

## FUJITSU Business Application CRMate (シーアールメイト) 導入事例

### 株式会社タカハシキカイ 様

MICROSTAR<sup>®</sup>

TMW タカハシキカイ

## 営業日報の作成負荷を低減し 情報をいち早く共有して受注に活かす。

精密工業の集積地であり、豊かな自然に恵まれた新潟県中越地域の長岡・小千谷<sup>おぢや</sup>において、小型精密CNC旋盤・自動化装置メーカーとして60年余の歴史を有するタカハシキカイ様。同社では新規のお客様の拡大とともに訪問件数が増え、営業の負担になっていた日報作成の負荷軽減と、営業が得た情報を共有し受注や早期の生産準備につなげるため、「FUJITSU Business Application CRMate (シーアールメイト) / お客様接点力」(以下、CRMate) を導入。日々の営業活動や商談の進捗状況を全社で共有し、戦略的な経営や生産計画などに活かしています。

#### 課 題

営業活動で訪問するお客様数が増加し、営業日報の作成が負担になっていた

メール本文での報告やExcel等のファイル添付による報告など報告形態がバラバラで、管理が煩雑となり検索も困難だった

営業同士やその関連部署とタイムリーな情報共有ができていなかった

#### 効 果

日報をCRMateへの登録に変更したことでフォーマットが統一され作成時間が短縮。その結果、余裕が生まれ報告内容も充実した

CRMateを使った報告にすることで一元管理でき、各個人での管理が不要になった。さらに、顧客ごとや商談ごとなど検索も容易になった

CRMateで情報を共有し、関係者全員で商談進捗やその内容などの把握ができるようになった。その結果、技術部門でも早めに生産準備に取りかかれ、納期短縮につながった

#### — 代表的な製品例 —



■ 平行2軸ターニングセンタ



■ 小型精密CNC旋盤

#### — 工場内風景 —



shaping tomorrow with you

日々の営業活動や商談の進捗状況を管理することにより、お客様の意向をいち早く察知し、適切な提案を行い、受注につなげる。そのために営業日報を重視する企業が多い。しかし、個人任せでは必要な情報が共有できず、情報の粒度にもムラが生じてしまう。また、営業エリアが広域で遠地出張などがあると、タイムリーに情報を得ることが難しいということもある。そこでタカハシキカイ様が選択したのがCRMateである。営業日報作成の負荷を低減し、質の高い情報をタイムリーに全社で共有、企業の競争力を高めることに成功している。

### 環境対応のキーパーツを 生み出す機械開発に強みを発揮

同社は、工作機械の中でも小型精密旋盤などを得意とし、自動車、カメラ・光学、IT・電機などの分野で高い精度を必要とする部品の加工に使われる機械を製造している。例えば、自動車部品で言えば、燃料ポンプ部品や各種センサー部品、モーター部品、車載カメラ部品など、車の重要な機能を担うキーパーツをつくるために欠かせない機械となっているのである。国内外を合わせ、これまでに10,000台以上の納入実績を誇る。設計から部品製作、組立、そしてアフターフォローまで一貫したサービス体制を整えていることは、同社の強みになっている。

「最近の傾向としては、できるだけ自動化して人手をなくすなど、効率の良い設備が求められています。また一方で、環境汚染対策など新しい需要に応えるための今までにない部品製造が可能な機械が欲しいという要望も増えています。例えば、東京オリンピックに向けて都心で車高の高いタクシーが見られるようになりましたが、そこに使われている液化石油ガス (LPG) ハイブリッドシステム向けの燃料ポンプの部品を作る機械を納入しています。また、インドやインドネシア向けに環境規制に対応した二輪車の燃料ポンプの部品を作る機械も供給しています」と、代表取締役社長の高橋徹氏は同社の現状を語る。

### 新規のお客様が増え 営業情報の重要性が増す

10年ほど前、同社の主要な納入先は、ハードディスクやカメラ部

品などのメーカーだった。納入先の数に限られていて、同じような仕様の機械を大量に出荷するという生産形態だったと言う。それがここ5年で、自動車部品メーカーが主要な納入先となった。裾野の広い自動車業界だけにお客様の幅も広く、新規のお客様が増え、お客様ごとの要望に合わせた仕様の機械をタイムリーに納品していくという生産形態に変わってきた。

「自動車業界には幅広いニーズがあります。お客様のニーズをいち早く確実に捉えて特長のある機械を作っていかなければ競争には勝てません。社内にはいろいろな部署がありますが、それぞれの部署で情報を抱え込み、独自に動いていたのでは対応が遅れます。納入先が変わり、生産形態が変化する中で、営業の商談情報を全社で共有し、同じ方向性を持って企業で一体となってビジネスを推進していくためにも、お客様と接している営業からの情報がより重要になってきたのです」(高橋徹氏)。

### 営業日報の作成の 負荷を減らしたい

最初に取り組みたいと思ったのが、営業日報作成の負荷低減であった。これまでの日報は、メールの本文に書かれていたり、Excelで作ったファイルやそれをPDFに変換したファイルがメールに添付されていたり、報告形態がバラバラだった。しかも、営業が訪問するお客様数は週に数社から、十数社へと急速に増えた。地域も広範囲におよび、宿泊の出張もある。夜ホテルに帰ってから書いたり、移動中に書いたりするなど、営業にとって日報作成の負担が大きくなっていった。また、特にフォーマットが決まっておらず、白紙の状態から考え作成するため、その分時間がかかり、報告が夜中になることもあった。

「送った側も送られた側も、それぞれで文書を管理する必要がありました。メールソフトの中で管理する人もいれば、自分でパソコンの中にフォルダーを作って管理する人もいます。あるいは印刷して紙ファイルなどに綴じて管理する人もいます。送られた人全員がそうした作業をす



代表取締役社長  
高橋 徹 様



## 経営層や各現場で入手、一元化した全ての情報による ニーズの早期発掘と迅速な提案、開発で商機をつかむ。

るのは非常に無駄です。また、日報が添付ファイルだと、検索対象にならず欲しい情報がすぐに見つけられないということもありました」と、企画室長の高橋徹郎氏はこれまでの課題を語る。

### 営業が違和感なく使えるように セルフカスタマイズ

こうした中、導入検討を行い最終的に選んだのがCRMateだった。「一般的にパッケージは、自分たちで好きなように変えられず、軽微なカスタマイズにも費用がかかるということがありました。営業の入力負荷を減らすには、普段使っている用語の使用や入力項目の順番を工夫するなど、違和感なく使ってもらえるものでなくてはなりません。その点、CRMateはセルフカスタマイズにより、自分たちで様々な工夫をしながら直せるので大変便利だと思いました。実際に定着化できたのもこうしたセルフカスタマイズがあったからだと感じています。また、CRMateはクラウド型のシステムで月額課金のため、初期費用が抑えられるというのも魅力でした。当社は名古屋や中国、タイに営業所がありますが、出張先や移動中などの社外で活用するのにクラウドは便利です」(高橋徹郎氏)。

導入にあたっては、まず3人の営業に実際に使ってもらい、使い勝手を確かめ、他の社員からも意見を聞き、全営業へと広げていった。事前検証の結果、日報の作成時間は従来の手書きと比較し、

CRMateを使ったほうが早くできることがわかった。このように、事前検証し、スモールスタートで順次拡張していけるのがクラウドの良さであり、スムーズな定着化の要因の一つでもあっただろう。

### 半年先、1年先を見据えた 製品開発の判断材料に

2018年2月にCRMateを導入し、現在は本社、名古屋営業所を含めた7人の営業の他、営業の動きと密接に関わる技術部門やアフターサービス部門でも使用している。基本の固定ライセンスに、同時にログインできる人数に応じて課金される同時接続ライセンスを追加。固定ライセンスの付与数を抑えつつ、常時使用しない利用者に対しては必要な時にだけ使用することができるようにしたことで、相対的に費用を抑えることができた。

セルフカスタマイズにより、普段使っている言葉を項目名にし、項目配置の順番なども工夫。また、セルフカスタマイズできない部分については富士通にカスタマイズを依頼し、関連項目を自動入力できるようにした。できるだけ入力の手間を省き、使い勝手を高めたことで、以前に比べ日報の作成負荷は格段に減り、夜中まで日報作りをすることもなくなった。また、本社では、タイムリーに情報を見ることができるようになっただけでなく、メールの文章をいちいち探さなくても、顧客ごと、案件ごとに進捗状況の検索が簡単にできるようになった。

「今までは営業も時間的に余裕がなく、商談内容などの事実を書くだけで精一杯でしたが、今は入力負荷が減り時間に余裕ができたことで、商談の感触や工場への情報提供や意見などのコメントが増え、報告の内容も充実したものになりました。商談の初期段階からお客様のニーズや動向がつかめるようになり、半年先や1年先の製品開発などビジネス戦略を考えるための判断材料をつかめるようになったのは、経営側としては大きな効果だと思います」(高橋徹氏)。

### 営業同士で情報を共有し 次回の営業活動につなげる

同社の営業活動ではお客様担当を決めてはいるが、案件によっては他の営業とチームで動くこともある。そのため、営業は情報を発信する側でもあり、その情報を受ける側にもなる。

「以前は、情報量が少ない場合に内容を膨らませて書こうとするため文章が冗長になり、返って読みにくくなるということがありました。今はCRMate上でフォーマットを統一していますので、簡潔でわかりやすくなっています。書くだけでなく、その情報を受け取る際も確認するのが楽になりました。また、情報が一元管理されるので、チームで動いた際に、他の営業がどのような話をしてきたのか、お客様がどのような要望を持っているのかなどをチームメンバーで共有できるのは大変便利という声が挙がっています」(高橋徹郎氏)。

工場側でも、受注の確度は高いのか、いつ受注が決まりそうかといった営業の情報が共有できるようになった。

「早めに情報が得られれば、早めに生産の手配ができ、競合他社に納期で負けるということがなくなります。お客様からの短納期の要望に対応できれば、価格的にもその分優位な交渉ができます。また、営業がお客様とコンタクトをする中で、不具合や使いづらといった情報もいち早く共有できるようになりました」と、工場長の笹原良浩氏はCRMate導入の効果を語る。

### 全社の情報が見える化し、 企業としての競争力を高める

工場では今後、アフターサービスの情報共有にもCRMateを活用していきたいと考えていると言う。

「アフターサービスの場合、同じ担当者が同じお客様先に行くとは限りません。病院のカルテのように、アフターサービスの履歴が管理されていれば、過去に誰がどのような部品を持って行き、どんな修理をしたのかということが共有できます。事前準備もスムーズにできますし、お客様先での作業も過去の修理履歴を頭に入れて臨めるため、修理箇所の特定などが楽になります。作業履歴を蓄積して活用できれば、業務改善や今後の商品開発にも活かせます」(笹原氏)。

将来的には、CRMateの仕組みを営業プロセスの中に本格的に組み込み、商談から受注に至る流れを一元管理し、全社で最大のアウトプットを得られるようにしていきたいというのが、高橋社長の目指している姿である。

「お客様のニーズをいち早くつかみ、他社に負けられないように一歩でも先に動き、早く開発に着手することが商機につながります。そこにはニーズになる前の、こんなことができたらといった漠然としたビジネスの“種”のようなものもあるわけです。そうした情報をいち早く入手し、こちらから先行提案していくためにもCRMateは活用できると思っています。また、情報は営業だけでなく、アフターサービスによってお客様先の工場からもたらされるものもありますし、経営者同士でしか得られない情報もあります。それぞれの情報はすごく大事なものですが、お互いに共有できていません。それらの情報をCRMateで共有し、見える化する。そうすれば、企業としての競争力がさらに高まり、今のビジネスを一層発展させられると確信しています」(高橋徹氏)。

同社の各担当や部門にある情報を共有、活用することで、他社との優位性を築き、競争力を高めていく。そのための活動を、今後もCRMateが支えていく。

(山田稚佳子)

#### ■取材にご協力いただいた方

代表取締役社長	高橋 徹 様
取締役 企画室長	高橋 徹郎 様
生産部 執行役員 工場長	笹原 良浩 様



#### User Information

##### 株式会社タカハシキカイ

会社概要 ●「お客様本位のものづくり」を基本理念に掲げ、小型精密CNC旋盤と自動化装置でお客様の量産加工のコストダウンを実現。磨き続けた精密加工技術と迅速なアフターサービスで、お客様の利益につながる“ものづくり”に挑戦している

創 業 ●1955年  
資 本 金 ●1億円  
代 表 者 ●代表取締役社長 高橋 徹  
工 場 ●小千谷工場、長岡工場  
営 業 所 ●名古屋営業所、バンコク(タイ)、上海連絡事務所(中国)  
事業内容 ●小型精密CNC旋盤の製造、販売  
オートローダーおよび自動化装置の製造、販売  
所 在 地 ●新潟県小千谷市大字山谷字新保4番地11  
U R L ●https://www.tmwjp.com

#### 取材協力

株式会社エヌ・シー・エス

※記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。  
※記載されている肩書きや数値、固有名詞等は取材時(2019年1月)のものです。

製品・サービスについてのお問合せは  
**富士通コンタクトライン 0120-933-200**  
(総合窓口) 受付時間9:00～17:30  
(土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)  
富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター  
CRMate / お客様接点力のホームページ  
**http://www.fujitsu.com/jp/crmate/**



■ 営業報告画面