

2023 年 7 月 21 日

各 位

株式会社 JSOL

製造業における部門横断の情報共有を実現 ～Salesforce 製品の複合活用でシステム構築～

株式会社 JSOL(以下、JSOL)はこのほど、シチズンマシナリー株式会社(以下、シチズンマシナリー)様に対して、Salesforce の製品を複合的に活用し、部門横断で顧客情報・業務情報を共有できるプラットフォームの導入および定着化に向けた支援を行いました。JSOL では今後、同様のサービスの提供について、製造業界を中心に展開していく考えです。

【背景】

製造業界では、市場環境が変化を続ける中、均質な製品を大量生産するだけでは他社との差別化が難しくなっているのが現状です。こうした中、カスタマイズ製品の納期短縮や、アフターサービスの高度化といった付加価値により顧客に選ばれ続ける「循環型のビジネスモデル」への転換が期待されています。その実現のためには、顧客の声を早い段階でキャッチして、その潜在的なニーズを製造部門に情報共有し、製品開発へつなげていくことが重要となっています。

【シチズンマシナリー様の事例】

工作機械メーカーであるシチズンマシナリー様では当時、全ての製造現場において「お客さまの声を意識する」という点に重点を置いた業務改革を進められていました。その中で、営業、製造、アフターフォローの各部門間での情報共有に課題を抱えており、顧客情報を集約して全社共有を可能とするソリューション基盤の再構築を目指されていました。JSOL は、営業の初期段階から商談管理、見積もり、仕様確認、生産計画、出荷、そしてアフターサービスに至るまでの一連の業務プロセスに合わせて Salesforce の製品を複数組み合わせることを提案し、情報を一元管理するシステムを構築、部門間の情報共有プラットフォームを整備しました。

これにより、コミュニケーションの効率化を図り、また、全ての業務部門で常に顧客の最新状況を意識して業務を遂行することにより、顧客満足度を向上させていきます。加えて、集約された情報を分析・活用することで、将来、顧客に対するさらなる価値提供の増大を図ることも可能となります。

【今後の展開】

JSOL はこれまでに、Salesforce の幅広い領域にまたがる製品を組み合わせ活用したシステム構築について豊富な実績を蓄積してきました。今回培った経験・導入モデルを生かし、これからも製造業を中心とする多くのお客さまの顧客価値の最大化に貢献していきます。

◆ シチズンマシナリー株式会社様 Salesforce 導入事例紹介

https://www.jsol.co.jp/casestudy/075_cmj.html

◆ JSOL Salesforce を活用したソリューション紹介

<https://jsol-biz-innovation.com/>

※Salesforce は Salesforce, inc の商標です。

※本リリースに記載されている内容は予告無く変更することがあります。

※本リリースに記載されている製品名、会社名は各社の商標または登録商標です。

【お問い合わせ先】

一般のお客さま

株式会社 JSOL ソーシャルトランスフォーメーション事業本部

E-Mail: rfi@jsol.co.jp

報道関係者さま

株式会社 JSOL 経営企画本部 広報部

E-Mail: webinfo@jsol.co.jp

JSOL CORPORATION