



『建設業の営業スタイルの進化を  
追い求めて導入を決意した  
Microsoft Dynamics CRM Online』



常務取締役  
中屋敷 達也 氏

所在地 〒033-0152  
青森県三沢市深谷  
2-94-303  
URL <http://naconst.com/>  
設立 1968 年  
資本金 4,800 万円  
従業員数 20 名

#### 企業紹介：

昭和 43 年の創業以来、建設業という仕事を通じ「地域社会の繁栄に貢献する」ことを目標に発展の歩みを強めてきた株式会社 中屋敷建設。地域に根ざした“確かな技術”を磨き、公共施設をはじめ様々なジャンルの建造物を創出し、数多くの実績と信頼を積み重ねています。

これからも社員一人ひとりが夢を持ち、挑戦し、行動し続け、皆様の期待に応えられる集団を目指し、社員とともに、社会の変化に対応しながら常に進化を追い求めて実践することで、全社一丸となって飛躍させていきます。

#### 事業内容：

- 住宅建築設計施工
- 店舗/事務所建築設計施工
- 公共建築物等ビル建設施工
- 建築設計事務所
- 一般土木工事
- ステビアリサイクル事業

#### プロジェクト概要

- 選定開始：2010/03
- 導入完了：2011/09
- 使用開始：2011/09

## 株式会社 中屋敷建設

### Microsoft Dynamics® CRM Online の導入により、 テレセールス部隊でリード発掘を実施、 住宅部門での多くの見込み客獲得へ。

#### ■ 導入前の課題

##### 営業担当にすべてを負担させない効率的な業務フローが目標

株式会社 中屋敷建設（以下、中屋敷建設）は、店舗・家づくりから工場・施設建設など総合建設業として地域に根ざした企業活動を行っています。一般的に家づくりの営業活動は、初めからお客様にアプローチするのが営業担当者 1 人である場合が多く、詳細な顧客情報は担当営業しかわからない、というケースが少なくありません。株式会社 中屋敷建設 常務取締役 中屋敷達也氏は、次のように語ります。「商談発掘からクローズ、そして棟上げに始まり、その後のすべてのアフターフォローをするプロセスから、もう少し効率的な業務フローを検討したかったのです。また、限られた専門家しか業務を進められない状況を打破し、もっと汎用的に多くの見込み客を獲得し、競合他社と差別化をより図りたい、というのが Microsoft Dynamics CRM Online の導入背景と意図です。具体的には、従来、営業担当が行っていた案件発掘をテレセールス部隊（コールセンター）が実施することで、さらなる分業化を考えました」。

##### 初期費用を抑えたクラウド型システムの検討

株式会社 中屋敷建設 総務部 部長 高田満氏は、「今回新規の事業としてコールセンター ソリューションを展開するにあたり、ある意味白紙の状態から作成しているため、最初の設備投資に極力費用をかけないクラウド型のシステム構築を望んでいました」と語ります。



総務部 部長  
高田 満 氏

##### 拡張性に優れたアプリケーションの必要性

「また、業務的に新しい試みでもあるため、今後の必要性に応じて自由な拡張性が持てるアプリケーションが望ましいと思っていました」と高田氏は、導入前の考えを説明します。

#### ■ Microsoft Dynamics CRM Online を選んだ理由

##### 実績豊富で安心感のある導入パートナーの存在

今回の Microsoft Dynamics CRM Online を導入するにあたり、中屋敷氏は、「お付き合いのある株式会社 ケイアイシステム様より、anbx（アンビエックス）株式会社を紹介いただきました。株式会社タイトー様のコールセンター構築を始めとして、クラウド システムにおいて多くの稼働事例を持っていたため、安心でした。CT-Clip という独自のソフトウェア開発も実施して販売されており、そういった意味でも技術レベルの高い会社であると知り、安心してお任せしたいと思った理由の 1 つです」とパートナーの選定理由を語ります。

##### 初期費用を抑えられるクラウド サービス & レンタル

高田氏は費用面について語ります。「anbx（アンビエックス）さんは PBX なども含めてレンタル サービスを提供しており、初期投資を抑えて始める安心感がありました。クラウド サービスも、自社でサーバー管理をする必要がなく、マイクロソフト社が提供しているサービスで安心して利用できると感じました」。

##### Microsoft Dynamics CRM Online が実現するカスタマイズの容易さ

高田氏は続けます。「Microsoft Dynamics CRM Online は、ユーザーでも直感的に容易にカスタマイズできる点も決め手でした。コールセンターをリード獲得に活用するのは新しい試みですので管理項目の追加・変更は避けられません。それを私たちが自在に手を入れられるのは時間的にもコスト的にも助かります」。

##### SFA 管理との連携が容易なのも決め手の 1 つ

中屋敷氏が付け加えます。「今回当社の営業とのコラボレーションも重要なワークフロー プロセスのため、SFA 管理と容易に連携できる点も決め手でした。新規顧客とのコミュニケーション チャネルをコールセンターが獲得し営業へつなぐカタチは、従来の営業スタイルを飛躍的に効率化できると考えました」。



## ■ 導入ソリューションの概要と導入効果

### アウトバウンド テレセールス部隊を活用した案件発掘

中屋敷氏は、今回の導入効果について笑顔で語ります。「anbx (アンビエックス) さんの CT-Clip という、優れた CTI ソフトウェアと私たちの業務をどう連携させるかを考えるのに、エネルギーを注ぎました。実際にオートコール機能を始めとして、アウトバウンド テレセールス キャンペーン作成や Pre-View ダイアルを含めて、現在非常に効率的に架電運用管理と録音管理ができるようになっていました。新規の試みとして試されている点もあるため、Microsoft Dynamics CRM Online の柔軟なカスタマイズ性や幅広い拡張性がある程度自由に設計できるというメリットを感じています。導入後のカスタマイズ操作が直感的で非常に簡単で、現場ではとても喜んでいました。[Microsoft Dynamics CRM Online + CT-Clip + Aspire レンタル サービス] はソリューションとしては、当社にとってぴったりでした。また、「すぐに聞きおこしができるアプリケーションと連動した使い勝手の良い録音システム」は、初心者のわれわれのスキルアップにとっても役に立っています。本当に使いやすいんです。ぜひ皆様にもお勧めしたいです」。

### 現場が分かりやすい業務フローやアプリケーション

研修実施について、「オペレーター研修も、実際のコールセンターにおける収支管理や SV 研修や OP 研修などを実施しました。この基礎研修とシステム画面等を連携して、工夫して進めてもらえたため、非常に分かりやすい業務フローで、分かりやすい業務アプリケーションができました。システム面は anbx (アンビエックス) さんの方で、丁寧に当社の要望をくみ上げた形でアプリケーションを構築いただき、また実際にカスタマイズを私たちの方で操作方法などを教わりながらトレーニングを実施できたため、大変分かりやすい画面に仕上げられました」と高田氏は評価します。

### お客様履歴をチーム内で共有、きめの細かい対応を実現

高田氏は、現場での効果についても次のように語ります。「従来のすべてを 1 人でこなす営業のスタイルから、プロセス ステージごとに部隊を分けて特化させることで、より効率的な業務運営ができています。確度のある案件から、展示会やデモ ルームへの誘致や『省エネルギー・外壁無料診断サービス』などのリード発掘、そこから営業担当へ渡すことでより精度の高い商談の獲得をねらっています。Microsoft Dynamics CRM Online を導入してから、電話やメール活動の履歴をチーム内で簡単に共有できるようになったので、以前よりもきめの細かい顧客対応が可能になったと思います。CT-Clip との連携もとても良く、操作性が高いと感じました。今回採用した CT-Clip のような良質なサードパーティー製アプリケーションは、どんどん紹介してほしいですね」。

### 人的リソースも無用のソリューション

中屋敷氏は、「クラウド型サービスを利用しているので、サーバー管理に必要な人的リソースを新たに用意しなくて済むのが、限られたスタッフで業務をこなしたい私たちには助かります」と今回のソリューションの効用を評価しています。

## ■ 今後の展望

### 将来的には他部門へも導入し、全社的な情報共有を志向

中屋敷氏は将来の展望について、「現在はテレマーケティング部門だけの導入となりますが、他部門への導入も進めていくことにより、特定の人だけが持っている知識や営業ノウハウといった暗黙知の形式知化と共有を進めていくつもりです。たとえば、エンジニア部門との共有のツールとしても活用していければ良いと思います。将来的には社内の基幹系営業システムとして位置づけたいと考えています」と抱負を語ります。

### さらなる顧客対応速度の向上を目指して

中屋敷氏はさらに語ります。「また、モバイル・アクセス環境を充実することにより、情報アップデートの即時性を確保し顧客対応速度のさらなる向上を目指したいと思います」。株式会社 中屋敷建設の、新しい営業スタイルへのチャレンジは、ますます加速していきそうです。



### anbx (アンビエックス) 株式会社

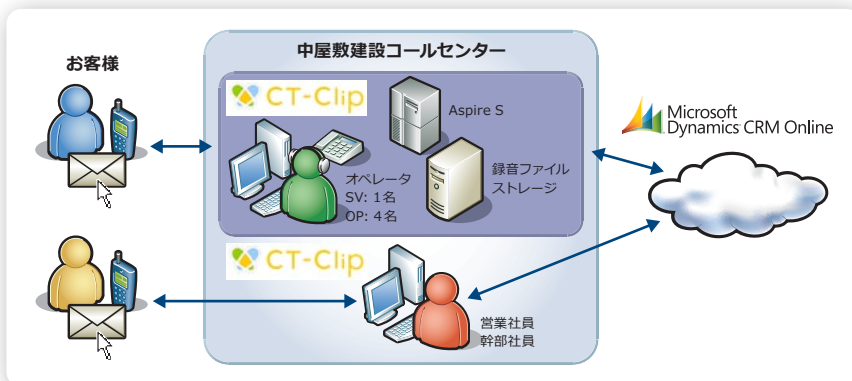
中小規模向けの営業管理ツール (SFA)、お客様対応管理ツール (CRM)、コールセンター、コンサルティングによるトータルソリューションをご提案します。

所在地 〒166-0003  
東京都杉並区高円寺南 4-27-18  
ケーアイ高円寺ビル 4F  
TEL (03) 6860-4100  
URL <http://www.anbx.net/index.html>  
設立 2005 年 6 月  
資本金 1,000 万円 (2008 年 11 月増資)  
従業員数 8 名 (契約派遣社員を含む)

#### 事業内容：

- 電気通信事業法に基づく電気通信事業
- 電気通信事業及び通信ネットワークに関するコンサルティング業務
- 通信ネットワーク回線及びその利用料金の再販売及び再請求業務
- 情報通信ネットワークに関するシステムの設計およびソフトウェアの開発業務
- コンピュータ通信システム及び IT 関連製品の企画、コンサルティング、開発、設計、運用及び保守業務
- IT 事業に関する人材紹介業務

## システム概要



最新情報は、<http://www.microsoft.com/japan/dynamics/crm/default.aspx> をご参照ください。

●Microsoft、Microsoft Dynamics は、米国 Microsoft Corporation および/またはその関連会社の商標です。●その他、記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。●このカタログの内容は、2011 年 9 月現在のものです。予告なく内容が変更される可能性がありますのでご了承ください。