

Y <http://www.sugarcrm.com/crm/customers/3sixtygroup.html>

Y http://media.sugarcrm.com/case_studies/The3SixtyGroup.pdf

SugarCRM 社発表のケーススタディを元に株式会社ケアブレインズが和訳

< 企業情報 >

企業名	3Sixty Group (http://www.3sixtygroup.com/)
本社	米国ミシガン州、オーバーンヒルズ
事業内容	工業製品の製造
顧客数	20,000(50ヶ国)
SugarCRM ユーザ数	40名

コストの安定化と収益の増加を実現

3Sixty Group 社は、ミシガン州の Auburn Hills を本拠地として、サーキットボードからピアノのヒンジまで、あらゆるものを建造する 5 つの製造会社を運営している。The 3Sixty Group が目指すのは、工業製品のワンストップショップである。3Sixty Group 社は、最近 Winston Manufacturing 社を獲得するなど、見込みのある製造業者の獲得を続けている。3Sixty Group 社の顧客は、世界に 20,000 を数える。

手動処理による課題

顧客が増加すると、収益も従業員も増加する。3Sixty Group 社は、うまく成長を遂げるための戦略として、収益の伸びを持続させる一方で、従業員数の増加を抑えるための取り組みを行っている。3Sixty Group 社の IT/マーケティングマネージャの Tony Losey 氏は「処理方法がそれぞれ異なる会社を統合する場合、その処理が手動であることもしばしばあるので、このような目標の達成は難しいかもしれません。当社の処理方法には手動中心のものがいくつかありました。価格のリクエストは Fax を使用していたのですが、フォローアップの処理が不十分だったため、注文を見逃してしまうことも度々ありました。」と語る。

もう一つの課題は、情報共有にあった。オフィスが米国内に分散していたことにより、従業員が皆同じ情報を共有することが困難なことが度々あった。3Sixty Group 社は、もし持ち得る最大の可能性に気が付けば、全社的に販売情報をもっとうまく統合できるに違いないということに気付いた。

ベンダーの選択

2004年に、3Sixty Group社の経営陣は、全社的に顧客関係の処理を自動化するという大規模な計画を立てた。経営陣は、CRMシステムの必要条件を決めるのに、何時間も話し合いを重ねた。3Sixty Group社は、当初は自社でシステムを構築するつもりでいたが、時間もコストもかかり過ぎてしまうという結論に至った。包括的なレビューを行った結果、オープンソースアーキテクチャは、彼らの必要条件を満たすのに十分な柔軟性を備えているという理由でSugarCRMに決めた。

Losey氏は、「CRMに求める条件は、会社によってそれぞれ異なります。当社では、それぞれ違った条件を求める会社を5件運用していましたので、その分問題も増します。Sugarに決めたのは、完全にオープンで、カスタマイズでき、既存システムに簡単に統合できると分かったからです。」と語る。

プロジェクトと共に成長

Loseyのチームは、2004年初旬にSugarCRMを導入した。彼らは機能性に感銘を受け、プロジェクトはうまく行くであろうと信じた。結果、期待は裏切られなかった。「オープンソースの素晴らしいところは、プロプライエタリな企業の長い開発サイクルを待つ必要がないことです。欲しい機能がまだ製品についていないと分かって、2、3ヶ月でその機能をつけることができると分かりました。」とLosey氏は語る。

3Sixty Group社のチームは、オープンソースのアーキテクチャにより、短期間で大規模、小規模に関わらず変更を行うことができた。Losey氏は「変更の依頼を受けたら、迅速に対応する必要があります。Sugarではコードにアクセスでき、アプリケーションはオープンなので、すぐに変更が行えます。これは、ホスティング、あるいはプロプライエタリなアプリケーションではまず不可能です。」と語る。

プロセスを自動化し、サポートを強化

3Sixty Group社は、FAX処理をやめて、RFPプロセスを効果的に管理する方法として、まずSugarCRMを利用した。Loseyのチームは、SugarCRMを既存のコンテンツマネジメントシステムに統合した。これにより、顧客がウェブのフォームから価格をリクエストすると、フォーム内容が自動的にSugarに入力され、営業の担当者にアサインされる。そこから営業のマネージャーはリクエストを閲覧してアサインを行う。営業の担当者は新しいリードがアサインされたことをeメールで通知され、リクエストを処理し、同僚やマネージャーと重要な情報を共有することができる。

Sugar は Web ブラウザを通してアクセスするアプリケーションなので、従業員は、複数の場所から顧客情報に容易にアクセスすることができる。営業担当者は、タスクのアサイン、コールやミーティングのスケジュールリング、商談のフォローアップなどを行う「活動管理」機能のヘビーユーザである。Losey 氏は、「Sugar を導入する前は、小規模な商談を見過ごしてしまうことが多々ありました。今は決してそんなことは起こりません。一箇所で注文を管理することができる機能は、収益に明らかな効果をもたらしています。」

SugarCRM と共に継続成長

3Sixty Group 社は、複数の ERP と MRP システムとを統合したり、バージョン 4.0 のキャンペーン管理機能を使用したりして Web ベースのマーケティングを通じ、運用の中で、SugarCRM との連携をより強化する予定である。3Sixty Group 社は、既に SugarCRM によって相当の投資収益を得ている。「当社は、過去 3 年間、前年比で倍の成長を続けています。この間従業員は全く増やしていません。SugarCRM は、本来当社にあるべき生産性の向上を実現してくれました。」と Losey 氏は語る。

開発元	SugarCRM Inc.
日本語版開発元	株式会社ケアブレインズ
	〒261-7115 千葉県千葉市美浜区中瀬2-6 ワールドビジネスマリブイースト15F
	www.sugarforum.jp