

「コーディネーター報奨金」導入による新規獲得実績アップについて
～社員の役割分担の明確化とインサイドセールスの活性化～



セイノスーパーエクスプレス株式会社

◆グループ成功事例紹介

■取組みの狙い・きっかけ

【背景】

①プランナー制度



※2021年4月より導入

≪本来の役割≫

- ・ 継続する新規案件の獲得 (アフターフォローを含む)
- ・ 月間稼働金額の大きい新規荷主の獲得

≪現在≫

- ・ スポット案件が多い (2023年4月～2024年1月のプランナー獲得1552件中、出荷が途切れスポットとなっている荷主は818件)
- ・ 1人あたりの獲得単価が下降傾向 (2021年4月 194千円⇒2023年度上期平均 68千円)
- ・ 能動的な営業ではなく受身な営業が多い
- ・ アフターフォロー渉外ができていない

②女性事務員の活躍



- ・ 女性事務員の中には営業所に入電したお客様からの問い合わせに答え、成約に至っているパターンも多い
- ・ 既存荷主とも良好な関係が築けており、お客様からの相談を受ける機会が多い

【狙い】

役割分担の明確化



↓

渉外時間を作ることで、新規継続荷主の獲得、特に月間稼働金額の大きな新規荷主の獲得、アフターフォローを行い、新規で獲得したお客様の奥行きを広げていく

↓

獲得した案件に対し、報奨金を付与することで積極的に行動し、今まで以上に獲得を増やしていく

↓

新規獲得実績を上げる

◆グループ成功事例紹介

■取組み内容（ポイント）

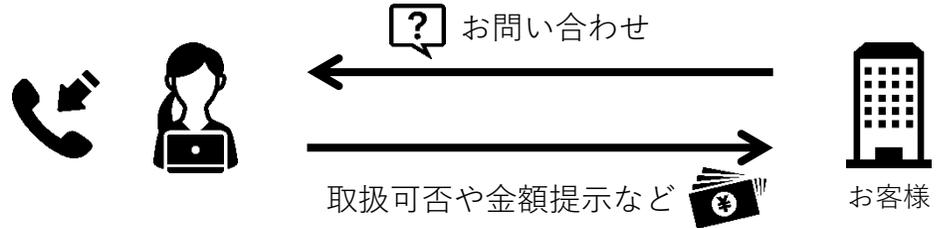
※業務の流れが確認できるフロー図や実際の活用シートについて記載をお願いします

①コーディネーターの役割

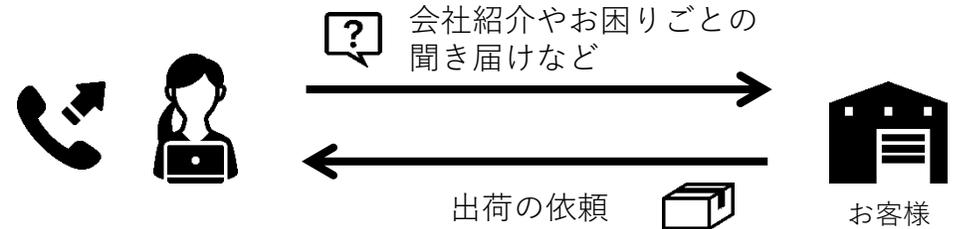
新規スポット荷主及び既存荷主スポット案件の獲得

≪HOW≫

- ①お客様から営業所に入電があった場合に料金のご案内など、迅速に対応する



- ②休眠顧客などターゲットを決めて自発的に電話渉外を行う



②コーディネーターの対象

所属長・プランナー・エリア所属を除く、
コーディネーターを希望する女性事務員(3月現在178名)

③報奨金(1荷主あたり)

新規荷主		既存荷主
獲得初月稼働金額	報奨金額	報奨金額
10,000円～49,999円	1,000円	3,000円
50,000円～99,999円	3,000円	
100,000円～	5,000円	

④管理方法

ターゲットリストに基づき本社営業管理課にて精査

◆グループ成功事例紹介

■従前の管理との違い (Before、After)

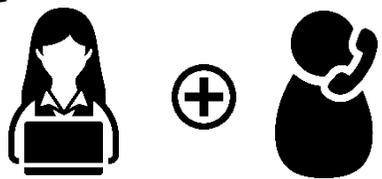
①コーディネーターの役割

BEFORE



事務作業だけ

AFTER



事務作業とインサイドセールスも
行うことで、渉外件数増

②プランナーの渉外効率化

BEFORE



プランナー

- ・新規継続荷主の渉外
- ・お客様からの問い合わせ対応
- ・アフターフォロー

AFTER



プランナー

- ・新規継続荷主の渉外
- ・アフターフォロー



役割分担

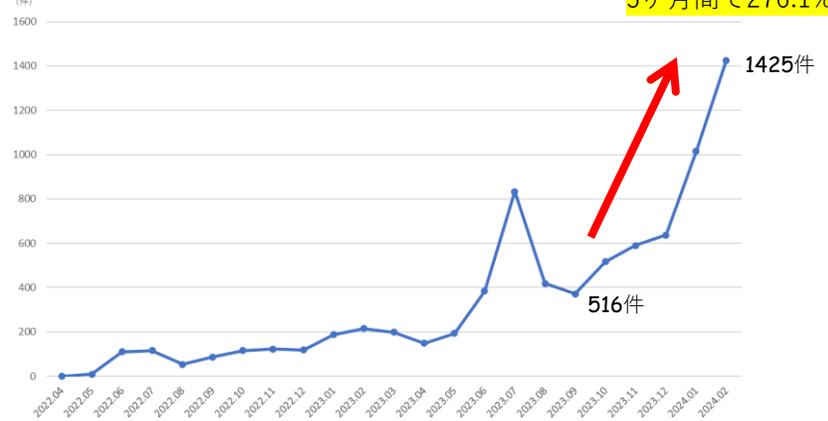


コーディネーター

- ・お客様からの問い合わせ対応

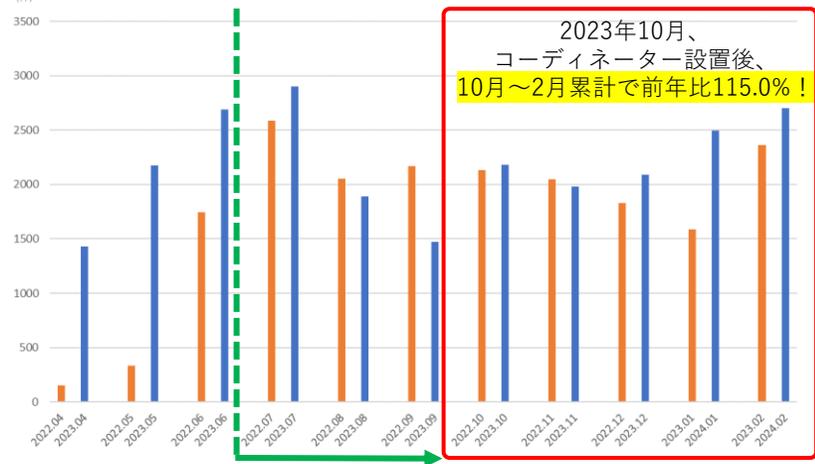
③行動量アップ

女性事務員の渉外報告件数入力



2023年10月、
コーディネーター設置後、
5ヶ月間で276.1%増！

プランナーの渉外報告入力件数前年対比



2023年10月、
コーディネーター設置後、
10月～2月累計で前年比115.0%！

2022年7月～渉外報告入力必須化

◆グループ成功事例紹介

■取組みの効果（定量的な数値）



2023年10月に「コーディネーター報奨金」を導入以降、女性事務員によるインサイドセールスが活性化したことで、2023年4月～9月の累計実績と2023年10月～2月の累計実績を比較したところ、女性事務員による新規獲得件数は213.8%増、金額は274.5%増となった。女性事務員をコーディネーターとして登録し、獲得した成果として報奨金を支払うことで、女性事務員の責任感やモチベーションを上げる事ができたことが、全社的な新規獲得件数及び金額の伸びにも繋がっている。エリアでは女性事務員のミーティングを開催。本社では活躍している女性事務員にスポットを当て、社内報で成功事例とともに渉外方法などを紹介したり、2024年1月末には事務担当者用「営業のヒント」をA4用紙1枚で作成・配布し、より獲得実績を上げるよう全社で取り組んでいる。



女性事務員用営業のヒント→
トーク集や商品マップなどを掲載