

企業情報

有限会社plots  
業種：製造業  
従業員規模：1～10人

課題分類

業務プロセスの効率化  
商品・サービスの質向上

DX実践の目的

バックオフィス

# 顧客の基本情報・注文内容・図面の一元管理で業務効率・サービス向上！

課題内容

- オーダーメイドで家具やキッチンを製作しているが、顧客情報の効率的な管理に課題があった。
- ・ 注文内容・クレームなどの顧客情報は、紙の顧客台帳での管理が中心であった。
- ・ 細かい対応履歴を記録できないことや、紙の顧客台帳と図面が紐づいていないことなどから、顧客が増えるほど、紙の顧客台帳での管理に限界を感じていた。

実施概要

- 以前からシステム化を検討していたが、自社サーバでのシステム構築は知識面・費用面を理由に断念していた。エクセル・アクセスでの顧客管理も考えたが、顧客の基本情報(氏名や住所など)や注文内容、図面などの顧客情報を一元的に管理できる顧客管理システムを導入した。
- 複数社を比較し、コスト面と機能面で優れているという点からクラウドサービスを選定し、無料プランから試行した。

効果

- 顧客情報を一元管理できるため、紙の顧客台帳内を「探す」煩わしさから脱却することができた。また、見積書からワンクリックで注文書、納品書、請求書が自動的に作成されるなど、業務効率が向上した。
- 入金管理も可能なため、キャッシュフローの見える化により、迅速な経営判断が可能になった。
- 結果として、顧客対応や設計・製造に集中できる時間が増加したことで、サービス・商品の品質向上を実現した。

苦労話

- 多くの社員にデジタル化への抵抗があり、浸透に高い障壁があったが、以下の2つのステップで徐々に浸透させた。
- ① 「住所録の内容を検索できるようになる」という低いハードルを設け、社員が使う機会を少しずつ増やした。
  - ② エクセルで管理していた見積書や請求書をCRMに移行した。

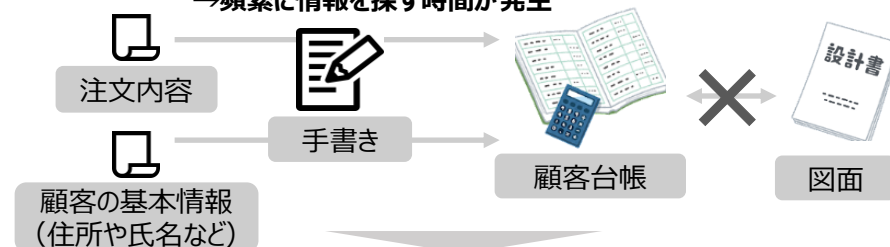
ITツール

【使用ツール】 Zoho CRM <https://www.zoho.com/jp/crm/>  
【取り扱い企業】 ゴーホージャパン株式会社 <https://www.zoho.com/jp/>  
【ツール概要】 クラウド型の顧客管理(CRM)・営業支援(SFA)ツール

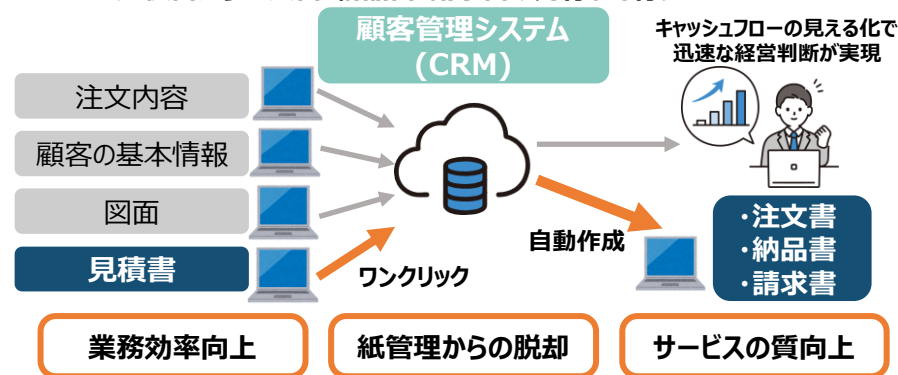


- ・顧客情報の一元管理で紙の顧客台帳内を「探す」煩わしさから脱却
- ・見積書からワンクリックで注文書、納品書、請求書が作成されるため、業務効率が向上
- ・キャッシュフローの見える化で迅速な経営判断が実現
- ・時間の有効利用でサービス・商品の品質向上

【導入前】紙の顧客台帳で顧客情報を管理、図面との紐づき無し  
→頻繁に情報を探す時間が発生



【導入後】顧客管理システムで顧客の基本情報・注文内容・図面の一元管理と見積書から注文書・納品書・請求書の発行まで行う



補助金活用

IT導入補助金