

顧客折衝時間を増やすための営業ツールの導入と、納期回答や進捗報告のスピードを上げるための工程管理システムの導入によって、顧客サービスの向上を図る計画を策定。

|          |       |      |        |   |   |
|----------|-------|------|--------|---|---|
| 福間商事株式会社 |       |      |        | <a href="https://www.fukuma-shoji.co.jp/">https://www.fukuma-shoji.co.jp/</a> |   |
| 本社所在地    | 出雲市   | 資本金  | 3000万円 | 事業概要  | 建築材料の卸販売と施工並びに複層ガラスの製造、販売、施工。農産物の生産、加工、販売 |
| 代表者名     | 福間正純  | 従業員数 | 125名   |   |   |
| 設立年      | 1950年 | 業種   | 卸売業    | 地域未来牽引企業  | ○   |

## 背景

- 情報化社会が進展する中で、社内業務のシステム化を推進してきてはいるものの、拠点ごとに業務運用ルールが異なることで、一部業務ではシステム化ができていない状況であった。
- システム化が不十分であることから、情報共有不足による受注機会の損失や顧客・取引先との意思疎通の遅れ、あるいは、正確な原価率を把握できないために適正な価格を提示できないなどの問題が顕在化していた。
- ビジョンとして「顧客サービスの向上」「従業員満足度の向上」「受注機会の創出」を掲げており、DXへの取り組みを通じて、これらの実現を目指したいと考えてあった。

## 計画の骨子

### 営業ツールの導入計画

- ▶ 顧客管理に係る業務運用ルールを拠点間で統一し、営業業務のシステム化を図る
- ▶ 時間を要していた営業日報や会議資料の作成等の業務について、システム化によって負担軽減を図り、顧客サービスに資する時間を増やし、受注機会の創出を目指す

### 工程管理システムの導入計画

- ▶ 施工業務において、適正な利益確保のために、予定工数と実績工数を管理できる仕組みを導入することを決定
- ▶ 全社で情報共有できる仕組みとし、納期回答や進捗報告をスピーディーに行えるようにすることで、顧客満足度の向上も目指す