

2021年9月7日

株式会社日立ソリューションズ

小泉に Dynamics 365 を導入し、分散する顧客情報の統合と営業活動の可視化を実現 3つの営業活動支援システムと連携し、顧客情報や日報を共有することで、攻めの営業を加速

株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:山本 二雄/以下、日立ソリューションズ)は、住宅設備機器の専門商社である株式会社小泉(本社:東京都杉並区、代表取締役社長 長坂 剛/以下、小泉)にマイクロソフト社のクラウドベースの CRM である「Microsoft Dynamics 365」を導入し、既存の3つの業務支援システムに分散していた営業に関わる顧客情報を統合しました。2020年5月21日に本番稼働し、9月には営業部門の責任者向けに、部門ごとの業績や顧客ごとの売上・活動状況を可視化する機能を追加し、迅速な意思決定に貢献しています。

小泉は新システムによって、営業活動ノウハウを蓄積・共有することができるようになるとともに、営業活動の進捗状況の可視化により、データを基にした営業戦略の立案・実行を実現しました。また、営業部門の責任者は、部門ごとの業績や顧客ごとの売上・活動状況をリアルタイムに把握できるため、迅速な意思決定が可能となりました。さらに営業担当者は、外出先から営業日報を入力できるようになり、チーム内での情報共有や業務効率向上、働き方改革につながっています。

小泉と日立ソリューションズは今後も、基幹システムで作成した見積データとの連携など、さまざまな営業データを新システムで活用していきます。

日立ソリューションズは、ITを活用した経営の迅速な意思決定を支援することで、専門商社におけるデジタルトランスフォーメーションに貢献しています。

■ 背景

小泉は、東北から東海地方に100以上の営業所を有し、地域密着型の営業活動で、設備工事店、工務店、建設会社など、住環境に携わるさまざまな取引先に住宅関連商材の卸売を行っています。

従来、営業活動を支援する3つのシステムとして、顧客や売上データを管理する「販売管理システム」、営業日報を記録する「業務ポータル」、新規顧客開拓を支援する「営業支援地図情報システム」を運用しており、それぞれのデータは連携されていませんでした。そのため、過去の営業活動の履歴やノウハウが社内でも共有されず、十分に活用できていないことが課題となっていました。

また、営業担当者は営業所内PCまたは手書きで営業日報を作成していたため、顧客先から営業所に戻って作業しなければならず、チーム内での迅速な情報共有や業務効率にも課題がありました。

このような課題を解決するため、小泉は、既存の3つの営業支援に関わるシステム内のデータを統合し、営業活動の可視化と迅速な意思決定を可能にするとともに、効果的な顧客へのアプローチや満足度向上につながるシステムの構築をめざしました。

日立ソリューションズの、小泉の基幹システムをはじめとする既存システム構築における実績や、米国のマイクロソフト本社や日本マイクロソフト社との強力なパートナーシップのもと、「Microsoft Dynamics 365」を活用したグローバルなシステム構築の豊富な実績が評価され、このたびの受注に至りました。

■導入効果

1. 営業活動の情報を統合し蓄積することで、ノウハウの活用を支援

「FutureStage 商社・卸向け販売管理システム」をベースとした顧客や見積、売上などのデータを管理する「販売管理システム」、営業日報を記録する「業務ポータル」、空間情報ソリューション「GeoMation」をベースとした営業担当者の営業活動を支援する「営業支援地図情報システム」の3つのシステムと連携した営業支援システムにより、顧客や営業活動に関するノウハウを蓄積し、横断的に活用することが可能です。

2. 営業活動をリアルタイムに可視化し、データに基づく営業戦略の立案と実行を支援

初回訪問からアフターサービスまでの顧客とのコミュニケーション履歴を可視化しました。営業活動の進捗状況と成果が一目でわかるため、責任者の進捗管理を容易にします。これにより、データに基づいた営業戦略の立案と実行を支援します。

3. 営業日報のデジタル化とモバイル対応によって、業務効率向上と働き方改革を実現

営業日報をデジタル化しモバイルにも対応することで、外出先からPCやスマートフォンで入力できるようになるため、営業所に戻って日報を作成し提出する必要がなくなり、作業効率向上と働き方改革を実現します。

どこからでもチーム内の営業活動状況のデータを閲覧することができるため、情報共有に加え、ナレッジの活用が可能になります。

■お客様からのコメント

小泉 システム部 部長 田中 久喜氏、システム部 課長 中野 晃久氏より、以下のコメントをいただいています。

「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。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。進捗状況や成果が可視化されることで、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。営業社員からの評価もよく、上司から部下への指導が円滑になったほか、他の営業社員の活動を参考にするなど、ノウハウやナレッジの活用にもつながっています。

また、営業所に戻って日報を作成する必要がなくなったことで、営業社員は直行直帰も可能になり、営業社員の働き方が変わったことは、当社にとって大きな変革でした。

今後はKPIをマーケティングや営業戦略の立案に生かすことで、さらなる売上の増加につなげていくことを

めざしています」

■ 日立ソリューションズグループの Microsoft Dynamics 事業について

日立ソリューションズグループは、グローバル対応力、多数の導入実績、業種知識を生かしたソリューション群、マイクロソフト社とのパートナーシップ、の 4 つの強みを持っています。これらの強みを生かし、グループ各社とともに、全世界で一貫したグローバルソリューションを提供しています。

日立ソリューションズは、今後も、企業の顧客管理システムの課題に対し、「Microsoft Dynamics 365 CRM システム構築サービス」の提供を通じて、意思決定の迅速化と業務効率向上に貢献していきます。

URL: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/dynamics/sp/>

■ 導入事例紹介のサイト

URL : <https://www.hitachi-solutions.co.jp/dynamicscrm/case12/>

■ 「FutureStage 商社・卸向け販売管理システム」

URL: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/futurestage/sp/>

■ 空間情報ソリューション「GeoMation」

URL: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/geomation/sp/>

■ 商品・サービスに関するお問い合わせ先

URL: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/>

※ Microsoft Dynamics、Dynamics 365、は、マイクロソフト コーポレーションの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

※ FutureStageは、株式会社日立製作所の登録商標です。

※ 本文中の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。