

Microsoft Dynamics 365 CRMシステム構築サービス

導入事例 | 株式会社小泉 様



所在地 東京都杉並区荻窪4-32-5
 設立 1947年4月18日(創業:1910年8月)
 従業員数 2,375人
 事業内容 住宅設備機器総合商社
 および関連事業など
 U R L <https://www.koizumig.co.jp/>

3システムに分かれていた顧客データを Dynamics 365 で統合管理 営業活動情報を可視化・共有し、攻めの営業を実現

住宅設備機器・配管部材・建材・電設資材の専門商社である株式会社小泉は、攻めの営業をめざして「Microsoft Dynamics 365 CRMシステム構築サービス」を導入。既存の3つの業務支援システムと Dynamics 365 を連携することによって、営業活動情報の可視化と全営業所での共有を実現しました。結果的に、営業社員の働き方改革にもつながっています。

課題

3つの業務支援システムの間で営業活動のデータが十分に連携管理されていなかった

営業活動情報が可視化されておらず、営業日報についても手書きでの運用が存在していたため、営業部内で情報を共有・活用しきれていなかった

効果

既存の営業活動支援3システムのデータを「Dynamics 365」で統合管理

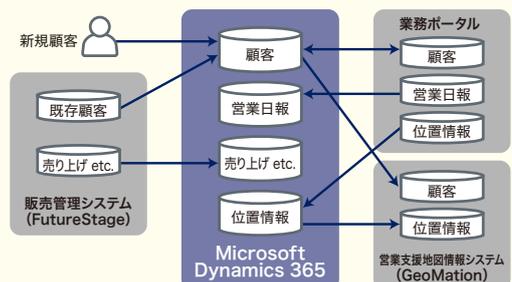
- 営業活動情報の可視化により営業部内での共有が実現し、戦略にもとづく営業活動が可能に
- 営業日報の入力を完全にデジタル化した結果、営業社員の働き方改革を実現

SOLUTION

顧客を中心とした営業データを統合的に管理

- 初回訪問からアフターサービスまでのコミュニケーション履歴を全員で共有するチーム営業を実現
- 連携モジュールにより既存システムにCRM機能をアドオン
- 国内約30社の豊富な導入実績を基に、導入から保守まで日立ソリューションズが一貫して対応

ポータルでも新規顧客の登録が可能。
 新規顧客の情報がポータルから Dynamics 365 に連携。



株式会社小泉 様 INTERVIEW

システム部
部長
田中 久喜 氏



システム部
課長
中野 晃久 氏



背景 営業活動データの連携管理が不十分

東京都杉並区に本社を置く小泉は、住宅設備機器・配管部材・建材・電設資材の専門商社として知られる企業です。営業所は東北から東海地方に100以上あり、主な取引先は住環境に関わる設備工事店、工務店、建設会社などです。

小泉のシステム部が常々考えていたのは、攻めの営業にITをどう活用するかということでした。

「日立ソリューションズから導入している販売管理システムのFutureStageを軸に、営業活動支援のために当社が運用していたのは、営業支援地図情報システムのGeoMationと業務ポータルがあります。しかし、現場の営業社員にヒアリングすると、営業活動に関するデータをうまく活用できていないことが判明したのです」(田中氏)

例えば、営業支援地図情報システム(新規顧客開拓用)と業務ポータル(営業日報用)の間でデータを連携していなかったため、過去の訪問履歴などを営業活動で活用することができませんでした。また、営業日報についても、営業所内PCまたは手書きで作成して提出する営業社員がいたため、顧客先から営業所に戻って作業しなければならず、チーム内の迅速な情報共有や業務効率にも課題がありました。

取り組み 「Dynamics 365」で既存システムと連携

そこで、小泉は営業活動に関するデータを統合的に管理できる顧客関係管理(CRM)システムを導入しようとして企画しました。すでに使われている営業活動支援の3システムと連携させて、営業活動情報を営業チームで共有することをめざしました。

「候補となる製品・サービスはいくつかありましたが、その多くは営業支援(SFA)とCRMの全機能を1つにまとめた一体型でした。しかし、すでに3つの業務支援システムを運用していた当社が求めていたのは、既存システムと連携してデータを統合管理できるものでした」(中野氏)

この条件に合致するサービスとして、小泉は日立ソリューションズの「Microsoft Dynamics 365 CRMシステム構築サービス」を選択。連携のための既存システム更改造業と併せて、2019年夏に導入を決定しました。

構築プロジェクトは2019年10月にスタート。1カ月の要件定義を基に、CRMシステムの基本設計を日立ソリューションズが行いました。顧客マスターと売り上げ情報は販売管理システムから夜間バッチ処理で取り込み、営業活動の記録は業務ポータルの画面から営業社員が毎日入力します。入力位置情報も営業支援地図情報システムとリンクする仕組みです。

効果 営業活動の履歴をチーム全員で共有

完成した「Dynamics 365」システムは、予定どおりの2020年5月下旬に稼働を開始しました。

「Dynamics 365」の最大の導入効果として、田中氏は、営業活動データの統合管理と可視化が可能になり、活動履歴などの情報を営業チーム内で自由に共有できるようになった点を挙げます。

「営業活動によって得られた情報を会社の資産として役立てるという導入の目的を達成できました。『Dynamics 365』のダッシュボードには営業活動に関する情報が見やすく可視化され、営業部全員が共有できています。経験や勘に頼らない、戦略にもとづいた営業活動が可能となりました」(田中氏)

「営業社員からの評価も好意的で、活動の様子と成果が一目で分かるので、上司から部下への指導が円滑になった、ほかの営業がどのように活動しているか参考にしている、などの声がありました」(中野氏)

また、CRMシステムの本稼働を機に営業日報の入力を完全にデジタル化した結果、営業社員の働き方改革も進みました。出先からPCやスマートフォンで営業日報を入力できるので、時間効率も高まっています。

「営業所に戻って日報を営業所内PCまたは手書きで作成する必要がなくなり、営業社員は直行直帰が可能になりました。当社にとってこれは大きな変革です」(田中氏)

展望 顧客に関する全データをCRMに集約したい

営業部門でCRMシステムが順調に使われ始めたことを受けて、小泉は「Dynamics 365」をさまざまな領域で活用していこうと企画しています。例えば、経営テーマの1つである「新規顧客開拓」の進捗状況のチェックです。そのための仕組みとして、役員などの経営層向けの「Dynamics 365」ダッシュボードには、営業所別のKPI(重要業績評価指標)からドリルダウンしていく機能もプラスされることになりました。

また、顧客に関するあらゆるデータをCRMシステムで確認できるようにするのも今後の重要なテーマです。その第1弾として、基幹システムで作成された見積もりデータを「Dynamics 365」にリンクするためのシステム更改造業に始まっています。

「基幹システムなどの3システムを構築してきた日立ソリューションズは、今回の『Dynamics 365』との連携もスムーズに実現してくれました。今後はKPIをマーケティングや営業の戦略立案に活用することで、さらなる売り上げ増が見込めると期待しています」(田中氏)

CRMを活用した攻めの営業改革で売り上げ増と効率化をめざす小泉を、日立ソリューションズはこれからも支援していきます。

※本事例の内容は取材時点(2021年6月)の情報です。※本文中の会社名、商品名は各社の商標、または登録商標です。※本文中および図中では、TMマーク、®マークは表記していません。※製品の仕様は、改良のため、予告なく変更する場合があります。※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。※本文中の情報は、事例作成時点のものです。

本事例のwebページはこちら

www.hitachi-solutions.co.jp/dynamics/case18/



株式会社 日立ソリューションズ

www.hitachi-solutions.co.jp



本カタログ掲載商品・サービスの詳細情報

www.hitachi-solutions.co.jp/dynamics/

J21K-02-01

2021.09