



デンツプライシロナ株式会社

本社所在地：
東京都中央区銀座 8-21-1
住友不動産汐留浜離宮ビル

URL：
<https://www.dentsplysirona.com/ja-jp>

主な事業：
歯科用機器・消費財のグローバルメーカー。技術開発や臨床教育で世界標準を追求し、「Axano」「Sinius」などの歯科用ユニットブランドを展開している。

デンツプライシロナ株式会社

世界最大級の歯科医院向け機器メーカー デンツプライシロナ、Fujitsu GLOVIA OMで 見積システムを構築

—日本固有の商習慣をカバーし、 持続的な成長を支えるデジタル基盤とは

デンツプライシロナ株式会社は、歯科医院向けに医療機器や消耗品を展開している世界最大級の医療機器メーカーである。日本国内での市場を拡大するにあたって、属人化した見積作成や発注管理業務、販売店の商流や細かい値引きといった日本特有の商習慣への対応に課題を抱えていた同社では、2015年にSalesforceをプラットフォームとする「Fujitsu GLOVIA OM」(以下、GLOVIA OM)を導入して見積システムを構築。見積や発注管理業務の自動化・標準化が進み、日本特有の商習慣への対応が可能になったことで、10年にわたって同社の成長を継続的に支えている。GLOVIA OMの選択は、システムの陳腐化やビジネスとの乖離のリスクを払拭するだけでなく、新技術の享受によりシステム価値が高まり続ける、ビジネス上のシステム戦略に適ったものであった。同社のカスタマーサービスグループを統括する李彩玉氏に、GLOVIA OMがもたらした効果について話を聞いた。



デンツプライシロナ株式会社 カスタマーサービスグループ
カスタマーサービスグループマネージャー 李彩玉氏

使用サービス

Fujitsu GLOVIA OM
SkyVisualEditor
mitoco X

グローバルで定められた システムだけでなく、 日本独自のシステムも導入

歯科医院向けに医療機器や消耗品をグ

ローバル展開する世界最大級のメーカーであるデンツプライシロナ。1899年に米ニューヨークで歯科医師の補給品会社として設立されたデンツプライインターナショナルと、1877年に独エルランゲンで設立されたシロナデンタルシステムズが2016年に合

併して誕生した同社は、世界40ヶ国以上に拠点を持ち、150ヶ国以上で製品を販売している。

同社で利用しているITシステムの多くはグローバルで共通化・標準化されている一方で、各国の商慣習や法規制などに対応しやすくするために、ローカルで独自の注文管理システムや販売管理システムを採用するといった柔軟な管理体制を敷いている。

同社でカスタマーサービスグループを統括する李 彩玉 氏は、こう話す。

「グローバルで利用している基幹システムやSalesforceを日本でも導入しています。Salesforceのさらなる活用をめざし、セールスフォース・ドットコム(現在のセールスフォース・ジャパン)に相談したところ、テラスカイを紹介され、2011年に既存のお客様向けのテクニカルサービスに関するシステムをテラスカイに構築してもらいました。修理依頼書や修理報告書など月に4,000枚以上発行していた紙文書がすべて電子化され、修理部品の在庫をリアルタイムに管理できるようになり、大変助かっています」(李氏)

見積や発注にかかる さまざまな課題の解消に向け、 GLOVIA OMを選定

歯科医院向け医療機器のビジネスモデルは、特徴として数千件にも及ぶ条件の組み合わせの中から、顧客が欲しいと思う商品を自由にカスタマイズして提供することが挙げられる。例えば、歯科用ユニットと呼ばれる診療台は、台座、椅子、シート、ペダル、ライト、治療用器具などを柔軟に組み合わせて1つの商品をつくる。台座や椅子だけでも何十種類もあり、シートの種類やカラーバリエーションも幅広い。

李氏は、同社のビジネスについて次のように語る。

「完全受注生産で1台1台仕様が変わります。単に組み合わせ数が多いだけでなく、条件に合わせて採用できるパーツやオプションが変わります。例えば、この台座で利用できる椅子はこれ、この椅子で利用できるシートはこれといったように制約のあるなかで商品の組み合わせを作っていく。仕様によって取扱価格が異なるため、商談を進めるなかで販売店向けに10

パターンもの見積を作成することもあり、見積作成件数は年間で数千件にのぼります」(李氏)

従来は、パーツやオプションの組み合わせを考慮しながら営業担当者が表計算ソフトで見積を作成していたが、経験豊富な営業担当者でも見積を作るだけで数時間かかっていた。また、見積作成後の発注管理についても課題があった。発注担当者が、作成された見積を読み解いて正しいパーツが適切に発注できるかを確認し基幹システムに入力をしていたが、確認作業が属人的な対応になるケースが多く、制約を無視した組み合わせミスによる発注や、それに伴う納期の遅延が発生するリスクを抱えていた。

このような見積や発注に関する課題について、同社のシステム構築実績があるテラスカイに相談し、GLOVIA OMの導入を決めたという。

「商品の見積作成だけでなく、販売店の商流、細かい値引きや個別請求への対応を可能とする柔軟性の高いシステムが求められました。GLOVIA OMはカスタマイズ性が高く、日本の商習慣への対応力を備えている点が魅力的でした。また、顧客情報や受注情報と見積システムが分断されていると、営業担当者は複数のシステムを行き来しながら見積を作成する手間が発生します。GLOVIA OMは、Salesforceというプラットフォーム上で見積、商談、受注といったデータを一元管理できるため、システム間の移動が不要になり、営業担当者が効率的に見積を作成できる点も重要なポイントでした。また、常に最新技術が提供されるプラットフォームを基盤とすることで、将来にわたりシステムの価値が向上し続けることも、長期的な視点から魅力でした」(李氏)



デンツプライシロナ株式会社
カスタマーサービスグループ
カスタマーサービスグループ
マネージャー

李 彩玉 氏

最新技術の恩恵を享受しながら、複雑な商習慣への対応と劇的な業務効率化

GLOVIA OM導入時に、見積作成に不可欠なCPQ機能(Configure: 仕様選定、Price: 価格算出、Quote: 見積作成)を実装した。開発は2015年1月～5月に行われ、2015年6月に本稼働した。GLOVIA OMの導入について、李氏は次のように振り返る。

「GLOVIA OMの導入を通して、テラスカイの技術力と提案力にあらためて驚かされました。こういうことをしたいと要望を出すと、実施する場合の問題点と解決策をセットで提示してくれました。必要な機能の実装はもちろんですが、ビジネスを理解したうえで、われわれの思いを汲み取ってさまざまな提案をしてくれました。その結果、非常に使い勝手がよいシステムを作ることができました」(李氏)

例えば、見積では条件に応じて動的に選択項目が変わるメニュー画面を開発し、クリックしていくだけでミスのない正しい見積を作成できるようにした。これにより数時間かかっていた見積作成作業は、30分もかからずにできるようになったという。加えて、李氏が特に感激したのが、コピー機能とSalesforceの承認ワークフローへの組み込みである。

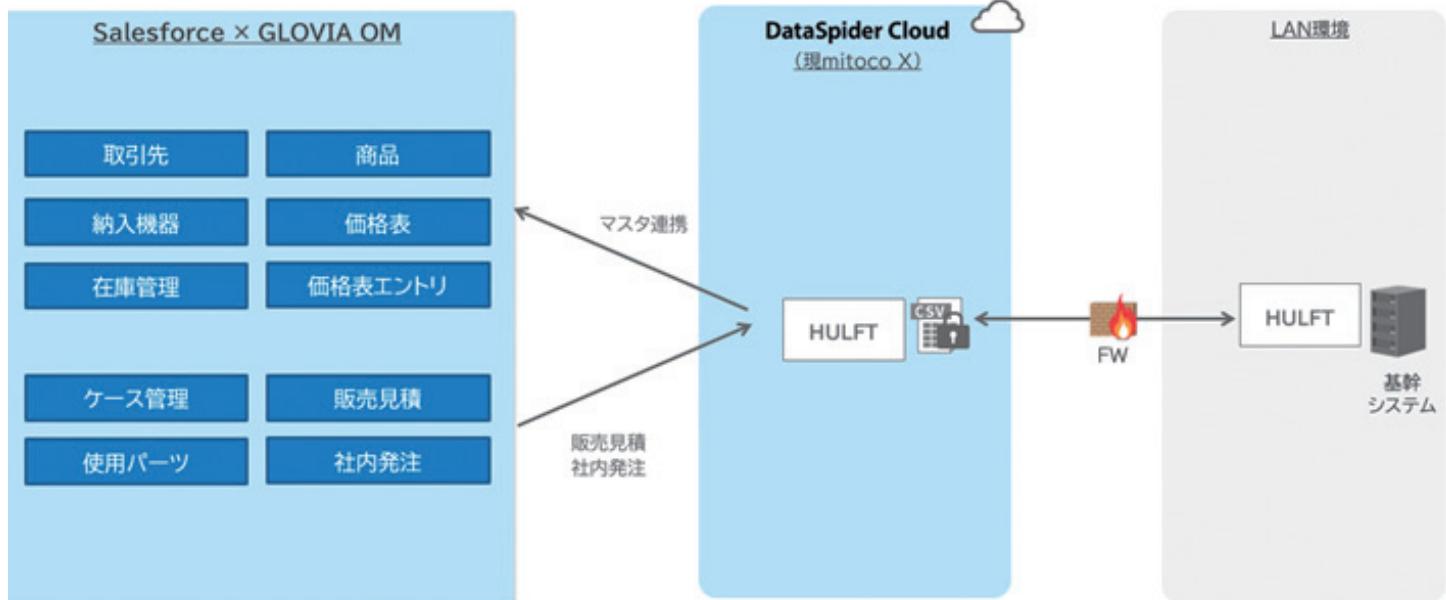
「コピー機能は、過去の見積をコピーしてお客様や販売店からの値引き要請の際に見積を簡単に再作成できる機能です。これによって、お客様の要望に迅速に応えられるようになりました。承認ワークフローは、〇〇円未満は課長決裁、〇〇円以上は部長決裁といったように見積ごとにどのレベルまで承認が必要かしきい値を設定しておき、承認された段階で初めて見積を送信できる仕組みです。このワークフローによって、誤った割引価格の見積がお客様や販売店に送付されるというリスクがなくなりました」(李氏)

見積作成だけでなく、発注業務も改善されている。GLOVIA OMが基幹システムと連携しているため、発注担当者による手入力と確認作業が不要になったうえ、間違った見積での発注が根本的に発生しなくなった。

「かけがえのないパートナー」としてテラスカイに期待

GLOVIA OMによって、細かい値引きや販売店ごとの価格管理といった日本独自の商習慣への対応が可能になった。10年にわたり同社のビジネス成長を継続的に支えているGLOVIA OMの効果とテラスカイの役割について、李氏は次のように語る。

「GLOVIA OMの導入後、紙ベースだった日々の業務がデジタル化され、業務スピードは格段に向上了しました。また、システムによる標準化が進み担当者による属人的な作業がなくな



り、コピー機能などを使ってより効率的に仕事を進められるようになりました。デジタル上に見積の作成・変更履歴が残るため、監査対応がスムーズになったことも大きなポイントです。営業担当者からは『GLOVIA OMがなければ業務ができない』という声も挙がっています」(李氏)

GLOVIA OMの見積作成画面では、Salesforceの画面カスタマイズツールSkyVisualEditorを使って、紙の帳票と同じインターフェースで直感的にデータ入力が可能になっている。ITが苦手な営業担当者であっても難なくGLOVIA OM上で見積書を作成できるため、システムの現場への浸透も速かったという。

また、テラスカイはデータ連携ツールmitoco X(旧DataSpider Cloud)を採用して基幹システムを含むさまざまなシステムとGLOVIA OMのデータ連携基盤を構築した。2024年には基幹

システムの切り替えがあったが、新しい基幹システムへの連携についてもテラスカイが蓄積された知見を元に対応し、基幹業務に差し障りなく移行プロジェクトを乗り切ることができた。

GLOVIA OMの選択に加え、同社のビジネスを深く理解するテラスカイの支援が加わることで、10年以上にわたり、同社の成長を支えるデジタル基盤となったといえよう。同社のビジネスを支え続けてきたテラスカイについて、李氏は感謝と期待を口にする。

「今後もSalesforceを活用していくために、Salesforceの新しい機能やAppExchangeについて、アドバイスをいただきたいです。当社にとってテラスカイはシステム面だけでなくビジネスを推進するうえでのかけがえのないパートナーですので、引き続き支援を期待しています」(李氏)