

2016年3月10日  
SCSK株式会社

---

## コニカミノルタヘルスケア株式会社の新 CRM/SFA システムを構築

～ 稼ぐ力を強くする 基幹システムとのリアルタイム連携を実現 ～

---

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:大澤 善雄、以下 SCSK)は、コニカミノルタヘルスケア株式会社(本社:東京都港区芝浦、代表取締役社長:小林 一博、以下 コニカミノルタヘルスケア)の新 CRM/SFA システムをセールスフォース・ドットコムが提供する「Force.com」を活用して構築し、2015年12月から本番稼働を開始したことをお知らせします。

### 1. 背景

コニカミノルタヘルスケアは、コニカミノルタ株式会社(以下 コニカミノルタ)100%出資の国内メディカル分野における販売、サービス会社です。北海道から沖縄まで全国に広がる販売・保守サービス拠点を有しており、信頼あるブランドとして、病院から診療所まで多くの医療機関に、X線撮影後、即座にモニターへ画像表示できる高画質/低被ばくタイプの FPD 装置「AeroDR(エアロ・ディーアール)」をはじめとするさまざまな医療商材や IT ネットワークサービス商品を提供しています。

そうしたビジネスを展開していく上でコニカミノルタヘルスケアでは、コニカミノルタの中期経営計画「TRANSFORM 2016」のもと、さらなるお客様本位のビジネス形態を進化させる取り組みを推進しています。あわせて、その中核施策「顧客満足度の向上」の実現に向け、以下の課題解決のため、適切なソリューションを検討しました。

- 1) お客様との接点を増やすための業務効率化
- 2) 担当営業レベルでの差別化した営業戦略の策定
- 3) 強靱な企業体質を実現する意思決定の仕組み

コニカミノルタヘルスケアでは要件に適するソリューションとして、SCSKが豊富な実績を有する「Force.com」を、2015年4月に採用しました。2015年5月からプロジェクトをスタートし、2015年12月にシステム構築が完了、本格稼働を開始しています。

### 2. 新 CRM/SFA システムのポイント

この新 CRM/SFA システムの稼働により、コニカミノルタヘルスケアでは、以下のポイントでシステムを整備し、業務改革を推進しています。

- 1) リアルタイム「情報共有」基盤の構築
  - ・新 CRM/SFA システムと基幹システム間で以下の連携を実現することで、それぞれで蓄積される情報を横断してリアルタイムに共有可能な基盤を構築。

- ①新 CRM/SFA システムから基幹システムへ「お客様案件」「見積承認」情報をリアルタイムに連携。
- ②基幹システムから新 CRM/SFA システムへ「見積」「受注」情報をリアルタイムに、「予算」「実績」情報を日次で連携。

## 2) 適格な「情報分析」基盤の構築

### ・意思決定スピードの加速化

- ①基幹システムから見積情報をリアルタイム連携し、予算、実績情報を日次で連携することにより、フォーキャスト情報(予実対比)をタイムリーに把握、分析することが可能になった。
- ②分析項目を詳細に定義することで「誰に」「何を」「どうした」といった営業活動情報をより具体的に把握、分析することが可能になった。
- ③設定レベルで開発が可能な「Force.com」を採用することで、時代とともに変化するお客様ニーズにあわせた経営指標の分析にもフレキシブルに対応することが可能になった。

## 3) 「モバイル活用」基盤の構築

### ・ビジネススピードの加速化

- ①営業担当が外出先から顧客、商談情報などを参照/登録/更新することが可能になり、訪問先での待ち時間を有効活用できるようになった。
- ②外出先から見積、受注ワークフローを遂行、承認することが可能になり、時間のロスを削減すると共にタイムリーなビジネス判断に加えて、お客様との接点の増加につながっている。

## 3. 「Salesforce」ビジネスに関するSCSKの取り組み

Salesforce ビジネスに関しては、2008 年にセールスフォース・ドットコムと VAR パートナー(付加価値再販業者)契約を締結して以来、数多くのプロジェクトを成功裏におさめ、現在も Gold Consulting Partner として、同社のさまざまなクラウドサービスに取り組んでいます。また周辺ソリューション(データ連携/音声基盤/スクラッチ/BPO など)と複合したサービスを提供するなど、SCSKを代表するクラウドコンピューティングへの取り組みとなっております。

- ・「Salesforce を活用したSCSKのサービス」 Web サイト:<http://www.scsk.jp/product/common/salesforce/>
- ・「SCSK AMO サービス」 Web サイト:<http://www.scsk.jp/product/amo/>

## 4. コニカミノルタヘルスケア様のコメント

今回の新 CRM/SFA システムにより、業務の一層の高度化・効率化を図り、お客様満足度のさらなる向上を目指す環境が整ったと考えています。通常の CRM/SFA 領域のシステム構築だけでなく、基幹システムとの連携もありながら、「Salesforce」をベースに構築したことで、短期間で使いやすいシステムになったと評価しています。

コニカミノルタヘルスケア株式会社  
情報システム部長  
坂田 克己様

今後コニカミノルタヘルスケアでは、さらなる業務強化のため、本システムのサポート範囲を広げる予定で、SCSKはセールスフォース・ドットCOMのクラウドサービスを活用して引き続き課題解決を支援してまいります。

### **本件に関するお問い合わせ先**

#### **【製品・サービスに関するお問い合わせ先】**

SCSK株式会社

製造システム事業部門 製造システム事業本部 営業部 永野

TEL:03-5166-2059

ソリューション事業部門 事業推進グループ 営業推進部 内田

TEL:03-6772-9273

#### **【報道関係お問い合わせ先】**

SCSK株式会社

広報部 牧野

TEL:03-5166-1150

※掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。