



「WebExによって多数の販売代理店に対するトレーニングを効果的に行い、競合他社には太刀打ちできないほど市場投入までの期間を短縮できました」

—イメージング・システム・グループ・セールストレーニング部門
アシスタント・ゼネラル・マネージャー
ミッチ・バードウェル氏



WebExの利用で市場投入期間を短縮するキャノンUSA



業種

イメージング機器および情報システム

WebEx アプリケーション種

Training Center、Event Center、Support Center、および Meeting Center

まとめ

キャノン USA では、キャノンのビジネステクノロジーおよびオフィス製品を販売する代理店各社の営業スタッフ 8,000 名に対して、新しいソフトウェアソリューションのトレーニングを参加しやすい形式で提供する必要があった。WebEx Training Center により、キャノンは南北アメリカを通じて、数千名にのぼる代理店営業プロフェッショナルに対してハンズオントレーニングを実施でき、社内の重要なリソースの最適化が可能になっている。現在キャノンでは、新しいソフトウェアアプリケーションをかつてないほど迅速に市場に投入できるようになり、収益源を増やして競争力を強化している。

日本に拠点を置くキャノン株式会社の子会社であるキャノン USA は、プロフェッショナルビジネスユーザーや一般消費者向けのイメージング機器および情報システムにおける業界リーダーである。同社のイメージング・システム・グループは、南北アメリカに配置された 7 つの地区センターで、その販売代理店網の 8,000 名の営業スタッフをサポートしている。US ブランド番付のトップ 100 にランクされるキャノンは、社会貢献や環境への配慮などの責務にも継続して真摯に取り組んでいる。

同社では WebEx ソリューションの全スイートを導入しており、全社にわたって幅広く利用している。たとえば、WebEx Event Center を製品の発売開始に、Meeting Center を顧客ミーティングに、そして Support Center をリモートサポートと製品デモンストレーションに使用している。ここでは、同社で WebEx Training Center を最初に導入した際、それらの一体化によってビジネスプロセスがいかに劇的に変わったかを紹介する。

The Challenge

2000 年の初め、キャノンは成熟した複写機市場に対応するため、イメージング・システム・グループの目標を再策定し始めた。新たな目標にはドキュメント管理ソリューションとワークフローソリューションの開発が含まれていた。それによって新たな収益源が生み出され、複写機の販売も促進されるからだ。ところが、既存の販売網に対する新製品のマーケティング活動は困難な仕事だった。キャノンのイメージング・システム・グループ・セールストレーニング部門のアシスタント・ゼネラル・マネージャー、ミッチ・バードウェル氏は当時を振り返ってこう語る。「当社の販売代理店は複写機とデジタル複合機の販売では大成功を収めていたのですが、みなハードウェア指向で、ソフトウェアコンピテンシーを十分備えていなかったのです。」「代理店各社にはソフトウェア販売の経験がなく、セー

ルストレーニングのためにショールームにソフトウェアを準備するのも乗り気ではありませんでした。別の選択肢として唯一、キャノンの地区トレーニングセンターに営業スタッフを集めるという方法もあったのですが、キャノンの全販売代理店網に対して行うことは非効率で高コスト、非現実的だったのです。」

The Solution

バードウェル氏はオンライントレーニングソリューションを調査した。そして数多くの製品を比較したところ、WebEx Training Center にハンズオンラボというユニークな機能があることがわかった。「ハンズオンラボを使用すれば、キャノンソフトウェアの搭載されたコンピューターに各代理店からリモートアクセスできそうだとわかったときは、これでトレーニングに関する問題は解決すると思いました。」当時、同社のコンピューターは 3 つの地区トレーニングセンターにあるトレーニング専用ルームに設置されていた。「すぐにすべてのコンピューターを本社へ送るよう要請しました。そうすれば当社独自のリモートトレーニングラボを私がセットアップできますから。」とバードウェル氏は語る。

同氏は、Training Center のハンズオンラボを使用して全国の各代理店とキャノン本社のコンピューターを一斉に接続し、ソフトウェアとハードウェア双方のトレーニングをインタラクティブに実施することができるようになった。「WebEx Training Center のハンズオンラボ機能によって、本社のラボコンピューターに適切なソフトウェアをロードすれば、そこに接続している各代理店の営業スタッフに対してトレーニングを容易に提供できます。その結果、営業スタッフは自分のデスクトップ上にソフトウェアがあるかのように使用できるのです。」

キャノンではまた、Training Center を使用して製品のバーチャルデモも実施してい

キャノン USA について

本社所在地

ニューヨーク州、レイクサクセス

従業員数

11,000

活動対象

ビジネスユーザー、一般消費者、および販売代理店

WebEx 導入：2004 年

る。これはエンドユーザーとなる顧客に販売する上で重要だ。見込み客への販売活動で高度なアプリケーションが必要な場合、代理店はキャノンのフィールドアナリストに支援を要請する。「以前は、フィールドアナリストは各販売活動を支援するために出張する必要がありました。しかし今では WebEx を使って、代理店やお客さまからの個々の質問に対して、フィールドアナリストは詳細な説明をオンラインで実施できます。アナリストはどこからでもバーチャルなオンラインデモを実施できるため、当社の時間とコストは大幅に削減されています。」と同氏は述べる。

現在キャノンでは、20名のフィールドインストラクターが WebEx 上でトレーニングを受けている。このインストラクター達は、1~2時間のトレーニングを、同時に8ヶ所ほどの代理店の営業スタッフに対して提供する。バードウェル氏は続ける。「WebEx を使用して、現在では月に40名の営業プロフェッショナルをトレーニングしています。つまり、以前よりはるかに少ない時間とコストで、より多くの代理店をトレーニングしていることとなります。」

The Benefits

WebEx によりキャノンのトレーニングモデルは一変した。より迅速に代理店営業をトレーニングできるだけでなく、年間何万ドルにも上る出張費や機会逸失によるコストを削減している。「代理店の多くは、キャノンのドキュメント管理製品を販売することに抵抗を示していました。しかし WebEx のような素晴らしいトレーニングソリューションがあり、営業スタッフを何名でも出張費なしでトレーニングできることがわかると、ソフトウェア製品の販売に対する不安は和らいだのです。」と同氏は言う。「多数の販売代理店に対するトレーニングを効果的にを行い、競合他社には太刀打ちできないほど市場投入までの期間を短縮できました。」

キャノンでは、トレーニングのコンテンツのタイプによってその学習方法が異なる、WebEx の複合トレーニングのアプローチを新たに導入した。このアプローチによってトレーニングの全国展開がスピードアップし、トレーニングの受講者が学習をより主体的に管理でき

当社ではインストラクター主導による3日間のアプリケーションワークショップを、ハイブリッドイベントを作成することで1日に短縮しました。これは何日も要していた元の対面式イベントに比べてはるかに効果的です

—イメージング・システム・グループ・セールストレーニング部門
アシスタント・ゼネラル・マネージャー
ミッチ・バードウェル氏

るようになるため、トレーニング全体の質が向上している。「当社ではインストラクター主導による3日間のアプリケーションワークショップを、ハイブリッドイベントを作成することで1日に短縮しました。これは何日も要していた元の対面式イベントに比べてはるかに効果的です。」とバードウェル氏は言う。自分のペースで学習できる2つのオンラインコースにはいくつかの質問があり、受講者に対面式でのインストラクター主導イベントに対する準備をさせる。このコースの次のパートはインストラクター主導のワークショップ後に行われ、アプリケーションワークショップの特定のトピックを、WebEx を通じてより徹底的に探求するチャンスをすべての受講者に提供できるように設計されている。「WebEx による時間の短縮は、どの企業にとっても競合上最も重要な優位点です。」

WebEx でバーチャルデモを実施することで、キャノンはインストラクターの知識を向上させ、フィールドエキスパートの時間を最適化している。バードウェル氏は振り返る。「以前は、フィールドインストラクターが営業訪問に同行したりデモに訪れることがとても困難だったため、実際の顧客アプリケーションで彼らの技術を提示する機会は限られていたのです。」同氏はさらに続ける。「現在では、フィールドアナリストがデモを行う場合には常にインストラクターが立ち会っています。インストラクターはお客様のニーズとキャノンのソリューションについて多くの洞察を得られるうえ、お客様が体験されたことを即座に講座に取り入れることができます。出張の必要性はより少なくなり、顧客アプリケーションに対するインストラクターの知識は向上しました。」WebEx は、頻繁な出張による不在のために生じる機会逸失コストを回避するために役立っている。「今では当社のフィール

ドエキスパートは、出張よりもっと重要なことに時間を充てています。」と同氏は言う。

The Future

バードウェル氏による WebEx トレーニング戦略が成功し、結果としてドキュメント管理ソリューションを採用する顧客が増えたことにより、トレーニングに対する需要も急速に増大している。ある販売代理店グループでは、ドキュメント管理ソリューション製品を、プレジデントクラブと呼ばれる社内の報奨制度に含め、営業スタッフが新しい製品ラインに注力するようにしている。「当社では30日間で1,200名の営業スタッフへのトレーニングが求められています。キャノンのソフトウェア製品をこの四半期の売上に含めるために必要なのです。それを実現できる唯一の方法が、WebEx ハンズオンラボソリューションです。」とバードウェル氏は語る。増大するトレーニング需要に対応するため、同氏は WebEx Training Center のハンズオンラボコンピューターの増設を計画している。「新たなソフトウェアが販売開始されたら、販売代理店トレーニングをすぐに全国展開するつもりです。」

キャノン USA は、顧客サービス、革新的な技術、環境に配慮したソリューションに対する WebEx の取り組みには、常に好印象をもってきた。バードウェル氏は、WebEx を活用し、同社の将来にわたる成長計画の実現を支援したいと考えている。「WebEx は将来性のあるトレーニング配布方法を提供しています。企業が実質的にスケールメリットを得られる、環境にやさしいアプローチです。WebEx とキャノンは双方の側が満足する組み合わせです。」とバードウェル氏は述べている。

HIGHLIGHTS

- 新しいソフトウェアのトレーニングのために、販売代理店各社の全営業スタッフを、キャノン USA の地区トレーニングセンターに集めるのは、実現不能で費用効果があるものでもなかった。
- キャノンは WebEx Training Center を使用してバーチャルなトレーニングとデモを提供。これにより出張費の大幅な削減、トレーニングプロセスの迅速化、社内のフィールドエキスパートの時間の最適化、販売代理店、営業スタッフ、インストラクターの知識向上という大きなメリットを得た。