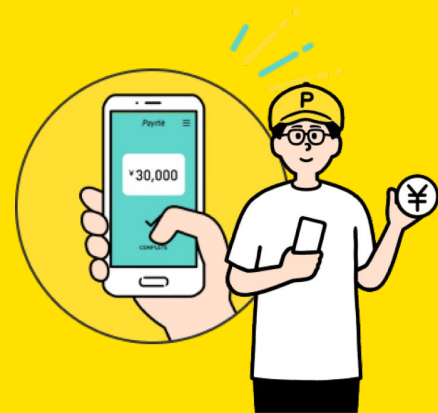


P

リモート期間に部署間連携を深める方法

20201127 関根江里子





自己紹介



Eriko Sekine

1社目

- ・Salesforce (CRM、MA) の設計、運用責任者
- ・カスタマーマーケティング
- ・デジタルマーケティング

2社目

- ・事業責任者兼カスタマーサクセス
- ・Hubspot (CRM、MA) の運用

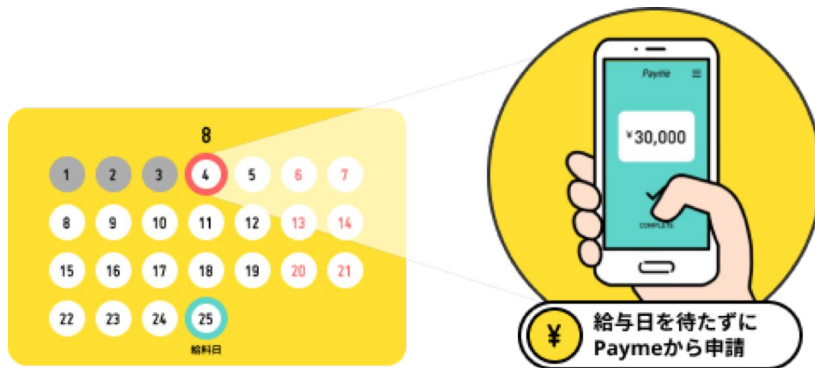


サービス紹介

給与即日払いサービス「Payme(ペイミー)」は、

給与日を待たずに、働いた分の給料を受け取れるサービスです。

急な出費の時でも、アプリやWEBから必要な分だけ自由に申請することができます。



Paymeがリモートワークで ぶつかった壁

✔ Paymeがリモートワークに突入して困ったこと・・・



他部署との連携が全く上手くいかない！

要因①

他部署のことを
理解していない
から個別最適が進む

要因②

オフラインで“なんとなく”把握
できていたことがキャッチアッ
プできない

✔ Paymeがリモートワークに突入して困ったこと・・・



他部署との連携が全く上手くいかない！

Point

要因①

他部署のことを
理解していない
から個別最適が進む

要因②

オフラインで“なんとなく”把握
できていたことがキャッチアッ
プできない

解決策

CS以外のメンバーに、サポート代行をしてもらう



午後 03:58

早々にご回答いただきましてありがとうございます。

解決しました。

今後ともどうぞよろしく願いたします。



小野 (ペイミー) @ono 午後 04:01

これも企-クロージングってテンプレあるよー

古

古田 (ペイミー) @sfuruta 午後 04:02

ほんとだ、、、なんでもありますね

古

古田 (ペイミー) @sfuruta 午後 04:02

削除されたメッセージです

ご確認くださいまして誠にありがとうございます。

またご不明点などがございましたらお気軽にお問い合わせくださいませ。

よくある質問などは以下からもご確認くださいませので、お困りの際はご活用ください。

[ヘルプページ](#)

引き続きPaymeをよろしく願いたします。

サポートメンバーが支援しながら
セールスメンバーメインで対応 🔥



メリット①代行を通じて、簡単だけど手間のかかる業務を肌で理解できる



Furuta

11:29

サポート代行に入ってるのにめっちゃ小野さんにサポートされてる

ミイラとりがミイラになってる感

ONOSAN ね申

Point

問い合わせから、adminいじって、ワンパスで企業調べて招待までやるの初めて通貫してやったけどめっちゃくちゃ大事だなあ



他部署の業務を自分ごととして理解することができる

✔ メリット②サポートメンバーがタスクを一気に消化できる

従来のサポートの1日



サポート代行のある1日



チャット

電話

タスク

✔ メリット③サポートとセールスの仲が深まる



チャネルトークの愛らしいUIと、slackとは異なる可愛いアイコンが相まって、チャット上ならではの会話が広がる・・・！



(ペイミー) @ynakagami 午後 06:03

よかったですー🥳



高木 @ttakagi 午後 06:06

対応あざます！！

企業名

の未登録もテンプレ登録されてて圧巻でした、頑張って使いこなします！



(ペイミー) @ynakagami 午後 06:07

さすが高木さんテンプレ検索早い・・・

これからちょくちょくお願いすると思いますのでよろしくお祈りしますー！！



高木 @ttakagi 午後 06:09

いや、この内容打ち込んでたら大変だろうなーって思って検索したらあったのでさすがだなあと、しっかり引き継ぎます！



仲神 (ペイミー) @ynakagami 午後 06:09



Paymeがリモートワークで ぶつかった壁②

✔ Paymeがリモートワークに突入して困ったこと・・・



他部署との連携が全く上手くいかない！

要因①

他部署のことを
理解していない
から個別最適が進む

要因②

オフラインで“なんとなく”把握
できていたことがキャッチアッ
プできない

✔ Paymeがリモートワークに突入して困ったこと…その②



他部署との連携が全く上手くいかない！

要因①

他部署のことを
理解していない
から個別最適が進む

要因②

オフラインで“なんとなく”把握
できていたことがキャッチアッ
プできない

Point

✓ 全部署、同じ notionフォーマット でタスクを共有する

Share Updates Favorite ...

CS 2Q目標 (CSHACKver)

Payme

日本の給料を、もっと自由に。

申請額
100,000

申請



1000

4月20日
4月26日 16時32分
4月26日 16時29分



CS 2Q目標 (CSHACKver)

- KPI@~~~~を200%改善
- KPI@~~~~を150%向上
- KPI@NPS~~~~を改善
- KPI@~~~~の完了率100%

2Qのタスク一覧

メンバー①

- ・ CSFS連携
- ・ 定期フォロー設計

- 定期フォロー設計
 - 資料作成
 - フォロー架電のスク립ト作成

Type '/' for commands

メンバー②

- ・ 請求書周りの運用整備
- ・ adminの設計見直し

- 請求書の管理見直し
 - 格納場所の変更
 - 格納後の業務フロー整備
 - 請求書内容に変更が発生した場合のフロー整備

メンバー③

- ・ OBコンテンツの改善
- ・ 業務フローの整備

- 業務フロー作成
 - 新プラン契約時のフロー作成
 - 不具合発生時の社内フロー整備

Weeklyのタスクはとにかく細かく記載する

WEEKLYタスク(2020/11/16～)

メンバー①

- 🍷 ・減量メシを食べる
- 🏋️ ・ジム契約する

- 訪問アポとり
 - A社
 - B社
 - C社

メンバー②

- 🍷 ・タスク全消化
- 📊 ・71kg目指す(今週こそ)

- ヘルプページの更新
 - 新機能～の作成
 - 既存機能～の改修反映

メンバー③

- 📊 ・自炊徹底
- 📊 ・-1kg達成する

- 定期フォロー
 - D社のフォロー資料作成
 - 利用後3ヶ月目の企業フォロー

毎週金曜日に完了した
タスクをチェック

- 定期フォロー
 - D社のフォロー資料作成
 - 利用後3ヶ月目の企業フォロー



緩い相談タイムで金曜を締める



eriko sekine 14:38

@fs-team @is-team @cs

【チーム横断MTGについて】

8月～チーム横断でMTGする場がなくなってしまい、各チームの進捗報告然り振り返りの機会が減ってしまったので、改めて会議を設けようと思います。

前提

- ・時間帯や内容は仮決めです！！今のメンバーで少しずつ改善していきたいので、「もっと反省点について深掘りしたい！」「時間を後倒しにしたい！」とかたくさん要望あげてください！
- ・今週の金曜と翌週月曜はテスト実施です！特に発表フォーマットは指定しないので、一旦各チームでタスクの洗い出しおよび発表をお願いします👉
- ・金曜日の全体定例が終わるとどこか気が緩んでしまうので、変に業務に時間当てるよりも、1週間をしっかりと振り返って解像度の高くやるべきことを見出している状態で金曜→月曜の方がいいのでは？という仮説に基づいています！
とはいえ、業務もあるので、週ごとに意見聞かせてください💡

予定

Monday

9:00~9:20 各チーム：週次タスクや共有事項の洗い出し

9:20~9:50 事業推進全体：各チームから報告、質疑応答（早く終われば早めに解散）

Friday

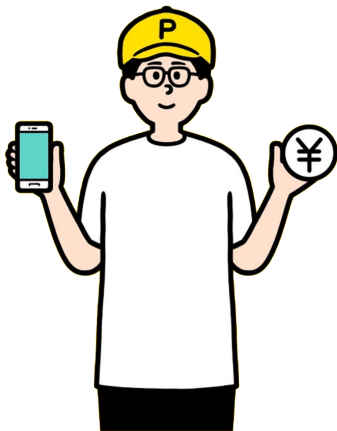
16:30~16:50 各チーム：目標KPIに対する進捗数字を出す、タスク消化具合を確認

16:50~17:20 事業推進各全体：各チームから進捗報告、KPTを発表、質疑応答

17:20~ 雑談&相談タイム

あえてアジェンダを設けない相談の場
話したいことなんでも相談してOK👩🏻

1. 代行しやすい業務を通じて他部署を理解する
2. タスクベースで週次の動きを共有し、
誰が何を担当しているのかを全員が把握する



Paymeの広告塔「ペイミーくん」が
Twitterをとっても頑張っているので
ぜひフォローしてあげてください！

 @Payme_Inc