

クラウド実践テーマ：顧客満足度の向上、従業員満足度の向上、業務効率の改善

業種：製造業（印刷製造）

企業名：大洞印刷株式会社（岐阜県本巣市） 【従業員数：65名】

業務ノウハウを踏まえバージョンアップするクラウドに自社スタイルを合せ業績向上

1 経営課題

- ・情報の見える化（リード、顧客（会社・担当者）、受注前商談情報、顧客とのコミュニケーション履歴など）によるスピーディな経営判断、属人的な営業活動から脱却する。
- ・複数システムの利用による煩雑な業務運行による作業負荷の増加、入力ミス・忘れ・漏れを防止する。

2 クラウド実践による課題解決

- ・データの蓄積、レポート・ダッシュボードでの経営指標見える化により、課題認識、改善行動のスピードを向上した。
- ・データの蓄積、共有化により担当者制を排除し、商談・顧客対応スピードを向上した。
- ・業務運行をプロセス化し、属人的な動きの排除、EC・業務等のシステムの連携・統合による業務負荷を軽減した。
- ・導入時は営業担当によるデータ入力の習慣づけへの抵抗感を払拭することに苦労した。

3 導入したクラウドサービス（導入期間：10年）

- ・株式会社セールスフォース・ドットコム Sales Cloud（2008.12～）
Pardot（2016.11～）、Einstein Bots（2018.9～）

4 課題解決に向けた組織運営

- ・経営者自らが先頭に立ち、方針を示し、自らが活用することでシステムを定着化した。
- ・事業推進のスピード・質を向上させるため、兼業から専業で行える体制を構築した。また、システムに合わせて自分たちを変えるスタンスで臨み、具体的に次の組織を新設した。
 - ①インサイドセールス（カスタマーサポート）の立上げ
 - ②マーケティングとセールスの融合＝スマーケティング部の立上げ
- ・さらに変革のスピードをアップさせるため、Salesforceのトレーニングプログラム等の活用により、システム開発人材を育成している。

5 実践事例の成果

2008年導入時からの変化

- ・売上高：約2倍、案件数：約4倍、受注率：約2倍
- ・残業時間：約2～3時間から1時間程度へ削減
- ・年間休日数は105日から115日に増加