

# 日野の営業体制と システムツール

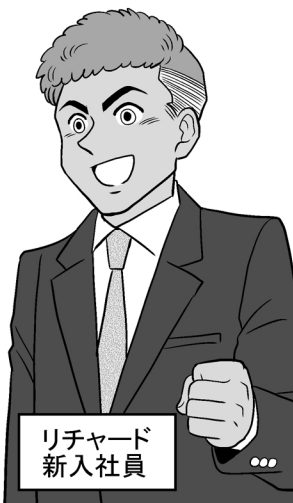


## Lesson1 Contents

- 営業体制の全体像説明
  - ・社内用語:『TS』『日野のお役立ち活動』『3S』
  - ・チーム体制など
- Hi-Visit Appの概要やメリットなど



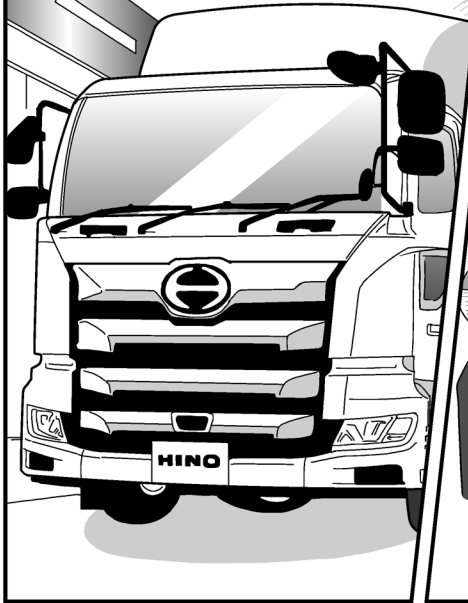
### 【登場人物】





我々日野が扱う商業者は  
個人の乗用車とは違うわ

だから個人が乗用車を  
買う時とは違って  
わざわざショールームに  
来て頂く事はほとんどない



だから基本的には私たちが  
お客様の所に訪問して  
ニーズを拾い上げるのよ



そしてお客様に対しては  
車両販売や車両運用  
ビジネス運営などに関わる分野で  
幅広い提案が求められる

これを日野自動車では  
トータルサポート(TS)と呼ぶのよ



でも…

これ  
できる？

あれは  
どうなる？

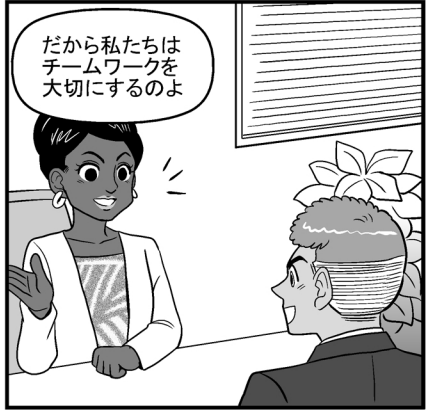


いつまでに  
できる？





全てを自分だけで  
やろうとするのは  
難しいわ



だから私たちは  
チームワークを  
大切にするのよ



お客様を大切にするのは  
当然だけど

いつも  
助かるよ ありがとう!



あなたが  
仲間を大切にしていると  
みんなもあなたに力を貸して  
くれるようになるわ  
仕事は個人プレーではなく  
チームプレーということを  
忘れないでね

手伝うよ!



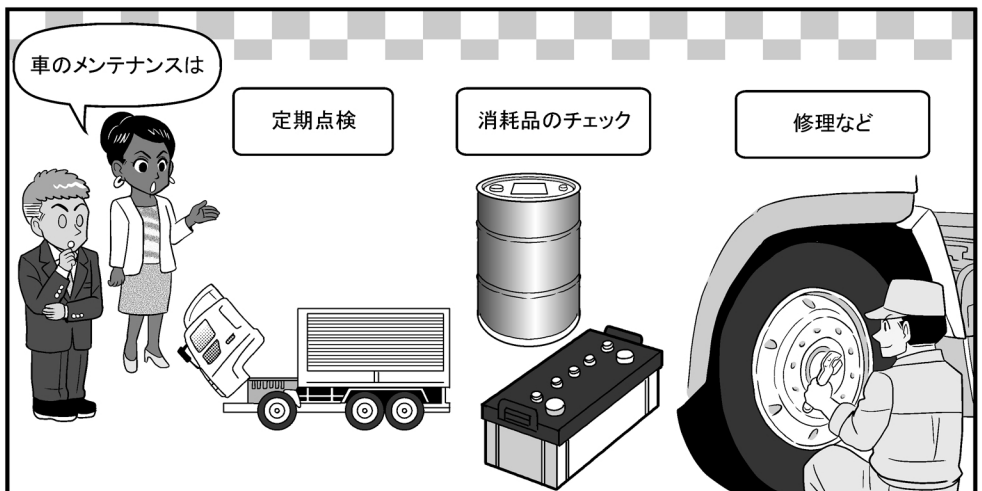
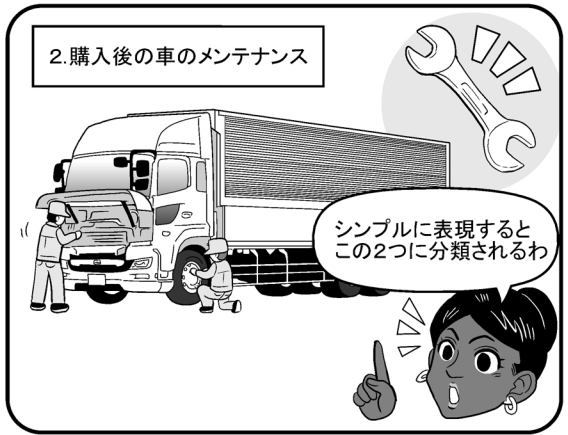
リチャード君のためなら  
俺たちも喜んで力を貸すよ

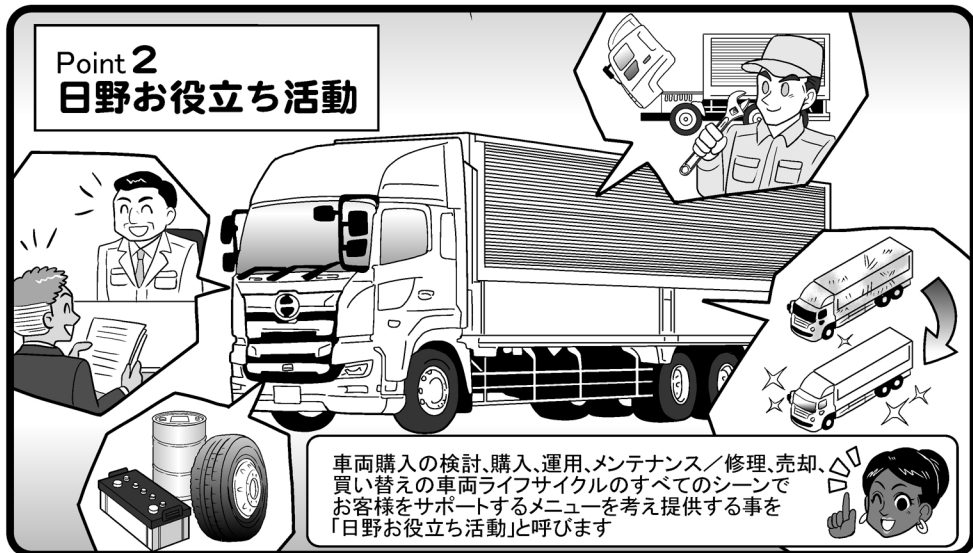
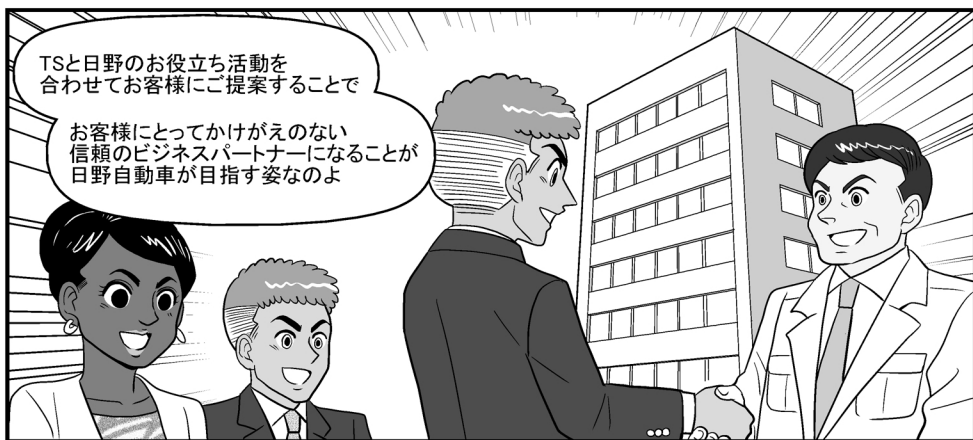
## Point 1 トータルサポート (TS)

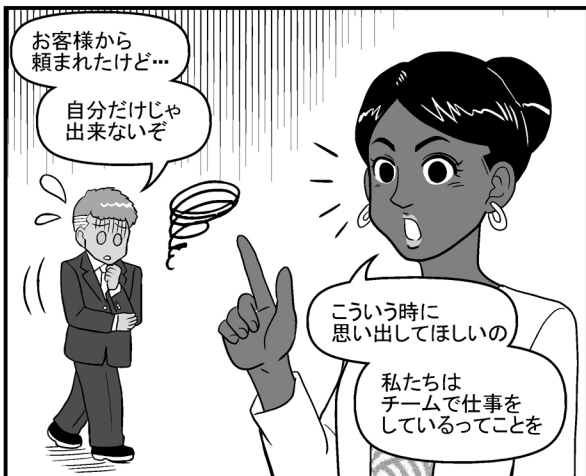
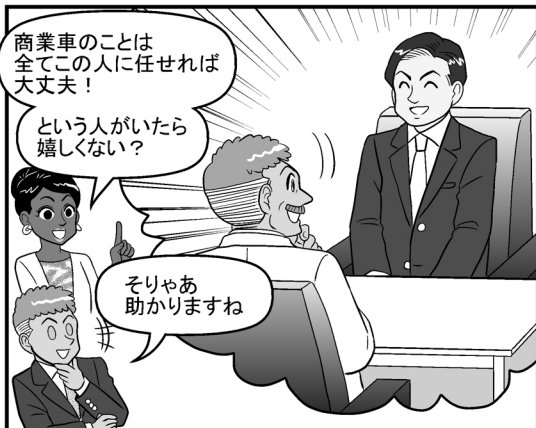
こちらから出向いて  
お客様のニーズを拾い上げ

車両販売  
及びそれ以外のお客様の車両運用、  
ビジネス運営に関わる分野で  
幅広い提案をする

これを日野自動車では  
トータルサポート(TS)と言います







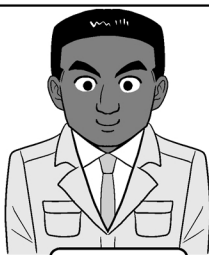


### Point 3

**3S** (営業Sales、サービスService、補給部品Spare Parts)



Sales  
(営業)



Service  
(サービス)

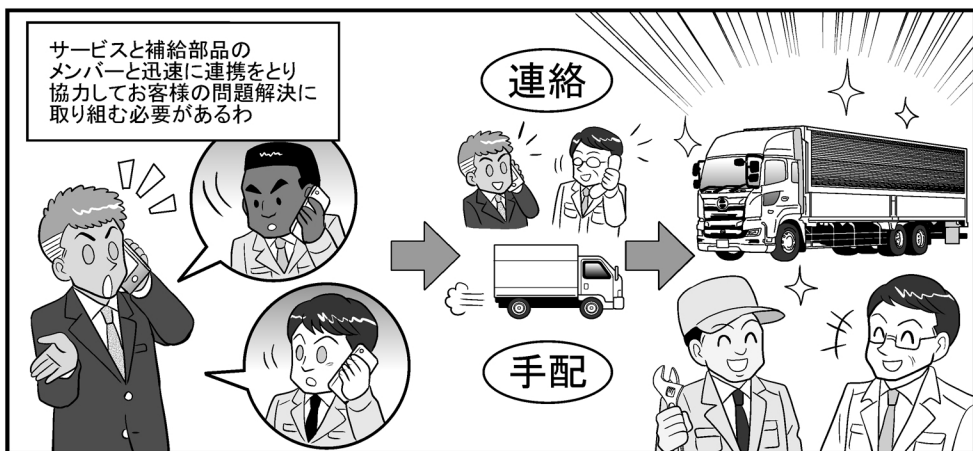


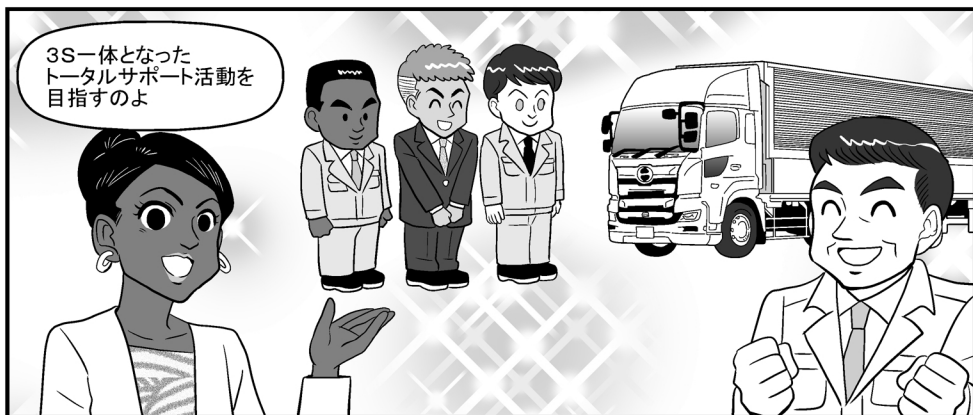
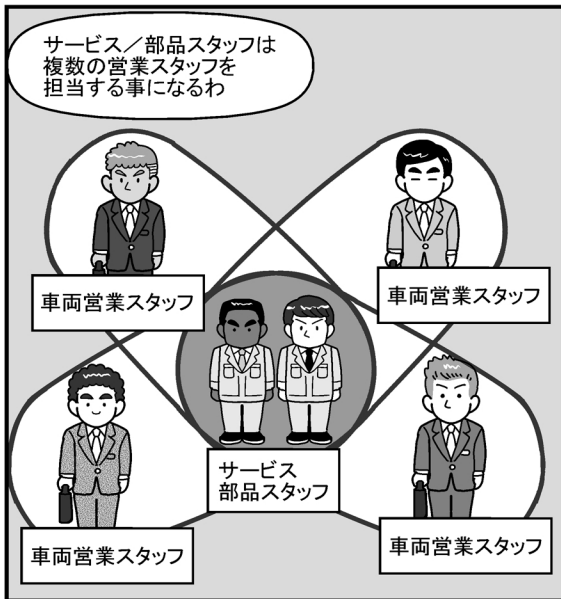
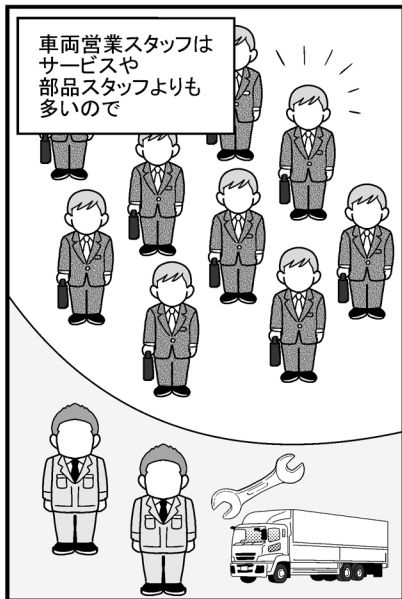
Spare Parts  
(補給部品)

日野自動車は3Sチーム一丸となったお客様訪問で商業車の分野で信頼を確立するのよ

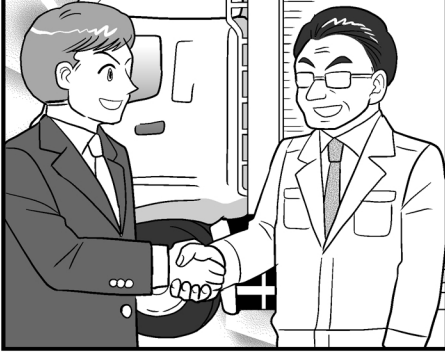




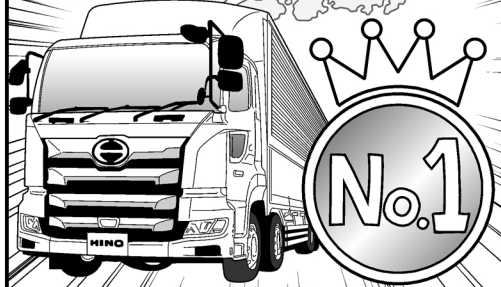




今までこの活動を  
こつこつと積み上げて  
来た事で



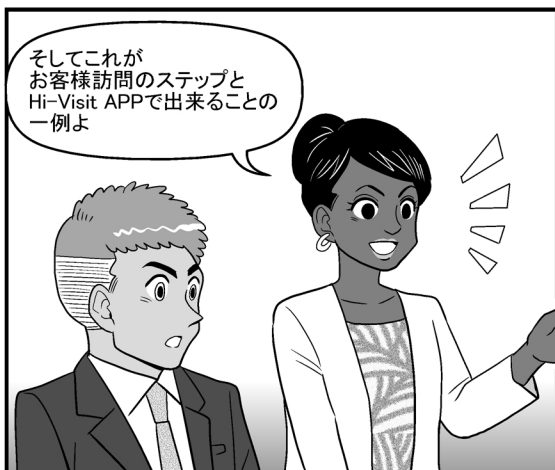
日野自動車は  
日本国内では  
大型部門で45年間  
販売シェアNo.1!



その他さまざまな国でも  
セグメント毎のシェアNo.1の  
実績を誇っているわ



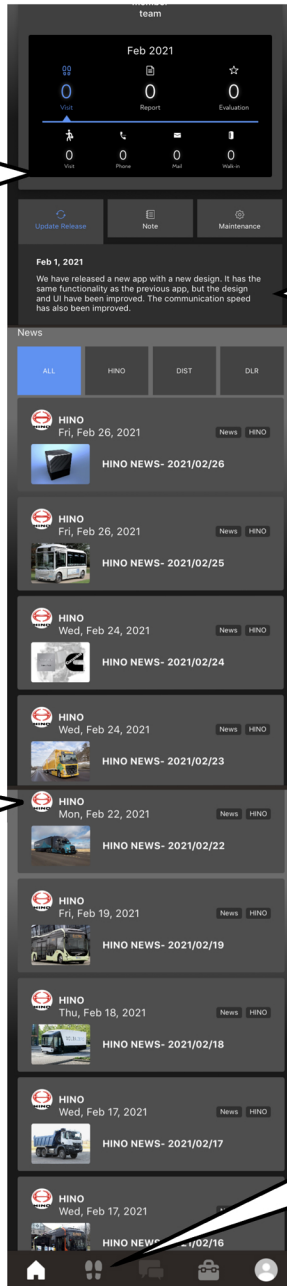




<p>1. お客様リストの整備</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ディーラーや代理店のCRMとのシンクロ</li> <li>-お客様情報の入力と更新</li> <li>-製品情報や写真の入力と更新</li> <li>-お客様毎への担当営業者の割り振り</li> </ul>
<p>2. お客様リストの層別とターゲットの抽出</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-訪問日/頻度、業界の層別</li> <li>-マップからお客様のセレクト</li> <li>-ターゲットのブックマーク機能</li> </ul>
<p>3. お客様訪問と訪問スケジュールの作成</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-アポイントメント設定機能</li> <li>-カレンダー機能</li> <li>-訪問目的とタスクの登録機能</li> <li>-マネジャーやアシスタントによる訪問差し込み</li> </ul>

<p>4. お客様訪問</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-訪問に基づくルート表示機能</li> <li>-訪問前のお客様情報のチェック機能</li> <li>-登録した訪問目的とタスクのチェックオフ機能</li> <li>-お客様コメントや販売見込みの簡易入力機能</li> </ul>
<p>5. レポート提出</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-訪問レポート作成機能 (PC要らず、直帰OK)</li> </ul>
<p>6. 情報共有</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-3SチームやマネジャーとSNSを使った情報共有機能</li> <li>-グループチャット機能</li> <li>-マネジャーによる指示とアドバイス</li> </ul>
<p>7. アクションフォローアップ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-営業進捗の視覚管理機能</li> <li>-事前設定されたリードタイムに基づいた販売の進捗状況を管理</li> <li>-販売見直しレポートの簡易作成</li> <li>-ボトルネック、販売見込み、訪問パフォーマンス分析機能</li> </ul>

アプリを開いて  
ホーム画面の上部には  
今日の予定が出るわ



その下には  
アプリの更新情報など



そしてその下には  
ニュースが表示される

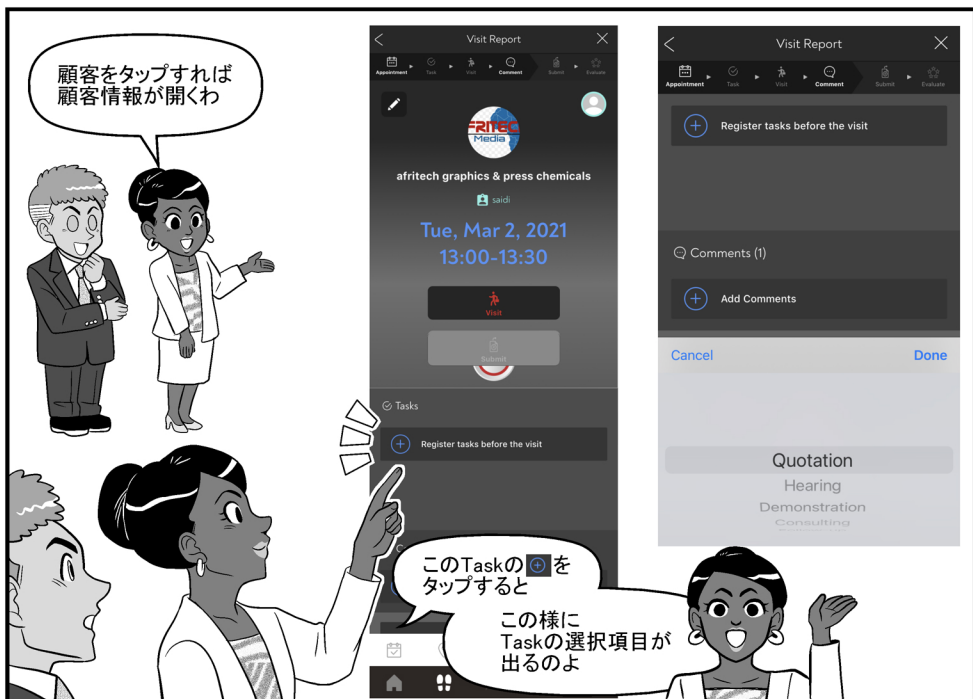
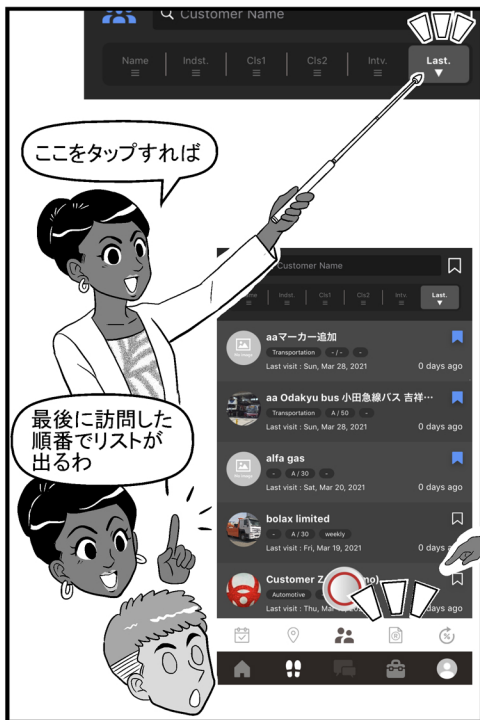


そしてここにある  
のアイコンを  
タップすると...









お客様との会話で拾った情報を  
シンプルな操作で入力できるように  
属性が設定されているよ

「車両」「部品」  
「サービス」「その他」  
(4種)

「セールスオポチュニティ」  
「ポジティブ」  
「一般」  
「ネガティブ(苦情)」  
(4種)

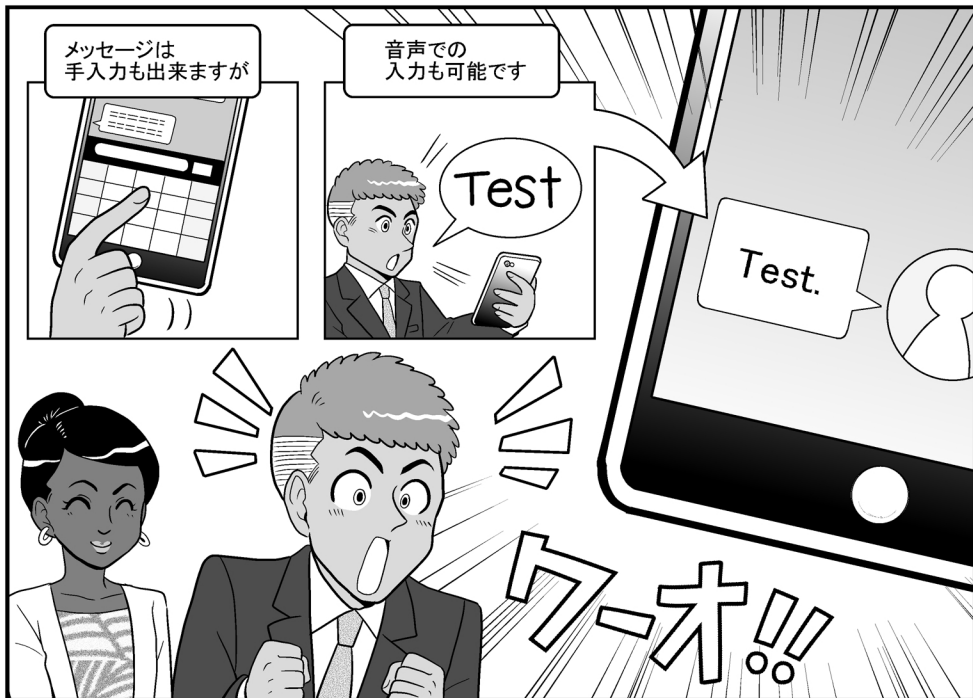
コメントの入力方法は  
手入力だけじゃない。  
詳しくは次のページに！

この  
ActionFollowuplistをタップすると  
記入したコメントを  
フォローアップアイテムとして  
登録するかを選択できるわ

フォローアップの詳細は  
後で説明するわね

コメント情報は  
今後の分析に活用できる  
データとして収集・分類  
することが出来るのよ

便利ですわね~







アクションフォローアップで  
進捗状況が一目で分かるのよ

Action Follow Up

Ongoing Archive

Progress Monthly Dashboard Grid List

	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	Complete
How 300	0	0	1	0	6	0	0	0	2	0	0
How 500	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0
How 700	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Consulting new machine  
 FC cargo  
 Lab item  
 Buy 500 series  
 Buy vehicle  
 Wash street truck  
 Wash a heavy tool  
 Wash dump truck  
 How 500

