

2025 年 10 月 15 日

ソフトブレン株式会社

ソフトブレン、esm(e セールスマネージャー)に IoT サービス「esm IoT」を追加

設備機器の稼働状況をリアルタイムで監視可能に

CRM 上で顧客の設備データを一元管理し、異常を即座に検知 迅速な対応で顧客満足度と LTV の最大化に貢献

企業競争力向上のための CRM である esm(e セールスマネージャー)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、アフターサービス向け顧客管理システム「esm service」の新機能として、設備機器の稼働状況を監視し異常状態を未然に検知する機能「esm IoT」を提供開始します。



■ 本サービス提供の背景

産業機械や設備機器などの製造業/販売業においては、複雑で高精度な設備・機械を扱う特性上、納入後のアフターサービスが顧客満足度を大きく左右する重要な要素となっています。このような背景の中、当社は 2023 年よりアフターサービス業務に特化した顧客管理システム(CRM)「esm service」を提供し、産業機械、工作機械、医療機器、OA 機器等の製造業ならびに卸売商社向けに、納入機器のメンテナンス、保守、点検といったアフターサービス業務の管理ツールとしてご好評をいただいております。

近年、製造業における DX(デジタルトランスフォーメーション)の進展に伴い、顧客からは従来の故障後に対応する「受動的なアフターサービス」から、IoT を活用した、設備・機械のダウンタイムを未然に防ぐ「能動的な予兆保全」への期待が高まっています。しかし、多くの企業では「専門知識の不足」「異なる通信規格やデータ形式の運用」「CRM との連携運用の難易度」等の問題から IoT 導入が進んでいません。顧客からの連絡を受けて初めて設備・機械の不具合を把握するのが現状であり、突発的な故障による顧客の生産性低下や、それに伴う機会損失が課題となっています。

このような課題を解決し、顧客のアフターサービスを新たなステージへと引き上げるため、この度、設備・機械の稼働状況をリアルタイムで監視し、esm service 上で一元的に確認できる新機能「esm IoT」をリリースいたします。

■「esm IoT」について

「esm IoT」は、現場に設置された様々な端末やセンサーから、無線通信を通じて計測データを esm service に自動で集約する機能です。上下水道、太陽光発電、工場の生産設備、ビルの空調、医療用ガスといった多種多様な設備の監視に対応します。各種通信規格への対応はもちろん、必要に応じて基盤設計やファームウェア開発も行い、お客様の環境に最適な IoT ソリューションを構築します。

1. データの可視化と予兆検知・アラート

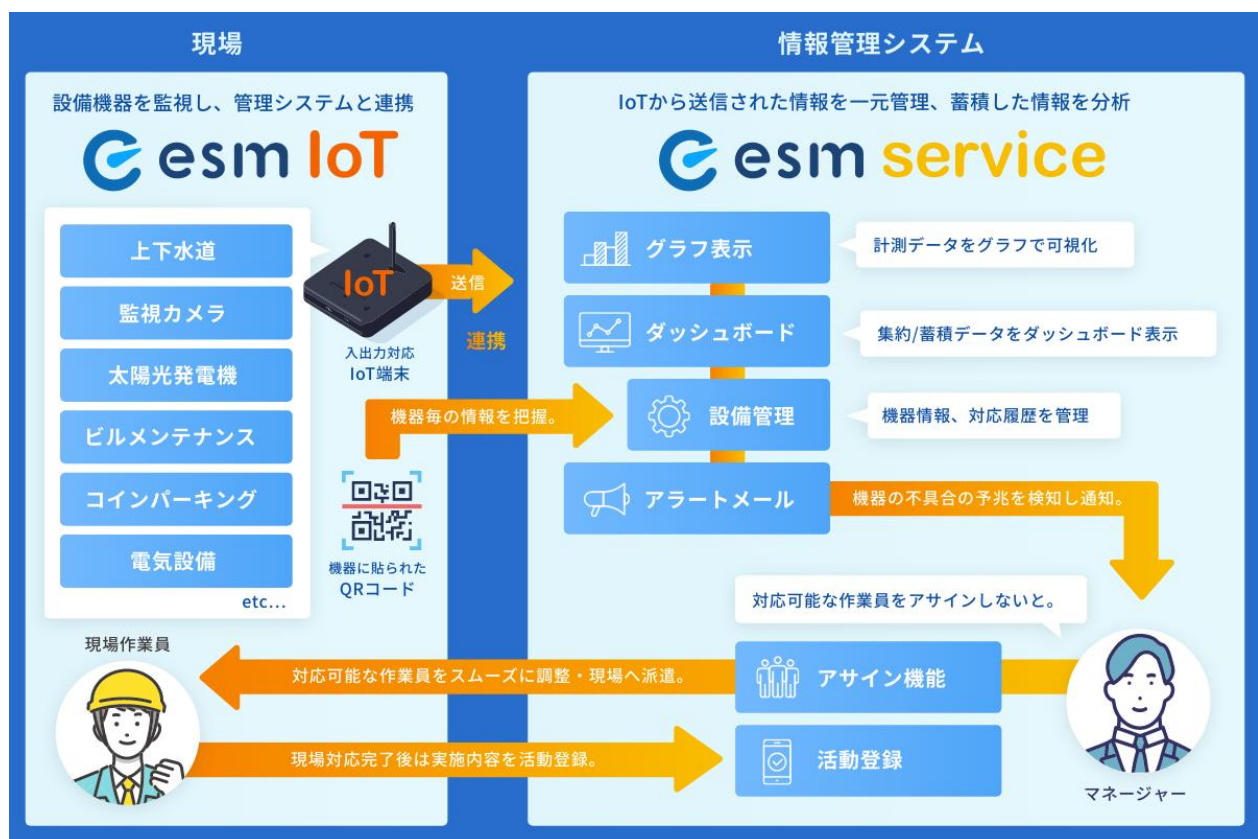
収集した計測データは、esm service のダッシュボードでリアルタイムにグラフ表示され、直感的に設備・機械の稼働状況把握が可能です。あらかじめ設定した閾（しきい）値を超えた場合など、異常の予兆を検知すると自動でアラートメールが送信されます。これにより、設備・機械チェックのための人員コストを削減すると同時に、重大な事故や機会損失を未然に防ぐプロアクティブな保守活動を実現します。

2. 予兆検知からシームレスな作業員アサイン

異常検知のアラートをトリガーに、esm service の「アサイン機能」を用いて対応可能な作業員を即座に調整し、現場へスムーズに派遣することができます。これにより、対応までのリードタイムを大幅に短縮します。

3. 現場での作業報告と情報の一元管理

現場の作業員は、スマートフォンなどから対象機材の QR コードを読み取ってメンテナンス状況や仕様を確認できます。作業完了後は、その場で作業内容を報告・登録することができ、メンテナンス履歴はすべて esm service に蓄積されます。



■ 価格について

対象の設備・機械や数量によって変動するため、お問い合わせください。

ソフトブレンは今後も、お客様の業務 DX 化を実現するツールや機能のご提案により、お客様の経営課題を解決し、働く人に喜びと感動を感じていただくカンパニーとして社会に貢献してまいります。

■ esm service のご案内

URL : <https://www.e-sales.jp/esm-service/>

■ 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。高機能な 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さまのニーズにあったサービスを提供し、定着率は 95%※となっています。

製品詳細 : <https://www.e-sales.jp>

※ 弊社顧客支援チーム実績より

以上

※記載されている会社名および商品・製品・サービス名（ロゴマーク等を含む）は、各社の商標または各権利者の登録商標です。

※掲載されている情報は発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

■ 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



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