



## 流体計画株式会社

### 顧客・商談情報や売上予測を充実させ、融資や投資の審査をクリア

#### お客様事例

##### 活用範囲

建築サービス会社の顧客管理

##### 課題

- :: 従業員への案件の割り当てに無駄があったため、割り当てミスや漏れがあり、こなせる案件数にも限界があった。
- :: どんぶり勘定の発注が多く、想定した粗利と実際の数字にズレが生じることがあり、経理状況を正確に把握しづらかった。
- :: グループウェアでは実現できない顧客情報・商談情報と全従業員のスケジュールを関連づけた管理を可能にして、効率的に現場を運営したかった。

##### 選定理由

- :: 自社開発システムの導入も検討したが、開発期間・コスト・セキュリティ・ITの専任担当者設置などの点から、偶然「Salesforce CRM」にたどり着いた。
- :: 新バージョンのリリースごとに自動的に追加される新機能、携帯との連動、システムの保守管理、セキュリティーなど充実した機能が低コストで利用可能だった。
- :: セールスフォース・ドットコムスピーディな営業スタイルも、「Salesforce CRM」活用事例の証だと思い決断した。

##### 効果

- :: 携帯電話と連動した従業員のスケジュール管理により、迅速かつ効率的な案件の割り当てが可能になり、受注数が大幅に増加した。
- :: 発注のルールを明確化したことでロスが大幅に減り、粗利予測の精度が大幅に向上した。
- :: 顧客および商談の情報、売上予測の精度が向上したことで、銀行からの融資やベンチャーキャピタルからの投資を受けることができた。

流体計画は京都を拠点に幅広い建築サービスを展開する建築会社だ。売上の多くを占めるのは一般的な建築工事や店舗の改装だが、水まわりの修繕などの簡単な工事も積極的に受注。かつては町の大工さんが受けていた小さな案件を数多く手がけることで、「建築業界の三河屋さん」を目指している。

同社が抱える案件数は年間約1000件に達しており、従業員数に比べると圧倒的に多い。そのため従来のやり方では顧客の管理で難しい部分があり、さまざまな面で無駄が生じていた。そこで06年1月にオンデマンドCRM「Salesforce CRM」を導入し、業務の効率化と案件管理に活用。導入後、わずか1年半で極めて高精度の予実管理を実現したことにより、金融機関からの融資やベンチャーキャピタルからの投資を受け、有限会社から株式会社へと成長することにつながったという。

“ワークフローやモバイル機能などSFAをフル活用、  
発注ロス・見積もりミスがなくなり営業利益30%アップ”

### グループウェアだけのオペレーションに限界

案件の数が増えるにつれて支障が生じていたのは従業員への仕事の割り当てだ。同社では常に4〜5件の現場が同時並行で進んでいるが、以前は依頼があるたびに各現場に電話でスケジュールや場所を確認し、従業員に緊急の案件を割り当てていた。ただ、それでは迅速な対応ができず、顧客を待たせたり、漏れが生じることもある。そこでグループウェアを導入して、従業員のスケジュールを把握。電話確認せずに案件を割り当てられる体制を整えることにした。

ところが、単純なスケジュール管理だけでは、効率的な案件の割り当てがなかなか実現できなかった。例えばリピーターの案件の場合は、その現場を過去に担当した従業員に割り当てた方が話は早いですが、グループウェア上では過去の活動履歴がわからない。またスケジュールには現場の状況や場所まで詳細に登録できなかったため、職人さん一人だけを派遣できるかどうかといった内容や現在地を把握するためには、結局、現場に電話をかけなくてはいけない。そうした無駄を省くためには、顧客情報や案件の進捗情報をスケジュールに結びつける必要があった。

そこで同社では、05年夏ごろからCRMツールの導入を検討。いくつかのツールを比較検討した結果、「Salesforce CRM」の導入を決めた。代表取締役の山田英樹氏は、選定の理由を次のように明かす。

「セールスフォース・ドットコムのホームページからダウンロードしたらテレセールスの方から電話があり、こちらから要望をお話したらすぐに別の営業担当の方が来て説明してくれました。このスピードを生む仕組みこそ、うちが求めているもの。効率的なリード管理の実例を見せてもらったような気がして、すぐに導入を決めました」

### どんぶり勘定の会計を排して、銀行からも高い評価を獲得

導入後は仕事の割り当てが大幅に効率化された。仕事の依頼は「Salesforce CRM」に登録し、携帯電話のメールと連動させて全従業員に情報を通知。社長はスケジュールや活動履歴を見て仕事を割り当て、各従業員に連絡。複雑な事情のある現場も、すでに情報共有ができていたので、円滑に指示が出せるようになった。その結果、無駄のないスケジュールが組め、1日にこなせる案件数も増えたとか。



流体計画株式会社  
代表取締役  
山田英樹氏

### 会社プロフィール

http://www.ryutai.jp/

本社：京都市伏見区／資本金：1000万円／売上：2億8500万円(07年度)／代表取締役：山田英樹／従業員数：9名(内2名アルバイト)／事業内容：店舗・住宅の新築・リフォーム、住宅機器設備工事、厨房機器のリサイクル・設計、家具・雑貨・建材販売、ポスターレンタルなど

見逃せないのが売上予測とコスト管理だ。以前は請け負った仕事を下請に発注したり、材料を注文するとき、担当者がどんびり勘定で発注するケースも目立った。たとえば3個でいい材料を10個注文すると7割分のロスになるが、こうしたロスが積み重なると、受注段階で想定した粗利が大きくズレてしまう可能性がある。

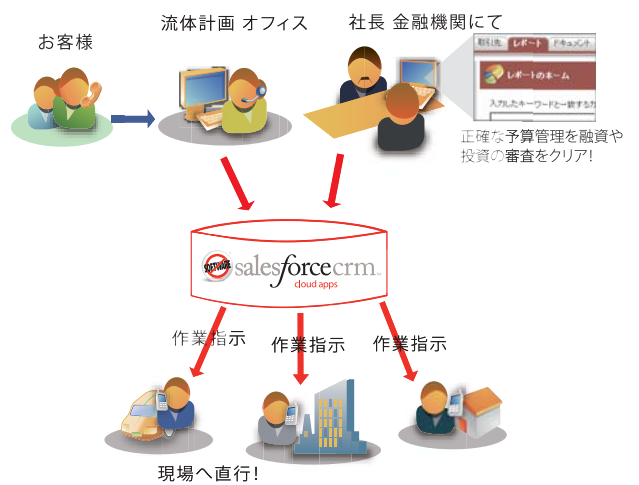
そこで5万円以上の発注は必ず稟議を通すルールを新たに定めて、「Salesforce CRM」のワークフローに乗せることに。各担当者から上がってきた発注書は、受注金額からコスト計算した範囲内で承認を出すため、明らかにおかしい発注ははじくことができる。その結果、ロスが大きく減り、営業利益は約30%アップした。

予実管理の精度が向上すると、資金計画も楽になる。建築の仕事は工事完了の翌月に請求書を出して、先方の支払いは120日の手形で、というケースが少なくない。そのため気がついたらキャッシュが足りないという状況に陥りがちだが、粗利の目処が立っていれば計画的に資金調達などを行うこともできる。

正確な予実管理の実現は、対外的にも効果を発揮。どんびり勘定の建築会社には銀行も貸し渋る傾向があるが、「Salesforce CRM」に登録された前年度の新規案件や成約数、売上や粗利額をデータとして示したところ、銀行から信頼を得て融資が下りたという。

「ベンチャーキャピタルに出資の相談をしたときも、『Salesforce CRM』で作成したレポートを資料として提出したところ、経理の結果ではなく、顧客管理・売上予測・利益予測などが整理されていたので、すんなりと投資してもらえることに。おかげで事業戦略の幅も広がりました」と山田氏も満足げだ。ちなみに同社は07年6月から「Salesforce CRM」をEnterprise Editionにアップグレード。事業ごとにレコードを切り分けて管理し、新規事業への準備を着々と進めている。今後の展開が非常に楽しみだ。

### ▼ Salesforce CRMを利用した案件割り当ての流れ



### 導入効果を聞く

“小さな会社でも導入できるコストパフォーマンスの良さが魅力”

#### — ツール選定の理由は？

山田 一番重要視したのは投資対効果です。当初、自社で開発するツールを検討しましたが、私たちのような小さな会社にとって、新規事業のためにいちいちシステム構築の投資を行うのは難しいし、そのために専任のIT担当者も置けない。低リスク・低コストでなおかつ機能も充実しているツールを探したら、偶然「Salesforce CRM」にたどり着いたという感じです。

#### — 現場の反応は？

山田 従業員のやる気は高まったと思います。それまでは連絡ミスなどでしばしばトラブルになることもありました。現在は、全従業員が持っている携帯電話と連動させることによって、進捗状況まで迅速に整理できています。また、ある程度の期間になると、自分の売上が見えなくなるという状況がありましたが、今回の導入で、一人ひとりの売上も“見える化”。期末や月末になると、従業員がなんとか目標を達成しようとするようになりまして。

#### — 今後の展開は？

山田 今後はコミュニティサイトの運営など、インターネットと親和性の高い建築サービスにも力を入れていくつもりです。実は株式会社化に合わせて、07年6月に「Salesforce CRM」をEnterprise Editionにアップグレードしたのですが、それも新規事業を見据えてのこと。事業ごとにレコードを分けて管理できるので、新規事業を追加しても操作性がキープできるし、これまで容量の問題で利用できなかった「AppExchange」のアプリケーションも存分に活用ができるように。今後はさらに活用の幅を広げていきたいですね。