

Salesforce Sales Cloud

導入事例 | UDトラックス株式会社様



UD TRUCKS

所在地	埼玉県上尾市大字巻丁目1番地
設立	1935年12月1日
従業員数	6,354名(契約社員等および派遣社員を含む。2021年12月末日現在)
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・大型トラックの開発・生産・輸出・販売 ・中・小型トラックの販売 ・自動車用部品の製造・販売 ・トラック・バスの整備・補修部品などの販売
URL	https://www.udtrucks.com/japan/

CRMを「Salesforce Sales Cloud」に一新し、 データに基づく合理的な営業組織へと変革

国内外でトラックの製造・販売を行っているUDトラックス株式会社は、新規顧客を獲得して継続的な成長を成し遂げるために、新たなCRMの導入が必要不可欠だと判断しました。「Sales Cloud」を短期間で導入し、リアルタイムで正確なデータに基づく判断を行えるようになったことで、新規顧客獲得率を向上させています。

課題

以前のCRMは動作が遅く、レポート機能なども不十分で気合い先行の営業会議になっていた

合理的な顧客選定・営業活動ができず、新規顧客獲得率が下がっていた

項目追加などの軽微な改修も海外チームに依頼する必要があり、時間がかかっていた

効果

リアルタイムに正確な数値を把握でき、データに基づく戦略策定・会議が可能となった

新規顧客獲得率を高めることができた

システム改修・保守を自社主体の国内チームで迅速に対応できるようになった

SOLUTION

営業組織にデータ変革をもたらすクラウド CRM

- リアルタイムにデータや情報をグラフィカルに確認できるレポート機能
- 外部からモバイルでアクセスできるため、効率的な営業活動が可能
- 要望やビジネスの変化に応じた改修を簡単に実現



UDトラック株式会社 様 INTERVIEW

背景 継続的な成長のためにCRM刷新を決断

1935年創立のUDトラック株式会社は、ドライバーの疲労軽減と安全に寄与する電子制御ステアリング「UDアクティブステアリング」を搭載した大型トラック「Quon」をはじめとするトラックの製造・販売を行っています。同社が使ってきたCRMは、設計が古く使いにくかったと川端氏は話します。

「項目追加のような軽微な修正でも海外のチームに要望を出す必要があり、反映に時間がかかっていました。またレポート機能が弱く、受注見通しやKPI管理の際も2時間かけてデータをダウンロードしたうえで加工しなければならず、社会変化やお客様の状況に合わせた営業活動がしづらい状態でした」(川端氏)

河野氏も「以前のCRMは動作が遅く正確なデータを把握しづらいのが問題でした」と当時を振り返ります。

取り組み 短期導入をめざしてパートナーを選定

UDトラックスは、中長期目標を達成するために新たなCRMが必要であると考え、2018年より検討を開始。設定した要件は、「より軽快に動作して安定性があること」「データをリアルタイムに利活用できること」「国内のチームで改修・改善ができること」「モバイルでも利用できること」です。さまざまな製品を検討した結果、2018年8月末に「Sales Cloud」の導入を決定しました。

2020年までの明確な国内販売目標を持っていた同社では、早急にCRMの入れ替えを行う必要がありました。タイトな導入スケジュールに対応する提案をしたのは、日立ソリューションズだけであったと奥田氏は話します。

「早く結果を出す必要があったため、2カ月でパイロット導入した後、多段階で複数支社へ展開、2019年8月には全支社に導入する、というタイトなスケジュールに応じてくれたのは、日立ソリューションズだけでした」(奥田氏)

河野氏も次のように続けます。

「2018年10月に日立ソリューションズに依頼することに決めて、わずか2カ月で近畿支社でのパイロット導入にこぎ着け、遅れることなく全支社への導入も行えました。納期が短いので、作りながら改善していくというアジャイル的なやり方で進めたのですが、要望や要件の変更にも快く柔軟に対応してくれて心強かったです。我々の業界での導入実績も豊富で、

潜在的な要求もくみ取ったうえで実現案を提案してくれる高い業務知識と技術力を有していました。システム連携以外はすべて標準機能でという要望も聞き入れてくれたことは、とても感謝しています」(河野氏)

効果 システム内製化&合理的な営業組織への変革

標準機能を軸とした構築によって、簡単な機能追加などは、高氏を中心とした自社の保守チームがスピーディーに対応できるようになりました。

「『Sales Cloud』に関するスキルを積極的に勉強しているところですが、日立ソリューションズが構築時に、保守・運用を見据えたトレーニングも行ってくれたので軽微な改修は自社にて対応できています。新規機能の開発など追加要望は、難易度に応じて日立ソリューションズにもサポートしてもらっています」(高氏)

新規顧客獲得率は2018年には8%でしたが、「Sales Cloud」で案件数、見積数などをリアルタイムに見ることができ、改善しなければならない点を明確にすることで、2019年には11%まで向上させることができました。「これまでは経験と勘で属人的な営業活動を行っていましたが、具体的な数字が分かり、画面を見ながら事実をもとに議論ができ、『Sales Cloud』を中心にトラック販売のビジネスを進めることができるようになりました。今後さらにデータ利活用を進めていくための、データドリブン経営の入口に立つことができたと考えています」(川端氏)

展望 顧客体験の向上にデジタルを役立てる

「今後は『Sales Cloud』のさまざまな機能をビジネスニーズに合わせて利用し、マーケティングオートメーションや名刺管理システムなども追加していきたい」と高氏は話します。川端氏も「『Sales Cloud』を核として、見積もりや決済、アフターセールスなどのさまざまなソリューションと連携させていきたいです」と意気込みを語ります。

「これまでの営業は、紙のカタログでお客様にトラックを選んでもらい、手書きの見積書や注文書を作成していましたが、今後はお客様の体験をアップデートしていく必要があると考えています。営業プロセスをデジタル化していくことで、より詳細にお客様に検討してもらい、納車を楽しみにしていただけるような営業を実現したいですね。それによって、営業に厚みを持たせ、効率を向上し、お客様がUDトラックに期待していただけのようにしていきたいと考えています」(川端氏)

日立ソリューションズはこれからも、高い信頼性と耐久性を誇るトラックを世に出し続ける同社を支援していきます。



国内車両営業本部
CRMダイレクター
川端 大樹 氏



国内車両営業本部
CRMマネージャー
河野 稔 氏



Digital Solutions and IT
デリバリーマネージャー
高 乃基 氏



Digital Solutions and IT
CRMマネージャー
奥田 早苗 氏

※本事例の内容は取材時点(2022年2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/salesforce/case03/

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/salesforce/

J21S-15-00

2022.04