



ソリューション概要

○プロフィール

株式会社ユウワ (<http://www.refopark.co.jp>) は、2001年に創業。以来、一貫して「お客様のお役に立ちたい」という強い想いで、1人1人のお客様と真剣に向き合ったリフォームを実施。現在まで、新潟市を中心に6,000件以上のリフォーム施工実績を重ねてきました。現在、「リフォパーク新潟本店」と、「リフォパーク新潟南店」という2つのショールームを展開しています。

○導入製品とサービス

- ・ Microsoft Dynamics® CRM Online
- ・ Microsoft® Office 365™

○パートナー企業

株式会社ティーケーネットサービス

Microsoft Partner

Gold Midmarket Solution Provider
Silver Cloud Productivity

○メリット

- ・ 業務内容に合わせたユーザー インターフェイスのカスタマイズが容易 (Microsoft Dynamics CRM Online)
- ・ メール の 予定表 と、案件管理が直結するなど、Microsoft Dynamics CRM Online と Office 365 がシームレスに連携
- ・ OS の異なるタブレットやスマートフォンなど、マルチデバイスに対応
- ・ Skype® for Business など Office 365 のサービスを多彩な機能を活用することで、在宅テレワークも容易に

○ユーザーコメント

「Microsoft Dynamics や Skype for Business、メールなどをスマートフォンから活用できることで、時間と場所に縛られることなく、迅速に仕事を進められるようになります。営業力の強化だけでなく、社内コミュニケーションの活性化や、テレワークの実現まで、これまで望んできたすべてが一気に整ったことで、私自身、非常にわくわくしています」。

株式会社ユウワ

代表取締役
今井 直人 氏

自社の "ファン" を育成する、一歩進んだ CRM 活用へ。クラウドサービスの統合活用で、お客様接点の強化から社員のワークライフ バランス改善まで可能にする理想環境へと大きく前進

「リフォパーク新潟」というブランドを掲げてリフォーム事業を営む株式会社ユウワでは、お客様により良い提案と、きめ細かいアフターサービスを実施するために従来から、CRM (Customer Relationship Management) システムを運用してきました。しかし、機能の不足や運用コストの増大など課題が尽きなかったと言います。そして、2015年、より充実した CRM をはじめ、お客様と社員の双方が笑顔でいられる環境を総合的に整えるために、同社はクラウド サービスを総合的に活用することで、社内情報環境の一新を図ります。それが、Microsoft Dynamics CRM Online と Microsoft Office 365 の活用でした。

導入の背景とねらい

お客様情報のきめ細やかな共有と社内コミュニケーションの活性化に向けて、社内システムを全体最適化

株式会社ユウワ (以下、ユウワ) は、「新潟で一番笑顔が集まるリフォーム店」を目指し、お客様視点による提案を実践。「リフォパーク新潟本店」と、「リフォパーク新潟南店」という2つのショールームを展開しており、2001年の創業以来、すでに6,000件以上の施工実績を誇っています。お客様との接点を大切に、細やかなアフターフォローまで提供している同社では、以前から建築・リフォーム業界向けの CRM システムを導入し、お客様の情報を大切に管理してきました。しかし、従前のシステムでは「理想とする営業体制を整えることができなかった」と、ユウワ 代表取締役 今井 直人 氏は言います。

「競争の激しい業界にあって成長を続けていくためには、お客様に "当社のファン" になっていただけるように、きめ細やかなコミュニケーションを行うことが重要です。そのためには、工事中にお客様が満足いただいた点はもちろん、ご不満があった点、将来どのような生活をご希望されているかといった情報を正確に把握し、『お客様に寄り添った提案』を行うことが欠かせません。しかし、既存の CRM には、そのようなきめ細かな情報を記録する余地もなく、営業力の強化が思うように進まなかったのです」。システムの機能とカスタマイズの不自由さに不満を持った同社では、時を置いて別の業界向け CRM を追加導入しますが、「運用の負荷が増すばかりで、望んでいた成果には結びつかなかった」と、氏は続けます。「追加で導入した CRM は見積もりから請求・決済に至る業務には適しているのですが、社内の情報共有に関しては、まったく機能が不足していました。つまり、お客様の『工事の進捗』や『過去の工事履歴』、『満足いただけた点』、『ご不満な点』など、お客様と接する際に必要な情報を、担当営業だけでなく、全社員がチームとなってしっかりと把握し、ショールームの受付から電話応対までお客様にご満足いただける接客を行うという当社の目的が、2つの CRM を併用してもなお実現できなかったのです」。

こうした積年の課題を一気に解消するためにユウワでは、大胆なシステム刷新策を選択しています。それが、建築・リフォーム業界にも詳しい株式会社ティーケーネットサービスの提案する "情報共有環境のフルクラウド化" でした。

CRM には Microsoft Dynamics CRM Online を採用するとともに、メールやドキュメント共有、そしてビデオ会議など多彩な機能を備える Microsoft Office 365 を合わせて活用することで、社内システムの全体最適を図ったのです。

今井 氏は言います。

「私は、仕事のモチベーションを高めていくためには、社内のコミュニケーションが充実することがもっとも大切だと考えています。これまで社員からの積極的な発言などを求めてきたのですが、中々思うように議論が盛り上がらないといった悩みもありました。ティーケーネットサービスの提案では、そうした社内コミュニケーションの活性化も、Microsoft Dynamics と Office 365



株式会社ユウワ
代表取締役
今井 直人 氏



株式会社ユウワ
南店 店長
戎谷 圭太郎 氏



株式会社ティーケーネットサービス
代表取締役
武田 勇人 氏



株式会社ティーケーネットサービス
事業開発部
大堀 信幸 氏

を併せて活用することで促進できると聞き、非常に強く期待しました」。

システム概要と CRM 活用のメリット

予定表との連携など、充実した機能に加え

業務に即したカスタマイズで、求めていた CRM を実現

情報共有環境のフル クラウド化を提案したティーケーネットサービス代表取締役 武田 勇人 氏は、そのポイントを次のように説明します。「ユウワ様に相談いただいた内容は、『対お客様』と『対社内』の 2 種類のコミュニケーションに分類できました。『対お客様』に関しては、柔軟にカスタマイズできる Microsoft Dynamics CRM Online でニーズを満たし、『対社内』に関しては、コミュニケーションに関する機能が総合的に整っている Office 365 を活用し、営業のノウハウやナレッジの共有を図ると同時に、インスタントメッセージ (IM) や社内 SNS などを使って、遠く離れた場所にいる相手とも気軽にコミュニケーションできる環境を実現することで、解決できると考えました」。さらに、導入から運用にかかるコスト面でも優位性があったと、武田氏は続けます。

「CRM に特化した Salesforce.com とほかの情報共有環境を導入することも比較検討しましたが、すべてが総合的に整えられているマイクロソフトのクラウド サービスの方が、コストを抑えられることも大きなポイントでした」。ユウワの営業力強化に直接貢献する Microsoft Dynamics CRM Online については、使いやすさを高めるために Web リソースを使ってインターフェイスをカスタマイズ。仕様策定には、建築・リフォーム業界に造詣の深いティーケーネットサービス 事業開発部 大堀 信幸 氏の知見が活かされています。「お客様の工事履歴などの情報のほか、お客様の満足度やさまざまなご要望を記録できる欄を設けることで、より良い提案活動につなげることのできる情報共有環境を整えました。さらに、システムに入力する項目をわかりやすく整理しましたので、一画面内の入力欄がすべて埋まれば、新

導入についてのお問い合わせ

本ケース スタディは、インターネット上でも参照できます。 <http://www.microsoft.com/ja-jp/casestudies/>
本ケース スタディに記載された情報は制作当時 (2015 年 8 月) のものであり、閲覧される時点では、変更されている可能性があることをご了承ください。本ケース スタディは情報提供のみを目的としています。Microsoft は、明示的または暗示的問わず、本書にいかなる保証も与えるものではありません。製品に関するお問い合わせは次のインフォメーションをご利用ください。

- インターネット ホームページ <http://www.microsoft.com/ja-jp/>
 - マイクロソフト カスタマー インフォメーションセンター 0120-41-6755 (9:00 ~ 17:30 土日祝日、弊社指定休業日を除く)
- ※電話番号のおかけ間違いにご注意ください。

* Microsoft、Microsoft ロゴ、Microsoft Dynamics、Office 365、OneNote および Skype は、米国 Microsoft Corporation の、米国およびその他の国における登録商標または商標です。
* その他記載されている、会社名、製品名、ロゴ等は、各社の登録商標または商標です。
* 製品の仕様は、予告なく変更することがあります。予めご了承ください。

日本マイクロソフト株式会社 〒108-0075 東京都港区港南 2-16-3 品川グランドセントラルタワー

入社員でもお客様からのヒアリング漏れが発生しないようになっています」。さらに、各人が担当する「案件数」とそれに対する「見積・提案のアクション」をわかりやすく可視化することで、お問い合わせいただいたお客様への提案漏れを防ぎ、販売促進の機会を損失することがなくなるように工夫されています。また、Office 365 に含まれる Exchange Online をメール システムに活用し、Microsoft Dynamics と連携させることで、社員各人のスケジュールやタスクが

一画面で管理できるようになっています。

ユウワのシステム担当を兼任する南店 店長 戎谷 圭太郎 氏も、こうした拡張性の高さに「満足している」と話します。

「当社の業務もお客様のご要望と共に成長していきますので、CRM システムも、それに合わせて継続的に作り込んでいく必要が生じます。その点、Microsoft Dynamics が柔軟に拡張できるという事実は、大きな安心材料になっています。以前のシステムでは、ほんの少しの機能変更でも多額の改修費と工期が発生していましたので、大違いですよ。しかも、これらの情報共有環境は、ノート PC だけではなく、タブレット端末やスマートフォンからも活用できますので、業務が格段に迅速化されます」。

「子育て」と「仕事」を両立させることも可能なテレワークで社員のワーク ライフ バランス向上と、リフォーム提案の競争力強化を両立

「営業力強化」と「社内コミュニケーションの活性化」のほかに、今井氏にはもう 1 つ大望がありました。それが、社員のワーク ライフ バランスの向上……特に女性社員の働きやすさの確保です。

「住宅のリフォームにおいては、多くのご家庭で奥様が主導権を握っておられますので、「女性目線の提案」というものが、非常に重要になります。当社でも女性社員の積極的に採用してきましたが、結婚・出産という人生の一大イベントを経験すると、毎日通勤することが難しくなるのも事実です。その点、今回整えたシステム環境では、Skype for Business のビデオ会議機能などをフルに活用することで、在宅のテレワークも容易になります。子育てをしながらでも、働きやすくなるでしょう。そのほか、企業向け SNS である Yammer や、情報を簡単にまとめることのできるデジタル ノートブックの OneNote® なども活用して、在宅テレワークを始めとする柔軟な働き方を実践していきたいと思います」。