

Salesforce 導入事例

ヤンマー株式会社 様

CS向上を目指し、顧客の問い合わせ対応に
SaaS型CRM「Salesforce」を活用。迅速な回答と課題の見える化、
販売拠点および代理店のサポート強化を目指して。

環境問題とCSの向上を経営の重点テーマに取り組む“動かす力”で有名なヤンマー様は、CS向上策の一環として新たにSaaS型CRM「Salesforce」を導入。まず国内農業機械分野(農機分野)で運用を開始し、Webを含むすべての問い合わせ・回答の管理に適用。過去事例の容易な参照、ダッシュボード機能による課題の見える化、販社・代理店との情報共有によるサポート強化を目指している。さらにヤンマー様では、農機からマリン分野へ、国内から海外へと、他事業分野と海外への「Salesforce」の活用を展開・計画中です。



ヤンマー株式会社
グローバル改革部
VOCグループ
マネージャー
ジョージ・
ウッドコック 氏



ヤンマー株式会社
グローバル改革部
VOCグループ
中村 誠司 氏



ヤンマー情報システム
サービス株式会社
IT推進部
専任課長
道津 浩一 氏

社 名：ヤンマー株式会社
所 在 地：〒530-8311
大阪市北区茶屋町1-32
設 立：1912年(明治45年)3月
資 本 金：63億円
従業員数：2,716人(2008年3月20日現在)
主な事業：ディーゼルエンジンを軸とし、動力を要する農業機械分野、マリン分野、産業・建設分野、エネルギー分野、環境・生活分野など各分野に機械・システム製品を供給。社名は、豊作の象徴であるトンボ、その王様である「ヤンマントンボ」から命名。
U R L: <http://www.yanmar.co.jp/>

問い合わせの管理と見える化、 販社・代理店との連携が課題

農業機械や漁船・船舶用エンジン、建設機械、発電機・ポンプ、ガスヒートポンプなど、多彩な分野にわたって“動かす力”をグローバルに供給するヤンマー様。バイオ燃料などを有効利用する環境問題への取り組みに力を注ぐと同時に、お客様を視座の中心に置きCS向上の活動も強化しています。CS向上の一環として、ヤンマー様ではSaaS (Software as a Service)で利用するCRM (Customer Relationship Management) 「Salesforce」を導入。2008年10月より、まず農業機械分野(農機分野)で運用を開始しました。農機分野で顧客対応を担当するグローバル改革部 VOCグループの中村 誠司氏は、システム導入の背景について次のように語ります。

「2003年にお客様相談室を設け、社員が対応しています。蓄積したデータをどう活用するかが課題です。今後は、新製品の開発や販社・代理店とユーザの緊密な関係構築に役立てたいと考えています。」

お客様相談室への問い合わせは1日約30件、電話が最も多くWebやFAX、手紙、来社と方法はさまざまです。Webによる問い合わせは、従来“Web問い合わせシステム”を運用していました。ヤンマー様の情報システム部門を担当する、ヤンマー情報システムサービス(株)IT推進部

専任課長の道津 浩一氏は、従来のシステムについてこう述べます。

「グループメールをベースにつくった仕組みでしたが限界があり、管理や販社・代理店との連携などの面で問題がありました。また、多種多様な問い合わせに対し、誰かが答えてくれるだろうという、不親切なものでした」

「時間軸での問い合わせ管理ができず、エスカレーションの定義もきちんとしていなかったため、問い合わせが溜まつたままのこともあります。また、販社・代理店に依頼した回答状況も十分に把握できませんでした。過去の問い合わせ参照も難しく、データが“情報”として十分に活かされていませんでした」とグローバル改革部 VOCグループマネージャーのジョージ・ウッドコック氏は、解決すべき問題点を指摘します。

世界の企業で利用されている 豊富な機能と使いやすさを重視し 「Salesforce」を選定

ヤンマー様が2008年2月に設けたグローバル改革部は、世界で展開する事業においてCS向上を推進する部署です。特にマリン分野では、海外のユーザは販社・代理店に問い合わせすることが圧倒的に多いとのこと。

「海外での事業も含め、どうエンドユーザをフォローしていくかが大きなテーマです。特にマリン

分野では、海外ディーラーへのサポートを充実させる必要があります。」とジョージ・ウッドコック氏は、グローバルな視点での問い合わせ管理の重要性を語ります。

ヤンマー様ではいろいろなCRMパッケージやコールセンター導入の検討を開始しました。

「複数言語に対応していることやSaaSなのでプログラムレスで短期間に導入できること。またケース(問い合わせ)管理機能やグラフ表示するダッシュボード機能など、充実した機能もあることから、NECの推す「Salesforce」に大きな魅力を感じていました」と道津氏は推薦理由を述べます。

選定に際し中心的な役割を果たしたジョージ・ウッドコック氏は「全世界の企業で数多く利用されている「Salesforce」には使いやすいイメージがありましたし、たとえば2008年4月にはグーグルと連携し、ビジネスに役立つ製品がアプリケーションに搭載されるなど、システムも進化しており、導入には良いタイミングでした」と語ります。

業務スピードを大切にする 経営方針に合致する、 短期に運用可能なSaaS型CRM

「Salesforce」は、ハードウェアもソフトウェアも不要なSaaS型CRMで、サービス&サポート、営業支援、マーケティング支援などの多彩な機能があり、お客様との継続的な関係強化や、新規顧客の発掘などに威力を発揮します。また特にヤンマー様が今回の導入で重視したケース(問い合わせ)管理機能や、一画面でお客様情報を集約してグラフィカル表示する便利なダッシュボード機能、販社・代理店とケース(問い合わせ)などの

情報を共有・管理しサポートできるパートナーポータル機能など、充実の機能を備えています。さらにSaaS型CRMなので、短期に低コストで導入・運用が可能であり、特に業務のスピードを大切にするヤンマー様の会社の方針にも合致するものでした。

2008年6月に本格的に検討を開始し、8月には「Salesforce」の導入を決定。そのわずか2ヵ月という短期間に農機分野での運用をサービスインしました。

ヤンマー様では、システム運用にあたり、問い合わせがきた際すぐに参照できるように、2004年12月からの問い合わせデータを「Salesforce」ケース(問い合わせ)管理に登録しました。「運用後は、Webでの問い合わせはそのまま、また電話、FAX、手紙、来社による問い合わせも、回答後すべて「Salesforce」のケース(問い合わせ)に内容を入れています」と中村氏。

改善点が明確に見え、蓄積データを 情報として活用。他事業分野へも展開中

お客様相談室への問い合わせ比率は、電話とWebで6対4。現在は、まだプロトタイプ運用の段階といいながら、中村氏は導入後の効果について次のように語ります。

「電話の場合、即答するか過去の事例を調べて折り返し回答しています。折り返しでは、「Salesforce」を使って簡単に調べられ、回答も早くなりました。また、これまでエクセルを使って集計していましたが、レポートが自動集計されますし、ダッシュボード機能でグラフィカルに見られるようになりました」

これを受け、ジョージ・ウッドコック氏は、課題の見える化についてこう述べます。

「今ではたった3クリックで毎日チャートのレポートが見られますから、改善もどこに力をフォーカスすれば良いかが簡単に分かります。マネジメントツールとして考えると、非常に良いツールとして評価できます」

ヤンマー様では、過去の問い合わせと、「Salesforce」に蓄積されたある問い合わせを類型化してFAQを作成し、現在少しづつWebで公開しています。その目的は、FAQを充実させることによって、ユーザが簡単かつ迅速に疑問を解決できるようにすることあります。

「今後は蓄積したデータをどう活用するかが課題です。FAQだけでなく、たとえば新製品の開発に「情報」を活用するため、社内に情報を公開するシステムをつくることや、パートナーポータル機能を利用して販社・代理店と情報共有しながら、販社・代理店とユーザの緊密な関係構築に役立てたいと考えています」と中村氏。

ヤンマー様では、現在さらなる「Salesforce」の水平展開を進めています。まず国内では、2009年3月よりマリン分野で活用を始め、7月からはアメリカ現地法人での活用を計画しています。「海外事業では、パートナーポータル機能を利用し、ディーラーに回答例や参考情報を提供する準備を進めています。その後は、ヨーロッパやアジアにも展開する予定です。さらに農機分野での経験を活かしながら、建機などほかの分野でも水平展開する計画です」とジョージ・ウッドコック氏は将来構想を語ります。

お問い合わせは、下記へ

NEC ITプラットフォームマーケティング本部
(ソフトウェアお問い合わせ)

〒108-8425 東京都港区芝五丁目33番1号(森永プラザビル)

TEL: 03(3798)7177 FAX: 03(3798)8414

[受付時間] 9:00~12:00 13:00~17:00 月曜日~金曜日(祝日・NEC所定の休日を除く)

E-mail: contact@soft.jp.nec.com

●本カタログに記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。
●このカタログの内容は改良のため予告なしに仕様・デザインを変更することがありますのでご了承下さい。
●本製品(ソフトウェアを含む)が、外国為替および外国貿易法の規定により、輸出規制品に該当する場合は、日本国外に持ち出す際に日本国政府の輸出許可申請等必要な手続きをお取り下さい。
詳しくは、マニュアルまたは各製品に添付しております注意書きをご参照下さい。

日本電気株式会社 〒108-8001 東京都港区芝五丁目7-1(NEC本社ビル)

2009年9月現在

Cat.No. E01-09090063J