

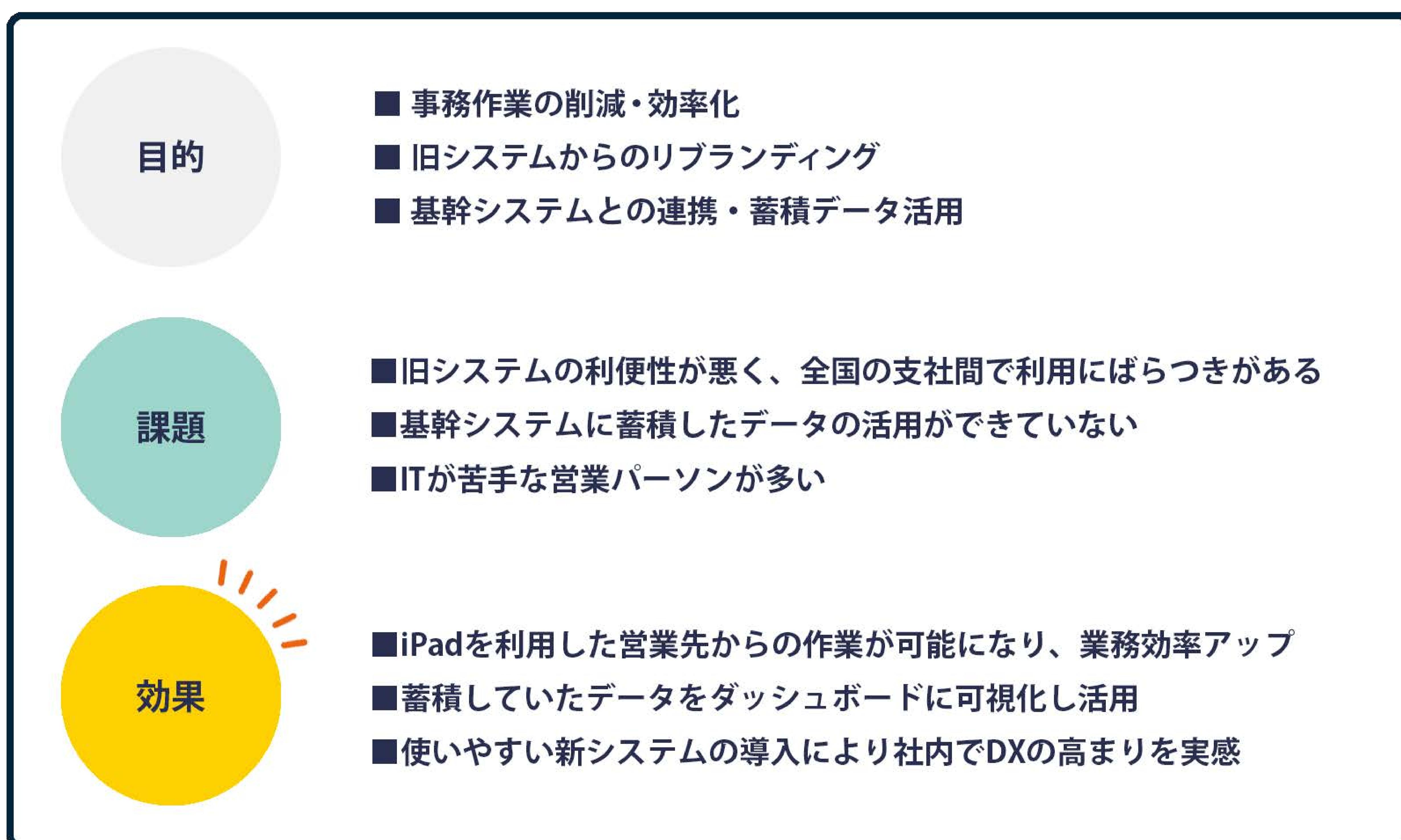
iPadを活用出来るシステムで業務効率が大幅改善！ 全国で顧客接点データのシェアを実現し営業品質がUP！



Rinnai
リンナイ株式会社

事業内容：
熱エネルギー機器の開発・製造・販売
所在地：愛知県名古屋市
URL : <https://www.rinnai.co.jp/>

必要なデータを一箇所に可視化！全国営業支援システムを導入



インタビュー

■導入背景について教えてください

—顧客接点の正確な把握のため、営業支援システムの導入を検討

コロナ禍もあり働き方が変化していく中で営業社員にiPadの支給が始まり、それを活用し今よりも効率的な作業ができるシステムを探していました。

—旧システムからのリブランディング

旧システムは2008年の導入から時間が経っており、不便な部分が多く、改善が望まれていました。例えば、日報入力などの事務的作業を改善することによって、営業パーソンの手間を出来る限り省き、ストレスなく効率的な営業活動を促せるのではないかと考えました。

■導入時の課題はなんでしょうか？

一社内に蓄積している基幹システム内データの活用

課題に対して解決できそうなサービスを選定できたものの、これまで社内に蓄積されていた営業活動データや各顧客のデータ、基幹システムとの連携設定など、システム導入に関して社内ではノウハウが少なく、システム部門の工数も足りない状況でした。

一旧システムは利用のハードルが高くなっていた

営業担当が活動報告（日報）登録をするにあたり、旧システムでは出先での作業ができず、営業所に戻ってから入力する形になっていました。弊社は47都道府県に営業所があります。エリアによっては片道2時間かけて営業する拠点などもあり、夕方のアポイントから営業所に戻って日報を入力となると、システム利用にハードルがありました。また、入力したデータを上長が紙での報告を促すところもあり、システム利用が必ずしも評価の対象ではありませんでした。そのためエリアによってシステムの利用状況に差があったので改善の必要がありました。



■導入による効果はどうでしたか？

一システム"UPWARD"の導入によりiPadを活用した効率的な営業を実現

今回の目的としては旧システムから新システムへのリブランディングに近かったと思います。「主となるお客様の情報を全員で蓄積して紡いでいく」という前提で始めました。基幹システムとの連携もうまくいきましたし、位置情報を利用した営業活動記録のMAP機能など、シンプルな処理でITが苦手な営業パーソンに良さを感じてもらうという課題に対しても、手応えは感じています。

一営業活動の可視化を実現、社内でのDX機運の高まりを実感

リリースしてから約2ヵ月経過した頃、地方の大きなエリアの責任者の会合での話です。システムの運用が進んでいない営業所の支社長が、システム運用が進んでいるエリアの支社長にその理由を尋ねたところ、「導入した新システムを開きましたか？開くとわかりますよ。今日営業に行ったところが全部入っています。最初に見た時は本当に感動しました」というやり取りがありました。旧システムですとその様な意見交換すらありませんでしたから、社内でのDXの機運の高まりを感じました。

■thomasを利用してよかったです教えてください

一非常にスムーズなシステム導入

システム構築は非常にスムーズに実現できました。また、自社のシステム部門への引継ぎ、レクチャーも、thomas様にしっかりと伴走支援頂いたことで、一部作業に関しては自社内で完結できる実力がついてきています。各種対応もスムーズで、システム設計から実装まで厳しいスケジュールでしたが、トラブルもなく完了することができました。コンパクトにスピード感を持って導入を進められたことは、私たちにとっても良い体験になりました。現場からの期待値も高いです。

一目線を合わせた細部まで行き渡る心配り

基幹システムや他にすでに導入している様々なシステムとのデータ連携や、旧環境から現環境の移行にあたっては、他のシステムの会社との専門的な内容も多くあるにも関わらず、どのように進めるのが目的に沿うかなどのアドバイスもしてください、細部まで心配りしていただきました。いつもオカフーズと目線を合わせて進めてくださる姿勢がとても素晴らしいかったです。

環境を構築して終わり、ということではなく、構築した環境をどう活用したらいいかと一緒に考えて下さることや、活用の状況をヒアリングして下さり「もっとここをやったほうが良さそうですね」と提案して下さるところ、またそれが常に「オカフーズらしいかどうか」を考えて下さっているところもthomasさんらしい点でした。

■今後の展望について聞かせてください

—データを利用した営業・販売活動のレベルを上げていきたい

様々な切り口でデータ分析を進めながら営業・販売活動のレベルを上げていきたいですね。問屋様を巻き込んでエンドユーザー様に対して商品価値や、お困りごとの解決を提案できるようにしたいですし、今後は顧客情報や対応状況の見える化・共有化・横展開を実現し、問屋様と一緒にユーザー様へ価値提供活動ができるよう、問屋様とのエンゲージメントの強化を行いたいです。

—既存ツールと連携し業務効率や生産性をさらに向上

ほかには、社内で既に活用しているslackなど他のツールに情報が溜まってしまっているので、それを上手く連携させて業務効率や生産性をさらに向上させていきたいですね。

業務に使用するツールの使い勝手の不満を積極的に解消していきたいと考えています。活用の場を広げたりと、運用の仕方を変えていくなどの可能性も視野に入れて、必要に応じて検討していきたいです。

インタビュー日時：2022年9月24日

お話を伺いした方：営業本部 販売管理部 DX推進グループ 主事 加賀将之様 / 情報システム部 山下拓也様



thomas株式会社

〒106-0032

東京都港区六本木7-21-24 THE MODULE roppongi 2F

電話: 03-6773-7830

メール: info@thomas-gr.com