

2015年3月26日
株式会社日立ソリューションズ

ベリタスの顧客情報管理システムを「Microsoft Dynamics CRM」で構築 商談の開始から納品までの営業活動情報を全社で共有することで、効果的な営業活動を推進

株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:佐久間 嘉一郎/以下、日立ソリューションズ)は、海外の仕入先からバイオテクノロジー製品を調達し、研究所や製薬会社などへ販売する株式会社ベリタス(本社:東京都港区、代表取締役社長:飯田 真作/以下、ベリタス)の顧客情報管理システムを、マイクロソフト社の「Microsoft Dynamics CRM」で構築し、2014年10月に稼働を開始しました。

本システムにより、ベリタスは、商談の開始から納品までの営業活動情報を時系列に全社で共有することで、顧客へのスピーディーな対応を実現するなど、効果的な営業活動を推進しています。

ベリタスでは、米国・欧州を中心に世界70社以上から診断薬原料や研究用試薬などのバイオテクノロジー製品を日本国内へ輸入し、直接販売や国内の販売代理店を通じた間接販売で、研究所や製薬会社などの顧客に提供しています。これまで、販売代理店や顧客の住所、訪問記録を管理し、帳票の作成から社内ワークフローでの受発注の決裁・承認までを行えるシステムを運用していました。しかしながら、営業担当者の日報をはじめ営業活動の詳細はメールでやり取りされていたために、活動履歴は一部の関係者での共有にとどまり、また販売代理店を経由したやり取りや顧客の情報を把握できないなど、営業活動に活用できるシステムとしての課題がありました。

このような背景の下、ベリタスは、世界各国の仕入先から全国の販売代理店、その先の顧客までの情報と、顧客と営業担当者とのやり取りを全社で共有することを目的に、「Microsoft Dynamics CRM」を導入しました。システムの選定においては、ITの専門知識がなくてもシステムに登録されている情報を分析するための項目の追加や修正などのカスタマイズを柔軟に行える点や、すでに導入していたマイクロソフト社の「Microsoft Office 365」の「Microsoft Outlook」との連携機能が評価されました。この連携機能によって、営業活動の詳細が書かれたメールと「Microsoft Dynamics CRM」に登録された顧客情報が紐づけられ、顧客に紐づく営業活動情報が「Microsoft Dynamics CRM」上で時系列に全社で閲覧、共有できるようになりました。

ベリタスでは、「Microsoft Dynamics CRM」の導入により、以下の効果が出ています。

1. 仕入先や顧客の情報が案件ごとに可視化され、スピーディーかつきめ細かな対応を実現

製品の仕入先から納品した顧客までの情報を案件ごとに一覧でき、また、これまで各営業担当者がやり取りしていた日報などの営業活動の詳細を全社で共有できるようになりました。これにより、製品の使用方法に関して顧客から問合せがあった場合でも、一連の営業活動履歴をもとに、スピーディーかつきめ細かな対応が行えるようになりました。

2. ITの専門知識がなくても、顧客情報を柔軟に分析

ITの専門知識がなくても、システムに登録されている情報を分析するために表示する項目や、フィルタリング条件などのカスタマイズを行えるようにしました。これにより、営業活動履歴から得られる顧客情報を、さまざまな切り口から柔軟に分析できるようになりました。

ベリタスでは、今後顧客情報管理システムを中核として、ERPシステム上の売上情報との連携など、さらなる営業活動や問合せ対応の強化により、顧客満足度の向上をめざします。また、日立ソリューションズは、世界で650社を超える「Microsoft Dynamics」の導入実績を基に、お客様のニーズに合わせたシステムの構築から保守・運用まで、グローバルに支援していきます。

■ 導入事例紹介のサイト

<http://www.hitachi-solutions.co.jp/dynamicscrm/case02/>

■ 日立ソリューションズの Microsoft Dynamics事業 について

<http://jp.dynamics.hitachi-solutions.com/>

< 商品・サービスに関するお問い合わせ先 >

ホームページ: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/> Tel: 0120-571-488

< 報道機関からのお問い合わせ先 >

担当部署: ブランド・コミュニケーション部 広報・宣伝グループ

担当者: 竹谷、安藤

Tel: 03-5479-5013 Fax: 03-5780-6455 E-mail: koho@hitachi-solutions.com

日立ソリューションズ グループは、お客様の業務ライフサイクルにわたり、豊富なソリューションを全体最適の視点で組み合わせ、ワンストップで提供する「ハイブリッドインテグレーション」を実現します。

- ※ Microsoft、Microsoft Dynamics、Office 365、Outlook は、マイクロソフト コーポレーションの米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- ※ ハイブリッドインテグレーションは、株式会社日立ソリューションズの登録商標です。
- ※ その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号

本社別館 〒108-8250 東京都港区港南二丁目18番1号

Tel: 03-5780-2111 ホームページ: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ