

散在する Excel データを Dynamics CRM で一元管理

Excel での顧客情報管理から Dynamics CRM の活用へステップアップ

Excel 形式で散在する契約管理業務や入金管理業務に関わる各種データを Microsoft Dynamics CRM により一元化し、業務の効率化とお客様対応の品質向上を実現



写真左から、株式会社 リロ・フィナンシャル・ソリューションズ

・執行役員 事業推進ユニット管掌
ユニットマネージャー 菅原 敬氏
・事業推進ユニット 法人営業 仲谷 幹生氏
・株式会社 リロ・ホールディング
グループITマネジメント室
IT開発第二グループ 岩田 順平氏

株式会社リロ・フィナンシャル・ソリューションズ

本社：東京都新宿区新宿4-3-23

設立：1990年5月29日

資本金：145百万円

事業概要：損害保険代理店業

生命保険の募集に関する業務

個人向け金融サービス事業

賃料等管理業務受託事業

URL：http://www.relo-fs.jp/

■関連ソリューション

●Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Partner

Gold Business Intelligence
Gold Collaboration and Content
Gold Communications
Gold Customer Relationship Management
Gold Data Platform
Gold Devices and Deployment
Gold Management and Virtualization
Gold Messaging
Gold Server Platform
Gold Volume Licensing
Silver Identity and Access
Cloud Accelerate

【導入前の課題】散在する顧客データを集約し、業務効率を向上させたい

保険代理店業や個人向け金融サービス業を提供しているリロ・フィナンシャル・ソリューションズ様では、契約管理業務や入金管理業務に関わる各種データを Excel にて管理していました。各担当者の個人管理になっていたため、フォーマットや管理内容に偏りがあり、契約種類別や企業別にデータが分散していました。また、それによりデータの検索に時間がかかるなど、業務が非効率であることも課題となっていました。

【導入の経緯】互換性とインターフェースの親しみやすさが決め手に

事業の拡大による人員増加に伴い Excel のフォーマット数が増大し、管理が更に煩雑になりました。このような背景からシステム変更も急務となり、2010 年 6 月から具体的に検討を開始しました。バックヤードの業務を効率化することによって時間短縮をはかり、「攻め」の営業戦略の策定に多くの時間を費やすように変えていく、ということも大きな狙いでした。

製品選定にあたっては保険代理店業向けの専用パッケージ製品も検討していましたが、既存の Excel ファイルとの互換性、インターフェースの親しみやすさという点がポイントとなり、最終的に Microsoft Dynamics CRM を選定しました。

●顧客情報の一元化による業務効率アップ

2010年11月にプロジェクトがスタートし、約10ヶ月間でシステム導入が完了しました。営業管理業務を担当する 20名のユーザーが現在 Dynamics CRM を利用しています。顧客情報が一元化できたことにより、簡単かつ迅速に必要な情報にアクセスができるようになりました。さらに検索機能や進捗管理機能などを利用することにより業務の効率化だけでなく、お客様対応の品質向上にも繋がっています。

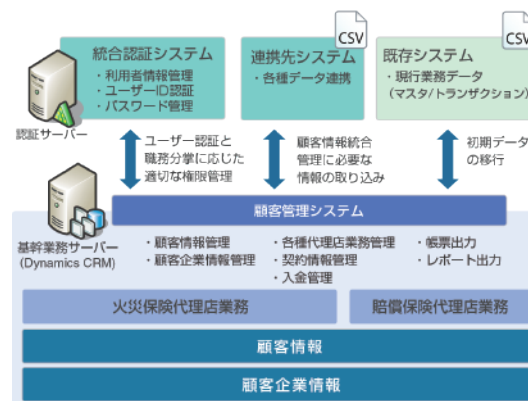
●構築時の工夫と万全なサポートによりスムーズに移行

慣れ親しんだインターフェースであることに加えて、充実したトレーニングやマニュアルの提供があったことにより、特に混乱もなくユーザーはスムーズに Dynamics CRM を利用した業務に移行することができました。

構築段階においては、各業務間で画面をできるだけ統一し、操作性に違いが出ないようにすることで、全てのユーザーが他業務であってもスムーズに業務が遂行できるように工夫をしました。また、既存の用語をなるべく踏襲することで、ユーザーが直感的に入力をおこなえるようにしました。

【今後の展望】顧客データ分析をおこない、営業戦略へ反映

システム入れ替え後のユーザーの評判も良く、すぐに Dynamics CRM が定着しました。顧客情報の一元化が実現しましたので、次のフェーズとしては、蓄積されたデータを元に情報分析をおこない営業戦略に反映していく等、元々の狙いとしていた「攻め」の営業ができるようにシステムを有効活用していきたいと思っています。また、未だに Excel での管理が残っている一部の業務がありますので、そちらも早々に Dynamics CRM の方に移行していきたいと考えています。



お問い合わせ先

日本ビジネスシステムズ株式会社

〒105-6316

東京都港区虎ノ門1-23-1 虎ノ門ヒルズ森タワー16F

Tel: 03-6772-4000 Fax: 03-6772-4001

https://www.jbs.co.jp

- 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。あらかじめご了承ください。
- 本事例に記載されている情報は取材時（2015年1月）におけるものであり、閲覧される時点で変更されている可能性があります。予めご了承ください。