



株式会社荏原製作所

機会ロスを減らし好循環を生む リアルタイム連携とは

株式会社荏原製作所

所在地：
東京都大田区

URL：
<https://www.ebara.co.jp/>

主な事業：
ポンプ・タービン等の風水力機械、
浄水設備・排水処理装置等の環境装
置・設備等の製造

荏原製作所は風水力を媒体とする機械製造において世界トップクラスの高い技術力を持つ日本を代表する企業である。この荏原製作所の海外事業部で、世界各地で活躍するサポートスタッフを支援するシステム連携の実装に「SkyOnDemand」を採用した事例を紹介する。

風水力機械カンパニー
カスタムポンプ事業部
サービス&サポート営業部
担当課長

桑田 毅 氏



クラウドの黎明期からSalesforceの導入に取り組んだ グローバルカンパニー

荏原製作所は1912年にポンプメーカーとして創業して以来、社会のニーズを捉え事業領域を拡大してきた。現在はポンプやコンプレッサなどの回転機械を中核とした風水力事業を筆頭に、ごみ処理や水処理関連のプラントを手掛ける環境プラント事業、半導体製造に関わる機器を扱う精密・電子事業の3つの事業のグループで運営している。主力製品であるポンプは、世界の顧客をターゲットに、水資源の有効活用といった社会課題の解決にも活用されている。

荏原製作所の取り扱うポンプには、標準ポンプとカスタムポンプがある。標準ポンプは、文字通り大量生産している既成品で、カスタムポンプは顧客の要望に合わせたオーダーメイド製品だ。今回「SkyOnDemand」を採用したグローバルサービス事業統括部は、このオーダーメイド製品の海外展開を管轄している部門で、各国ごとに納入したポンプの補修部品を販売したり、サービスのリクエストに応えたりといった営業活動を日々行っている。

2006年当時、顧客に対するサービス提供活動の管理は、エクセルで行っていた。それぞれ担当者が日常業務の合間に、エクセルをアップデートする運用であったので、場合によっては3~4日遅れて更新するといった状況であった。また、そのエクセルファイルは国ごとでそれぞれ管理されており、担当者が休みだと状況が分からなくなってしまうなど、このままでは立ち行かなくなってしまうという危機感を、グローバルサービス事業統括部の桑田氏は感じていた。これらの問題を解決すべく、情報共有のシステム化を検討しはじめた。

これまでエクセルのファイルで持っていた情報を一元管理する基盤として、数あるCRM製品の中からSalesforceを選択したのは、まず世界各国で利用するためマルチランゲージであること、またクラウドサービスであるため各国ですぐに利用開始できるという点を評価してであった。当時は、まだクラ

ウドサービスが一般的ではなく、「社外にデータを出すなんて」といった反対意見もあったが、桑田氏は根気よく2年の歳月をかけて社内の説得に成功した。実際にSalesforceによってこれまで支障が出ていた情報の共有ができるようになると、それまでの反対意見は一転し、「導入してよかった」という声があがるようになった。

オフラインとオンラインの 業務を結ぶデータ連携

Salesforceを導入した後も、例えば技術スタッフが納入したポンプの点検記録を記載する「検査報告書」などはエクセルでの管理を続けていた。ポンプの納入先は様々な地域、場所にあるため、インターネットがつかない環境も多く、またエクセルの書式自体が業務に最適化した内容に作りこまれていたので、入力作業の効率はSalesforceよりエクセルの方がよかったためである。この検査報告書のデータは、ファイルで部署内でのみ共有しており、本当に必要なお客様情報に関してのみ、別フォーマットに転記して他支店に共有していた。この運用では全件を見ることができず、サービススタッフは二重入力の負担を感じていた。

だったら、せっかくデータであるのだから、そのエクセルのデータを全件Salesforceに吸い上げることができれば、入力の負担を減らして情報共有を実現できる、ということでエクセルとの連携を行うポンプカルテシステムのプロジェクトがスタートした。

SkyOnDemandを選んだ理由とは

当初はイニシャルコストを抑えなかったことで、セールスフォース・ドットコムが提供するフリーソフトであるDataLoaderのバッチ連携の運用でスタートした。しかしデータ量が増え、バージョン管理などで不都合も出てきたため、実際に業務を行っているメンバーを当事者にし、DataLoader運用時にあがっていた要望を取り入れた連携の開発を行うこととなった。

その際、連携ツールとして『SkyOnDemand』を採用したのは、既に他

部門で利用実績があり、「Salesforceとの連携ならSkyOnDemand」との評価を得ていたためである。この連携プロジェクトでは、検査報告書のフォーマット（エクセルファイル）の生成、検査報告書のデータ更新、情報共有用のポンプカルテの出力の3つの連携をSkyOnDemandで実装した。開発期間は約半年、運用は2017年1月から段階的にスタートした。

リアルタイムなデータ連携が、 スタッフのマインドチェンジまで実現

新しいシステムに移行して一番大きな変化は、サービススタッフが「ポンプカルテは顧客目線で情報整理をしよう」と言い出したことである。ポンプカルテの情報を紙で共有し、タイムラグがあった時代にはなかった意見が生まれるようになってきた。

「これまで、メーカー（荏原）側が設定した製造番号をお客様に言ってもらわないと機器が特定できませんでしたが、「顧客が付けている機器番号を言ってもらえば分かるようにしていこう。お客様と同じ言葉で話そう。」と、社員のマインドが変わってきたのです。社員がCRMを実践するようになりました。」と桑田氏は語った。

またサービススタッフは、お客様に対して点検時に必ず「半年後に定期点検をした方がいいですよ」、「次はこの部品を交換したほうがいいですよ」などの提案をしてくるが、以前はその情報を営業に伝達する際にロスが発生していたが、システム導入後は、すぐに担当営業がキャッチアップできるようになり、機会ロスが減った。

「このように現行業務の効率化や情報活用から発展してきたシステムを、今はサービスの営業だけで利用しているが、日本の本部の営業全員に広げ、セールスエンジニアとのコミュニケーションにも拡大し、情報の正確性と効率の向上に取り掛かりたい。」と桑田氏は述べた。営業時の機会ロスだけでなく、工場での作業ロス防止にも役立てられるのでは、と構想を膨らませている。

SkyOnDemandの活用では、基幹システムの受注データをSalesforceに連携するプロジェクトも進行中である。世界で駐在しているスタッフを、システム面でサポートする桑田氏の挑戦は続く。

今回構築した連携内容

1 | 検査報告書 フォーマットの出力



SkyOnDemandが製番など必要な情報をSalesforce上から取得し、検査報告書のエクセルフォーマットを作成

2 | 検査報告書の登録



検査内容を記載済みのファイルをSalesforceにアップロードし、SkyOnDemandがファイルから情報を取得してSalesforceを更新

3 | ポンプカルテの出力



登録された検査データをポンプカルテのフォーマットでエクセルファイルに出力