

Microsoft Dynamics® CRM 構築サービス

導入事例

株式会社ベリタス 様



株式会社ベリタス

本社所在地	東京都港区虎ノ門2-7-14 八洲ビル
事業内容	バイオテクノロジー分野の 戦略的マーケティング&セールス
創 立	1972年10月
従業員数	40名(2014年12月現在)
U R L	http://www.veritastk.co.jp/

国内外を飛び回る営業担当と全社が一体で 迅速かつ的確な対応ができる “新CRMシステム”で顧客満足度向上を実現

株式会社ベリタスは、洗練されたインフラストラクチャーと熟練したスタッフで、世界中のバイオテクノロジー技術及び製品を紹介する戦略的マーケティングカンパニーです。アメリカ・欧州を中心に世界70社以上の先進的なバイオテクノロジー製品を取り扱う同社にとって、営業担当者が握る情報を、いかに全社共有するかが、顧客満足度を高める鍵となっていました。旧システムのサポート終了をきっかけに、“新CRMシステム”を構築。案件発生から納品まで、全社で迅速な情報共有が可能になりました。

導入の背景

質の高い、きめ細やかなサービスを迅速に提供するために、
全社での情報共有と顧客データの有効活用を進めたい。

ベリタスは、基礎研究、創薬研究、臨床研究のための試薬や、診断薬の原材料など、お客様のニーズを満たす製品を世界中のバイオテクノロジー製品の中から探し出し、お届けする戦略的マーケティングカンパニーです。1972年の創業以来、躍進し続けてきた同社は、世界各国の海外提携先と、全国の販売代理店、さらにその先のエンドユーザーと戦略的に関わるために、これまでもCRMシステムを導入していました。システム導入の背景をプロジェクトマネージャの津吹氏は、「グローバルにビジネスを展開しているお客様に信頼されるためには、お客様と関わる全社員が最新の情報を共有し、質の高い、きめ細やかなサービスを迅速に提供することが不可欠です。そのため、私たちは以前からCRMシステムを活用した情報共有の仕組みを構築し、お客様に関わる情報や活動履歴の共有化、社内のワークフローや帳票の発行などもCRMシステムを活用して行ってきました」と振り返ります。



株式会社ベリタス
オペレーション部
津吹 悟氏

しかし、旧システムには、主に次の4つの点で課題がありました。

1. 営業担当者の日報や活動レポートを非常に精度が高いレポートであるにもかかわらず、メールで共有していたため、時系列な情報として記録されずに、営業活動の場で十分に活用されていなかった。
2. 旧システムは海外製品で、日本の商習慣に合わない部分があり、カスタマイズが多かった。
- しかもカスタマイズは自分たちでできないため、都度費用が発生した。

3. ベリタスは販売店を経由してエンドユーザーに商品をお届けする形態が多いため、商品が最終的にどのエンドユーザーに渡ったかの情報が一元管理できないところがあった。

4. 旧システムはWebベースで利用していたが、カスタマイズ部分はMicrosoft Internet Explorer8 までのサポートであったため、年を追うごとに対応が難しくなった。

こうした課題を解決するため、旧システムのサポート終了をきっかけに営業活動情報だけでなくお客様からのクレームやリクエストも全社で共有、活用し、お客様のニーズにしっかり応えることを目的に、CRMシステムのリプレースに踏み切ったのです。

選定のプロセス

営業が使い慣れているメールとの親和性が高く
「柔軟性と使いやすさ」を兼ね備えていた点が決め手に。

ベリタスはシステムの専任部署がないことから、社内で導入プロジェクトチームを結成。代表的なCRMシステムを中心に選定を開始しました。検討過程で重視したポイントは、“柔軟性と使いやすさ”でした。というのも、以前から営業現場から、お客様の情報をより細かに分析するために、項目の追加や分割をしたいというニーズが出てきていました。そのため、低コストで簡単にカスタマイズが行え、柔軟性の高い使いやすいCRMシステムが不可欠でした。さらに、社内のメールシステムとして従来から Microsoft Office 365 を利用していたため、親和性が高い「Microsoft Dynamics CRM」を第一候補に検討を続けました。

「『Microsoft Dynamics CRM』を第一候補にした理由は、海外の仕入れ先とのやり取りを含め、メールで細やかな情報をやり取りする営業チームにとって“メールをCRMに取り込む”という運用が、営業担当者の負担を減らす意味で非常にマッチしていたのです。また、インターフェースも当社で採用している Microsoft Office と似ており、親しみやすいことも理由の一つでした」(中村氏)

ベリタスにとってCRMシステムは営業活動のインフラ機能を果たす極めて重要なシステム。そのため、パッケージの選定とともに、システムを導入するパートナー企業の選定にも注意を払いました。そこで、日本マイクロソフト社から信頼のおけるパートナー企業を推薦してもらったというわけです。

「私たちのマーケティング戦略は、グローバル規模のお客さまも対象としていますので、国内だけでなく、海外でも実績豊富な信頼のおける企業を紹介してもらいました。日本マイクロソフト社の担当者から、『CRMの導入なら、導入実績が豊富で技術レベルの高い日立ソリューションズが大変信頼できる』という推薦をもらい、日立ソリューションズに依頼することにしました」(津吹氏)

導入時の取り組みと導入効果

**提案から納品まで、一元化された「案件管理」を実現。
スタッフ部門の情報も全社で共有し、顧客満足度向上につながった。**

導入に際しては、ベリタスの導入プロジェクトチームと日立ソリューションズが週2回、プロジェクト会議を開催。仕様を検討し、レビューを繰り返しながら一緒に作り込んでいきました。システム構築時に考慮したポイントは、今まで使用してきた機能を基本的に担保すること。その上で、今までできなかった“案件管理”やデータを有効利用できる仕組みづくりなどに注力しました。

「案件管理の視点で言えば、複数の関係者の紐付けという部分はこれまでできていなかったもので、複合的に情報を結び付けて管理できるようになったことが一番大きいと思います」(中村氏)



株式会社ベリタス
オペレーション部
中村 光伸 氏

2014年10月の本番稼働後、現在、基本的なシステムの使い方が浸透しつつある状況なのですが、すでに、システムの活用慣れてきた社員からは、今までのものよりも使いやすいという声があがってきています。

システム化の主目的の1つであった“情報共有”に関しては、今まで個人単位の情報管理しかできていない状態から、全社レベルの情報共有が可能になりました。このことでお客さまへのクイックレスポンスが実現し、サービスと顧客満足度向上につながられるようになりました。

一方、“案件管理”に関しては、案件の発生からご注文いただいた商品の発送、納品までをトータルに管理できるようになりました。また、販売店だけでなくその先のエンドユーザーまでを紐付けられるようになり、営業案件の可視化が進んでいます。

「これにより、お客さまとの約束事項を取りこぼさなく対応できるとともに、出先からも案件の状況を確認することができますので、きめ細やかなお客さま対応が可能になりました」(中村氏)

さらに、現場から要望のあったデータ項目の追加なども簡単かつ柔軟に対応することができるようになりました。自分たちで自由にできるようになったので、今まで以上に柔軟な切り口からの分析や、活動情報の充実が可能になり、営業提案に活かしています。

また、グローバル営業の視点からも効果があがっています。

「海外からの問い合わせは、基本的にメールによるものがほとんどで、この情報が全社共有できることが大きなメリットにつながっています。さらに、特定の取り扱い製品の中には、輸入指示が必要なものがあります。今、CRM上で輸入指示書を作成できるようにしているのですが、当然そこにはサプライヤー様の情報も購入先のエンドユーザー様も掲載されますので、一連の情報が可視化され、つながった情報として管理されるようになりました」(津吹氏)

さらに、システム稼働環境もクラウド形態を採用しており、海外出張時も担当営業はタイムリーに必要な情報を調べることができるという導入効果が出ています。

今後の取り組み

**ERPとの連動により、お客さまごとの属性に応じた
きめ細やかな対応で、顧客満足度をさらに向上させたい。**

今後、特に注力したい点は、“ERPとの連動”と“案件管理の普及”です。

「ERPに関しては、ERP側に持っている売上情報をCRM側に取り込んで、ユーザー様ごとの購買履歴管理や問い合わせ、クレーム情報などを活用して、マーケティングやセールス活動に活かしていく。その上で、ユーザー様ごとにきめ細かい対応を行うことで長期的に良好な関係を築き、顧客満足度をさらに向上させていきたいです」(津吹氏)

一方、CRMを核にした新しいワークフローの構築も視野に入れていきます。

「技術的な問い合わせ時に、CRM上で答えを返すというを試みっていますが、次のステップとして、本当にお客さまが解決できたかどうかを自動的に問い合わせのメールで行うなどの機能をつけ加えたいと思っています」(中村氏)

こうしたシステムの構築を睨み、日立ソリューションズに期待することも膨らんでいます。

「今後も、弊社からの無理難題を新しい視点でさばいて提案してもらえることに期待しています」(中村氏)

「弊社は、ITの専任者がいませんので、社内のさまざまな要望を形にする提案に期待しています。日立ソリューションズには、引き続き強力なサポートをお願いしたいです」(津吹氏)

世界を飛び回る営業担当と全社が一体でお客さまに迅速かつ確かな対応ができる“新CRMシステム”。ベリタスのミッションである“先端技術のコーディネーションによる国際的産業の効率化を通じ、国際的に人と人との信頼の輪を育てる事で世界の平和に貢献する”ことにまた一歩大きく近づいています。

※本事例の内容は2015年3月以前の情報です。※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あります。



本事例のwebページはこちら

www.hitachi-solutions.co.jp/dynamics/case08/

 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/dynamics/

J14S-25-02

2015.03