



## CRM/SFA 導入事例

特注木製品製造業

# エーディーワールド販売株式会社

ヨーロッパ製インテリア建材・家具・特注木製品製造業

## 設計、施工、施主に関わる物件をチームワークで対応！

## 社長はイタリアからテレワークで実務を遂行！

### AD WORLD

AD WORLD 販売のコンセプト: Made in Europe と Japanese Craftsmanship が私たちのコレクションのテーマです。高品質な素材と新しい技術の接点から生まれる独特な製品の発掘。その意味ある製品を、適切な価格と最高のサービスで提供します。日本の空間をより上質で洗練されたものにすることが私たちの理念です。

設立 2008年4月

URL <https://www.ad-world.co.jp/>



エーディーワールド販売(株)  
代表取締役社長  
平澤 潤子 氏

#### ✓ 課題

#### ➦ 効果

物件の発生から施工までをチームで情報共有したい。

物件をどう進めるかを ToDo や Chatter で共有。誰でも意見が言え、在庫計画にも使え、チームでの情報共有ができるようになった。

見積書とオーダーシートを別システムで管理し、操作が煩雑で分析できない。

Salesforce の物件から見積書とオーダーシートが出せるようになり、圧倒的によくなった。商品の粗利管理など分析も強化された。

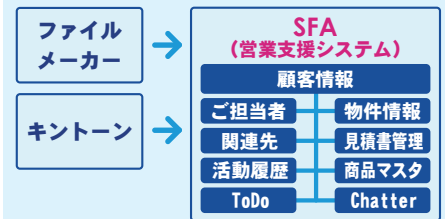
## 導入の背景

### ファイルメーカー・キントーンから Salesforce へ

ファイルメーカーやキントーンでは、独立したカードのイメージで、データの蓄積はできるが、データを見に行かないと使えませんでした。弊社のビジネスでは物件がどこから発生し、受注/施工に至るまで、営業、業務、企画、工場、経理など様々な部

署の人たちと情報共有し、作業分担しないと進みません。また、同じ物件は一つもなく物件ごとにチームワークが必要なので、物件単位で Chatter を使って情報共有でき、レポート機能が充実した Salesforce に興味を持ちました。

#### Salesforce の導入



### 設計・施工・施主の関連者を把握したい

ヨーロッパのインテリア建材製品のよさを理解してもらうには、設計事務所、施工業者、施主など物件に関わる関連者の情報と、その方々の主観や感性が大切です。これらの情報を物件と紐づけ、影響力のある方を

見つけ、理解が深まるコンテンツや情報を提供できる仕組みを構築したい。一般のご担当者管理やプロセス管理ではなく、当社のビジネスモデルに即した仕組みにしたい。



#### はみだし情報

イタリアでは国内や EU 圏内での移動は一部を除き自由になりましたが、お店に行くにもマスク有(罰金有)で公共の場所にはまだ人は集まらない状況です。

## 導入後の効果

### 物件情報をチームで共有できるようになった

物件はどの設計事務所の誰が推奨していたか、いつ発生し、どの施工業者がいつまでにどの施主に対して構築するかを管理しています。

その間、設計事務所のご期待に沿う商品はどれで、関連者は誰で、どういう傾向があり、個々の積算や在庫状況、ヨーロッパのメーカーへの調整も必要になります。

同一の物件は一つもなく、常に個別対応が必要で、商品の良さを知っていただくための対応が必要になります。

そのため、物件単位で細かく ToDo や Chatter で対応できる仕組みができ、誰でも意見を言えるチームでの情報共有ができるようになりました。



NORDO Mojave

### 見積書・オーダーシートの煩雑さと分析を改善

以前は、経理システムで見積書を作成していたため、営業は営業支援システムと経理システムを両方操作する必要がありました。また、製造部門との調整もあり、複雑化していましたが、現在では営業は営業支援システム、経理は経理システムと自部門の仕組みを扱うだけでよく、シンプルに役割分担できる

ようになりました。

以前は、見積書を PDF にして物件に添付していたので、商品ごとの粗利や受注に至る金額などの分析などはできませんでしたが、今では、重複入力することなく、製品ごとの強み、弱みなどの分析が簡単にできるようになりました。



Listone Giordano Quadrone

### 社長はイタリアから指示・承認

社長は2月にイタリアへ渡航後、新型コロナウイルスの影響で4ヶ月以上帰国できていませんが、日々の動きは顧客、物件、活動、見積、承認と Salesforce のクラウド環境でセキュリティを担保して運用できるので、イタリアからでも会社の運営に支障なく対応できています。

特に Chatter を使用して、物件の進め方や

優先度など細かな配慮を行い、必要に応じて ZOOM ミーティングで対応しています。

イタリアは日本と7時間の時差があり、日本の夕方がイタリアの朝になります。

日本での物件の動きをみてヨーロッパのメーカーと交渉でき、翌日、日本で仕事を始めるときには、物件の対応状況が調整できている状況で、24時間が有効に動いています。



イタリアから指示・承認

## 選定のポイント

### 物件に対するチーム営業を求めて

ファイルメーカーやキントーンではデータの蓄積はできて、物流や発注手配など縦割りの仕事になっていました。Salesforce では物件単位で ToDo や Chatter を活用し社内でのコミュニケーションができそうだと思います。Salesforce 社の支援を受け、独自で仕組みを構築しようとしたのですが、1年で費用対効果を上げられず挫折しました。

### 継続を諦めかけた時のクリア社との出会い

Salesforce 社から何社かパートナーを紹介頂き話を聞きましたが、どこも機能については勉強しているが実践経験がなく、どうやって業績達成を実現するかピンときません。最後にもう少しパートナーを探してみようと各社の HP を見た時、クリア社のブログを見て、どのようにセグメンテーションし、どう分析改善するかが書かれていて目から鱗でした。

業績達成のツールとして Salesforce をどう活用するかの流れが見え、すぐに相談し受諾いただきました。

## 今後期待すること

### マーケティング力の強化

メルマガとして施工事例を配信していますが、その情報が伝わっているのか、どの部分に興味を持っていただいているのかなどの情報は取れていません。ショールームと共に HP もかなり強化していますが、HP のどこに誰が興味を示しているかを把握し、タイムリーに営業からコンタクトできるようなマーケティングオートメーションの構築が今後の課題です。

お問い合わせ

株式会社クリア TEL 03-6880-9190 URL <https://www.clearinc.co.jp/>

 registered consulting partner