

バリューチェーン 営業・販売／アフターサポート

お客様のニーズや課題に即応できる 顧客密着型の販売・サポート体制を強化

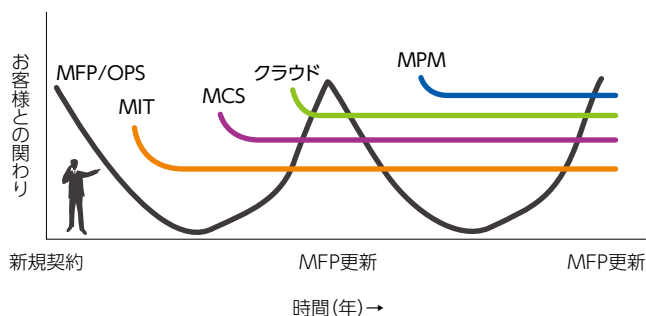
お客様へのソリューション提供力の強化

ワークスタイルやビジネス環境の変化に伴って、お客様のニーズも多様化・高度化しています。コニカミノルタでは、お客様の業務プロセスに深く入り込み、機器とサービスを組み合わせたソリューションを提案していくことで、お客様との接点を継続させながら満足度を高め、収益機会の拡大を目指しています。

サービス提案力を強化するため、2011年度から欧米のITサービスプロバイダーのM&Aを推進してきました。2014年度もMPM(Marketing Print Management)サービス強化のためにIndicia社(英)、Ergo社(豪)を買収したほか、MCS(Managed Content Services)の分野において米国Hyland社とグローバルパートナーシップを締結。また、2015年6月には、ドキュメントソリューションとマネージドIT(MIT)を展開する米国ディーラーSymQuest Group, Inc.を買収しました。

さらに、顧客密着型営業を展開していくために、コニカミノルタが強みとする直販体制を強化しています。とくに市場拡大が見込まれる新興国ではプロダクションプリント(PP)分野において、2015年1月にはブラジル南部2州で高い販売シェアを持つ現地大手ディーラーMilsul社を買収。4月にはインドで現地大手ディーラーMontech社のPP分野向け事業を買収し、全域を網羅する直販網の構築に努めています。

情報機器事業におけるビジネスアプローチ



お客様と継続的にコンタクトを重ねることで、部門の垣根を越えたさまざまな課題を把握し、各種サービスを提案・提供しています。

コニカミノルタでは、お客様との関係を深める販売スタイルに変革しています。

アフターサポートの強化

近年、機器だけでなくさまざまなサービスをグローバルに提供する機会が増していることから、アフターサポートの強化に取り組んでいます。

2014年度は、OPSを提供しているGMAのサポートを目的に、グローバルサポートセンターの運用を開始しました。サポート業務を集中管理することで、グローバルで均質なサポートを可能にするとともに、サポート業務を効率化しました。

またヘルスケア事業でもリモートメンテナンスを導入。技術者派遣の回数削減により、2014年度にはガソリン費用換算で約7千万円の費用削減効果がありました。

今後、顧客層やサービス領域の拡大を進めていきます。

Focused Topic

グリーンマーケティング活動

お客様の環境ニーズに応える製品・サービスを提供するとともに、コニカミノルタの環境技術・ノウハウを活用してお客様の環境課題を解決する「グリーンマーケティング活動」を推進しています。例えば、出力環境最適化サービス「OPS」は、プリンターや複合機などの出力機器の運用を一括受託し、稼働率を高めた最適配置を実現することで、業務効率化やコスト削減に加えて、消費電力や紙使用量などの環境負荷低減にも貢献します。

出力機器の最適な配置例 複合機 FAX プリンター 出力カバースーツ
働く人の動線を意識し、利便性を損なわずに出力機器を集約

