

ソフトブレン、オザワ科学株式会社のeセールスマネージャー導入事例を公開

受注までのプロセスの見える化と、販売/納入後のアフターサポート履歴管理で顧客接点の質向上を実現

企業競争力向上のためのCRM/SFAを提供するソフトブレン株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：豊田浩文、以下「ソフトブレン」）は、オザワ科学株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：小澤大地）へのeセールスマネージャーの導入事例インタビューを行い、その動画を当社Webサイトに公開しました。



オザワ科学株式会社 導入事例ページ：<https://www.e-sales.jp/casestudy/ozawasc/>

■インタビュー概要

オザワ科学株式会社は、愛知県名古屋市に本社を構える科学機器の総合商社です。ものづくりに関わる企業向けに、科学・試験・計測機器などを幅広くソリューション提案をしています。また、専門技術を備えた技術サポート部門を有し、ユーザーに最適な製品提案から納入後のメンテナンス、さらに自社オリジナル製品の開発・提供まで一貫して対応できる技術力が強みです。

同社はeセールスマネージャー導入前、案件情報を個人の手帳やExcelで管理しており、営業担当者の個人商店化（属人化）を課題としていました。これに対し受注までの営業プロセスを見える化することで個人商店状態を解消し、組織営業を実現したいという思いから、2021年にeセールスマネージャーを導入しました。

同社が、eセールスマネージャー導入時に注目した点は以下です。

- ・自社のビジネスに合った用語や営業プロセスへの画面カスタマイズがユーザー側で簡単に可能。
- ・顧客、商談、営業活動等の情報をワンプラットフォームで管理できる国産CRM/SFA。
- ・顧客へ納入後は、案件を「既納品管理」へ移行し修理等の履歴を管理することでアフターサポートも管理可能。
- ・専任コンサルタント/アドバイザーが自社担当として付き、導入から立ち上げ・活用までユーザーに伴走する体制。

■ オザワ科学株式会社

第2営業部 刈谷営業所 1課 主任 山之内尚明様のコメント（抜粋）

「導入当初は正直なところ、SFAへの入力を面倒に感じていました。しかし営業担当としても使える機能が多数あり、習慣化していきました。営業活動の見える化により、他のお客様のお困りごとや課題解決事例を担当顧客に当てはめて考えることができ、自身の提案の幅も広がりました。また科学機器を販売する特性から、売って終わりではなく、その後のアフターサポートが必要なのですが、その対応履歴もeセールスマネージャー上で漏れなく管理でき、お客様とのコミュニケーションにも非常に役立っています。」

技術本部 戦略課 課長 大脇直人様のコメント（抜粋）

「当社は200名ほどの社員のうち6〜7割が営業担当です。各メンバーが日々登録する案件情報のデータをまとめることで、今月や今期の予算に対する進捗が把握できるようになりました。今後はBIツールを活用してダッシュボードを充実化し、より有用な情報をまとめていきたいと考えています。」

■ esm(eセールスマネージャー)について



ソフトブレンは、1999年8月に国内初のCRM/SFAを発売以降、マーケティング・セールス・アフターサービス等すべての顧客接点業務を変革へと導くソリューションを、ITとサービスの両面で提供しています。高性能なCRM/SFA「esm(eセールスマネージャー)」を中核に、MA(マーケティングオートメーション)ツールの「esm marketing」、アフターサービス向けマネジメントツール「esm service」の導入実績から得られた顧客接点プロセスマネジメントの実践的なノウハウを持っています。それらを組み合わせた課題解決ソリューションをご提供し、お客様の生産性の最大化に貢献できる取り組みを続けています。

「esm(eセールスマネージャー)」は、業種、業界、規模を問わず、各企業に合った営業プロセスが設計可能です。営業プロセスの見える化、測る化、改善を通じた「プロセスマネジメント」の実現によって、業務効率化と売上利益向上につながる仕組みを作ります。

導入前後のコンサルティングサービスも充実しており、5,500社を超える導入実績に基づくノウハウの提供や教育、システムの定着活用までのカスタマーサクセスサービスなどお客様のニーズにあったサービスを提供し、定着率は95%^{*1}となっています。

製品詳細：<https://www.e-sales.jp>

※1 弊社顧客支援チーム実績より

以上

■ ソフトブレン株式会社について

会社名：ソフトブレン株式会社

所在地：東京都中央区銀座6-18-2 野村不動産銀座ビル 11階

代表者：代表取締役社長 豊田 浩文

設立：1992年6月17日

事業内容：顧客接点業務全般のクラウドアプリケーション/プラットフォームの開発・提供

URL：<https://www.softbrain.co.jp>

本ニュースリリースに関するお問い合わせ先

 **SOFTBRAIN Co.,Ltd.**

広報担当：営業企画部 秋元 絢子(あきもとあやこ)
東京都中央区銀座6-18-2 野村不動産銀座ビル 11階
TEL：03-6779-9800 FAX：03-6779-9310
MAIL：press@softbrain.co.jp