

クラウド実践テーマ：顧客満足度の向上、業務効率の改善

業種：製造業（総合印刷業）

企業名：杜陵高速印刷株式会社（岩手県盛岡市）	【従業員数：50名】
クラウド実践により顧客情報の共有によるスピーディな課題解決のための提案を実現	

1 経営課題

- ・校正作業において、2回目以降はメールでのやり取りとなることが多く、営業担当が帰社しメール確認したタイミングでしかデザイン部門への作業指示が出せず効率が悪かったため、校正作業の時間削減をすることとした。
- ・顧客情報を営業担当で共有し、成功事例や失敗事例といったナレッジも共有することで、角度の高い提案を実現する。

2 クラウド実践による課題解決

- ・IT導入補助金（H29年度補正）を活用してクラウドサービスを導入した。
- ・具体的には、営業支援ツールを導入し業務日報から顧客データに展開しデータベース化による情報共有と業務分析、グループウェアを導入しノウハウの蓄積とクレーム対応等の共有を図った。

3 導入したクラウドサービス（導入期間：1年）

- ・サイボウズ株式会社 Office10、Kintone
- ・株式会社システムズナカジマ NICE 営業物語 onKintone

4 課題解決に向けた組織運営

- ・社長が率先し、システム管理部と総務部を中心として、営業部、生産管理部の要望をもとにシステム構築、カスタマイズを行った。
- ・営業部ではシステム担当を養成し、簡易なカスタマイズは自由に行えるようにした。
- ・地元ITパートナー（リコージャパン株式会社、株式会社平金商店）との導入運営の支援を受けた。

5 実践事例の成果

- ・グループウェアの導入により、外出先からモバイル端末で受注状況が確認でき、速やかに社内のデザイン部門へ作業指示が出せるなど、本来の受注業務に注力できる環境が整った。
- ・営業部においては、情報共有により営業活動が可視化され、目標に対する成果の確認がしやすくなった。
- ・情報共有によるコミュニケーションアップにより、社内のノウハウの蓄積が可視化され、生産性の向上が図られていると感じている。
- ・定量的効果としては、人時生産性 前年度17%アップ、新規顧客獲得件数 前年度26.7%アップしている。