

報道関係者各位

2023年10月23日(月)
株式会社明電舎

～データドリブンな経営・営業への変革に向けて～ 全社横断での顧客データベースを構築

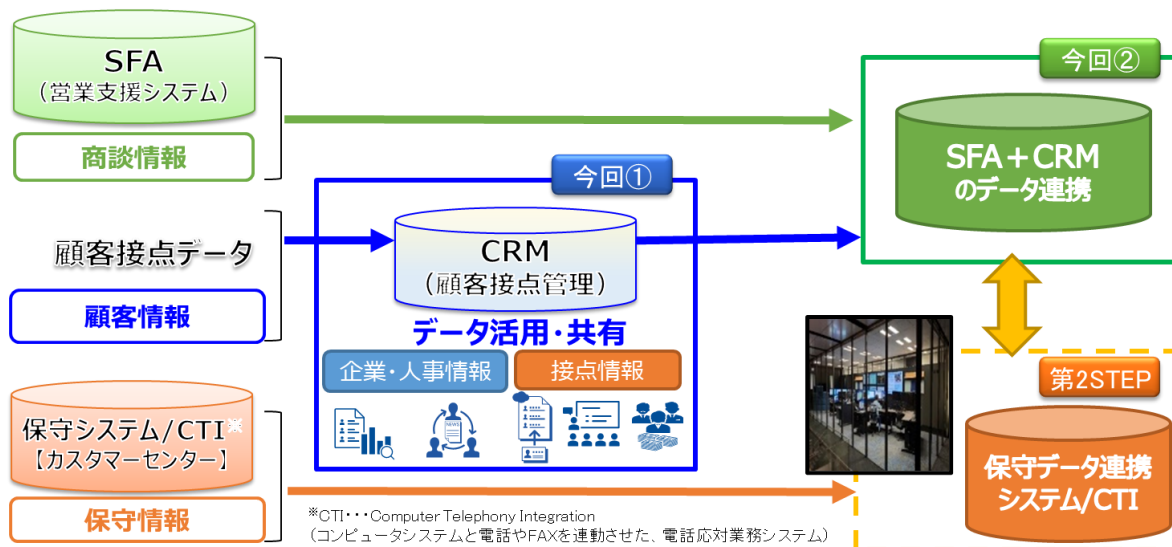
株式会社明電舎(代表取締役 執行役員社長:井上 晃夫/東京都品川区、以下明電舎)は、この度、Sansan株式会社(代表取締役社長 CEO:寺田 親弘/東京都渋谷区)の営業DXサービス「Sansan^{※1}」および「Sansan Data Hub」を導入するとともに、案件管理のために従前から利用しているソフトブレーン株式会社(代表取締役社長:豊田浩文/東京都中央区)のSFA^{※2}「eセールスマネージャー」と連携することにより、全社横断の顧客データベースを構築しました。貴重な資産であるお客様情報を有効活用し、お客様とのつながりを一層強化することで、さらなるお客様満足度の向上とビジネスチャンス創出につなげることを目指します。

■ 背景

社会インフラや産業システム向けの製品・サービスを扱う明電舎では、お客様との取引が長期にわたります。また、複数部門の営業や技術、保守等の従業員が、同じお客様を訪問するといったケースも生じます。しかしこれまでは、いつ誰がどのお客様と接点を持ったかという「社外接点情報」の全社横断的な共有ができていませんでした。さらにはお客様の企業情報や人物情報がひとつのシステム上に集約されていないため、情報管理は各部門に任せられ、タイムリーに情報共有ができないといった課題がありました。

今回、それらの課題を解消するDXの取組みの一環として、全社共通の顧客データベースを構築し、社内に点在していた社外接点情報を集約しました。

■ 取組み内容について



今回の取組みは2ステップに分かれています。

第1ステップとして、Sansan に各社員が保有するお客様の名刺データを取り込み、社内での一元管理体制を整えました。これにより社外接点情報が見える化され、役員や従業員間での情報共有と相互のアクセスがしやすくなりました。

第2ステップとして、この名刺データを SFA「eセールスマネージャー」に連携しました。SFA には商談中の案件情報が登録されています。そこに含まれるお客様情報と Sansan から取り込んだ名刺データを、「Sansan Data Hub」を介して統合、「Sansan Data Hub」の名寄せ・クレンジング機能により、データの二重登録等を防ぎ、正しい情報が常に閲覧できるようになりました。

今後の展望として、カスタマーセンターで管理している保守データとの連携等の DX 活動を推進し、明電グループ全体でのデータドリブンな経営基盤の構築を目指してまいります。

以 上

※1 Sansan は Sansan 株式会社の登録商標。

※2 SFA : Sales Force Automation (セールス・フォース・オートメーション) の略語。営業支援システム。