



Rescoモバイルソリューションで毎月35万ドルの 収益増加

Toyota Material Handling

Toyota Material Handlingは、高品質のフォークリフト、リーチトラック、オーダーピッカー、パレットジャッキ、コンテナハンドラーなどの製造・販売を行う総合メーカー。同社の営業プロセスは、現場でのオフライン営業に大きく依存しているため、数年前にMicrosoft Dynamics CRMにResco Mobile Salesを導入した。このソリューションにより、営業部門はCRMの利点を外出先で活用し、オフラインでも必要な情報にアクセスできるようになった。

モビリティを営業に導入して成功した後、管理者は現場での調査やチェックリストをデジタル化できるソリューションを探し始めた。受注管理をさらに効率化し、紙とペンを使わずに作業ができるようにしたいと考えたのである。

そして、Toyota Material HandlingはResco Inspectionsを採用。Resco Mobile Sales、Microsoft Dynamics CRMとResco Inspectionsを組み合わせることで、プロセス効率が45%向上し、収益が月額35万ドル増加した。また、Rescoソリューションにより、データ収集とフォーマットの標準化も実現。ワークフローの最適化、コスト削減、デジタル技術の全社的な採用の推進につながった。

お客様

Toyota Material Handling

導入パートナー

Higgins One

産業分野

製造

会社規模

従業員数8000人以上

本社

米国インディアナ州 コロンバス市

ソリューション

Resco Mobile Sales

Resco Inspections

ビジネスの課題



Toyota Material Handlingは、50年以上にわたって北米市場で事業を展開し、米国内で60万台以上のフォークリフトを製造してきました。同社は、製品の品質、耐久性、信頼性で高い評価を得てきました。しかし、Toyota Material Handlingのこの成功の陰に、インターネットの時代になっても解決されていない1つの課題がありました。コーポレートマーケティングマネージャーであるジェイソン・ジョンソン氏が 2019年の resco.nextカンファレンスで語ったように、同社の売上は依然として現場でのオフライン営業に大きく依存しています。

「以前は営業担当者がお客様のところに出向いて、機器の写真を撮影し、手書きでメモをとっていました。お客様の目の前でノートパソコンを立ち上げてExcelのスプレッドシートに記入するようなことはしなくなかったからです。

営業はそういったお客様訪問を日に7件、8件、9件とこなします。一日の終わりに、帰社して携帯電話をコンピューターに接続し、写真を整理してExcelスプレッドシートにコピー＆ペーストしていました。そして、メモを見ながらフォークリフトの詳細をExcelに入力して卸売り担当マネージャーにメールで送信します。マネージャーは写真の中から数枚を抜き出し、卸売りオークションネットワークに掲載して、オークションにかけるのです。」 (Jason Johnson, Corporate Marketing Manager, Toyota Material Handling)

そのため、注文ごとのシートの分厚いフォルダーを何冊も管理しなければならず、時間の経過とともに問題が深刻になっていきました。上記のようなプロセスは時間管理やデータの管理の面でマイナスで、手間のかかる手書き情報などのデジタル化に作業時間とコストを浪費する結果となりました。そこで、Toyota Material Handlingは、より実用的な解決策を模索し始めました。

「私たちにとって、オフライン機能は必須でした。そして、当社のフィールド営業担当者が使用しているiOS環境、Android環境、Microsoft Surfaceで展開できる、クロスプラットフォームに対応したソリューションが必要でした。」

ソリューション



当初、経営陣はデータ収集を効率化するアプリを自社で開発することにしました。しかし、長い開発期間と何万ドルもの投資にもかかわらず、開発は振り出しに戻ることになりました。信頼できるソリューションが見つからないまま、プロジェクトは暗礁に乗り上げてしまったのです。ただ、幸いなことに、開発チームは代替策も並行して進めていました。

ジョンソン氏が中心となり、Toyota Material HandlingはResco、Higgins Oneの2社と解決策を模索しました。このパートナーシップは、Higgins OneがResco Mobile Sales と Dynamicsの統合を成功させた時に築かれた強固な基盤の上に形成されたものです。営業部門は、外出先やオフラインの状況下でMicrosoft Dynamics CRMのデータを利用するために、上記システムを使用しています。

「以前、ジョンソン氏とこのアプリケーションをゼロから作るという話をしたことがありますが、モバイルアプリの構築には多大な時間とコストがかかります。確かに創造性と想像力があれば設計し、構築することは可能ですが、1年後、2年後に、結局非常に高くつくことを思い知らされるでしょう。この点で、パートナーとしてのRescoの優位性がMicrosoftと比べても明らかになるのです。」(Jeremy Higgins, owner and CEO, Higgins One)

2018年にプラハで開催されたresco.nextカンファレンスにおいて最初の話し合いが行われ、Microsoft Dynamics CRMの機能をさらに拡張するResco Inspectionsの構想が具体化しはじめました。RescoのエキスパートとResco製品導入パートナーであるHiggins Oneのサポートにより、ジョンソン氏とToyota Material Handlingチームは、Rescoソリューションの評価を開始しました。

そして、最初の話し合いからわずか数週間後に、Toyota Material Handlingの営業チームは、顧客や見込み客を訪問する際にResco Inspectionsの利用を開始したのです。

「私たちは、可動性、安定性、柔軟性という3つの要件を満たすRescoを選択しました。最初は標準のRescoを使用し、その後サブスクリイバー版に移行してカスタマイズを開始しましたが、これは非常に重要なことでした。当社には独自の業務プロセスが数多くあり、それをうまく処理しなければなりません。Rescoを使うことで、それらすべてが実現できることを見通せたのです。」(Jason Johnson, Corporate Marketing Manager, Toyota Material Handling)

成果

30分かかっていた作業を4分で

ワークフローに新しいモバイルソリューションを導入することで、デジタルフォームを介して既存の連絡先から直接情報を追加できるようになりました。ジョンソン氏によると、現在、営業担当者はディーラーを訪問し、機器の調査を行う際に、携帯電話やタブレットで直接システムにデータを入力しているそうです。



「従来はフォーム1枚あたり30分から1時間かかっていた作業が、4分程度に短縮されました。」(Jason Johnson, Corporate Marketing Manager, Toyota Material Handling)

毎月35万ドルの増収に

Resco Inspectionsを使うと、営業担当者が撮影した車両の写真がMicrosoft Dynamicsに同期され、バックオフィスチームも確認することができます。さらに、調査票を記入した後、2つのPDF文書をエクスポートしますが、どちらも自動的に卸売マネージャーに送信されます。顧客情報を含まず、Toyota Material Handlingのロゴだけが入った報告書は、オークションネットワークにも送信され、即座にライブ入札が可能になります。

「営業担当者も卸売マネージャーも効率的に作業できるようになったため、収益が増加しました。以前は考えられなかったようなスピードで市場に情報を提供できるようになり、その結果、販売速度が加速したのです。」(Jason Johnson, Corporate Marketing Manager, Toyota Material Handling)

データ収集の標準化

また、Resco Inspectionsは、Toyota Material Handlingのデータ収集とフォーマットの標準化を支援し、その結果、全社的なワークフローの最適化、コスト削減、デジタル技術の採用率向上を実現しました。



Toyota Material Handling については、こちらをご覧ください。
www.toyotaforklift.com



Higgins One については、こちらをご覧ください。
<https://higginsone.com/>

resco.net

Resco については、こちらをご覧ください。
www.resco.net/mobilecrm

販売代理店:

 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/rescomobile/

