練手法です。

ロールプレイングでは、指導者が、実際に起こりそうな場面を設定し、訓練参加者に登場人物を演じさせます。疑似体験を通じて、

設定した場面での接客スキルを習得させるのです。

ロールプレイングは効果的な訓練手法です。しかし、通常は指導者と訓練参加者が同じ場所に行ないと実施できません。多店舗を展開する販売会社の場合、訓練参加者を1カ所に集めるか、指導者が各店舗を回る必要があります。どちらの方法も、効率が良くありません。

この問題を解決できるのが、当社の提供するアプリ「TANREN」です。TANRENを使えばスマートフォンで撮った動画をインターネット上で共有できるので、指導者と訓練参加者が離れていてもロールプレイングを行えます。

—どのようにロールプレイングを行うのですか。

TANRENの利用契約を結んだ顧客に、当社が動画の共有サイトを用意します。併せて、サイトにアクセスするためのIDを、利用者の数だけ提供します。

こうした基盤を整えたうえで、ロールプレイングを進めます。まず指導者が、課題の内容と実施期限、評価項目をアプリに入力します。例えば、新商品のタブレット端末の購入を勧める訓練を月末までに実施する、トークスピード、笑顔、商品知識を評価項目とするといった内容です。併せて、誰を訓練に参加させるかを選びます。

すると、課題の概要が訓練参加者にメールで送られます。訓練参加者は訓練を行い、その様子を動画に収め、期限までに共有サイトにアップします。最後に指導者が動画を見て、4段階で評価するとともにアドバイスを書き込むことによりフィードバックします。

IDをもつ社員は、アップされた動画とその評価を閲覧できます。ですから、評価の高い販売員や、営業成績の良い販売員の動画を見て学ぶこともできるのです。

—TANRENは、他社には開発できないアプリなのですか。

当社はTANRENの開発を外部に委託したので、そのようなこと

はありません。当社の強みは、アプリを提供することではなく、アプリを利用する顧客に運用面のサポートまで行える点です。

ロールプレイングの効果は、課題の内容や評価項目によって変わります。これらが訓練参加者のレベルに合っていないと、十分な効果を得られません。例えば、入社直後の販売員に対して、携帯電話の買い替えを提案するという難しい課題を出しても、戸惑わせるだけです。最初は来店客に挨拶するなどの初歩的な内容にとどめ、慣れてきたら難しくしていくのです。

当社は、実施目的や訓練参加者のレベルを踏まえて、課題や評価項目をどうすべきかを適切にアドバイスします。それができるのは、携帯電話の販売員として働いた後、販売員の集合研修事業を手がけた経験が、わたしにあるからです。

事業を大きく進化させる

—勤務者だった佐藤さんが、販売員の集合研修事業を始めた経緯を教えてください。

わたしは、もともと料理人を目指していましたが、厳しい修業に耐え切れず、志半ばで挫折しました。その後、派遣社員として携帯電話の販売会社で働き始めました。商品ごとの特徴をしっかりと覚えたうえで、持ち前の押しの強さで接



TANRENの動画共有サイト

客に当たったところ、数カ月後に店舗でトップの成績を取めたのです。大きな店舗に異動となり、販売業務に加えて近隣店舗の販売指導も任されるようになりました。

その直後、派遣元の会社の役員である及川浩司さんから、一緒に独立しようと誘われました。「トップセールスマンの佐藤さんと販売員の集合研修事業をやりたい」と言われたのです。

実績を評価してくれたことをうれしく思ったわたしは、2001年に共同で(株)テソロを設立しました。及川さんが法務や経理などを担当し、わたしは現場責任者として店舗に出向き、集合研修を行いました。

ところが、当初は実体験に基づく販売ノウハウを伝えても、研修先の売り上げは増えませんでした。その理由は思い当たりません。

—突破口はあったのですか。

きっかけをくれたのは、たまたま集合研修を見ていた大手通信事

業者の部長です。その方は、研修終了後にやって来て、わたしの販売ノウハウをマーケティング理論に当てはめて解説してくれました。その内容はわかりやすく、説得力をもっていました。

このとき、わたしは、独り善がりの講義をしていると気づかされました。それまでは、トップセールスマンだった自分のまねをすれば、誰でも成果をあげられるはずだと思ひ込み、自分の武勇伝を中心に話していました。しかし、経験や勘だけに基づく販売ノウハウを押しつけるよりも、普遍的な理論に当てはめて説明したほうが、多くの人に理解してもらえないかと思ひ直したのです。

そこで、マーケティング理論の本を何冊も読んで勉強しました。そして、得た知識を基にオリジナルのテキストをつくりました。

これを使ってから、売り上げを伸ばす研修先が増えていきました。その結果、(株)テソロは2010年に大手通信事業者から研修事業者指定されたのです。都内近郊だけだった研修先が全国に広がり、業績は向上しました。

また、活動エリアが拡大したことで、全国の販売会社の経営者や研修担当者との接する機会が増えました。そのなかで、多店舗を展開する販売会社が共通の悩みを抱えていることを知ったのです。

——どのような悩みですか。

販売員を育成するために行っているロールプレイングの効率が悪いというものです。店舗間の移動に時間がかかる地方の販売会社では、特に深刻でした。

悩みを解決できるものとしてわたしが目をつけたのは、クラウドコンピューティングです。クラウドと略称されます。クラウドは、インターネットの活用によりデータの保存、閲覧、編集などを複数のパソコンやスマートフォンから行うデジタル技術です。うまく利用すれば、場所を問わずにロールプレイングを行えそうです。

目をつけたきっかけは、クラウドに関する本を読んだことです。クラウドに大きな可能性を感じたわたしは、本の著者にアポイントを取ったうえで会いに行き、クラウドの仕組みや、クラウドでどんなことを実現できるのかについて、詳しく教えてもらいました。

また、クラウドを活用したビジネスで成功した経営者をインターネットで探しては、接触を試みました。果たして、一人の経営者と親しくなることができました。人脈をさらに広げるため、その経営者とツイッターのコミュニティーを立ち上げ、集まってきたメンバーとの交流を通じて、クラウドを活用したビジネスの実践的なノウハウを習得していきました。

こうして培った知識から生まれたアイデアが、スマートフォンアプリを使った研修支援だったというわけです。研修先の経営者数名にアイデアを話してみたところ、「利用してみたい」と、良い感触を得られました。そこで新事業として挑戦することを、共同経営者である及川さんと社員に提案しました。

——反応はいかがでしたか。

社員は反対しました。クラウドについて詳しくないため、成功するか半信半疑だったからです。

一方、及川さんは「社員が反対するなら、新しい会社でやってみれば」と背中を押してくれました。加えて、新会社に出資すること、集合研修事業の一部を新会社に委託することの二つを約束してくれたのです。

わたしは、(株)テソロの共同経営者を退き、当社を設立しました。2014年10月のことです。

アプリの開発は、クラウドに関する知識を得る過程で親しくなったソフトウェア開発会社の社長にお願いしました。開発には半年を要したのですが、その間、当社は集合研修事業を手がけることにより売り上げを確保しました。そして、2015年4月、TANRENを使った販売員の育成支援を始めたのです。

まず、研修先のうち数社に利用してもらいました。その後、多店舗を展開する販売会社に営業し、約50の新規顧客を獲得しました。今では、インストラクターの育成を図るフィットネスジムにも利用してもらっています。

日々の小さな進化も大切に

——指導内容や実施方法を大きく進化させてきましたね。

経験や勘に頼っていた指導内容に理論を加えたり、対面型のロールプレイングにクラウドを取り入れたりしたことは、大きな進化です。一方で、わたしは小さな進化の実現にも取り組んできました。

例えば、TANRENを使った育成支援を始めた直後、若い販売員の多い企業で動画の共有サイトへのアップ率が極端に低いという問題が起きました。わたしは、なぜアップしないのかを研修参加者に尋ねました。

理由は思いもよらないものでした。アップできる動画の形状に問題があるというのです。当時は、横長の動画しかアップできませんでした。しかし、若者のなかには、横長の動画を撮りたくない人がいます。スマートフォンを両手で持たなければならず面倒だからです。

わたしは、若い人の慣れているやり方に合わせるべきだと考え、

縦長の動画もアップできるように共有サイトのレイアウトを変更しました。すると、動画アップ率が改善したのです。

こんなことが進化と呼べるのかと思われるでしょう。しかし、おそろかにはできません。サービスの提供者には些細ささいだと感じられることが、利用者には重要かもしれないからです。大きな進化は、頻繁には実現できません。ですから、少しずつでも構わないので日々進化することが大切なのです。

——今後は、事業をどのように進化させようと考えていますか。

近いうちに実現できそうなのは、TANRENで実際の接客も評価することです。店舗の窓口に設置したウェブカメラで接客の様子を撮り、共有サイトで評価できるよう

にしたいです。現在、いくつかの店舗で試行しています。

長期的には、評価に人工知能を活用することを目指しています。人工知能は、言語の理解や推論、問題解決などの知的行動を行えるソフトウェアです。TANRENに取り入れれば、ロールプレイングの内容を瞬時に解析して評価できるでしょう。

評価が大変だという不満をもつ顧客は少なくありません。人工知能の活用により、この不満は解消できるはずですが、実現に向けて、人工知能の勉強に励んでいます。

わたしは、顧客に満足してもらえるサービスを提供し続けたいと考えています。そのためには、新しい知識や技術を次々と学ばなくてはなりません。そんな苦労ならば買ってでもしたいですね。

聞き手から

「昨日のわたしを超える」。同社のホームページのトップ画面に示されているフレーズだ。育成支援会社としての宣伝文句なのだが、佐藤さんの経営哲学を端的に示しているようにも思える。

佐藤さんは、経験や勘に基づく販売ノウハウを理論で普遍化することにより、集合研修の効果を高めた。また、アナログな仕組みのロールプレイングにデジタル技術を取り入れ、それまで満たしきれていなかったニーズを充足した。このように、新たに学んだ知識や技術を加えて事業を絶えず進化させているのである。

佐藤さんは、昨日のわたしを超えるための鍛錬を怠らない。だからこそ、満足度の高いサービスを提供し続けられるのだ。（立澤 隆）