



株式会社 島津製作所

ご利用規模：115 ユーザー
<http://www.shimadzu.co.jp/>

「Garoon」は顧客対応で活用する情報を集約し、メンバー間の連携を後押しをしてくれる役割を果たしています。

クラウドでグローバル営業活動をサポート。日本品質のサービスを世界へ



概要（事業紹介）

分析・計測機器などの分野で世界的に支持される株式会社 島津製作所（以下、島津製作所）は「科学技術で社会に貢献する」ことを社とし、世界初となる先進的な技術を数多く生み出すグローバル企業。世界 23 カ国でビジネスを展開しており、売上比率も海外市場が 4 割を占める。2002 年には田中耕一フェローがノーベル化学賞を受賞し、大きな話題になったことも記憶に新しい。そんな「世界の SHIMADZU」ブランドを支える、同社の主力事業ひとつ分析計測事業部において「Garoon on cybozu.com」（以下、「Garoon」）が採用された。導入のきっかけや活用状況について、分析計測事業部 海外営業部 森 清貴氏、藤槻 武彦氏にお話を伺った。

導入の背景

全地域統一した顧客対応に取り組むための IT システムを検討

分析計測事業部 海外営業部では、主に外資系大手企業 14 社へのアカウント営業活動を行っている。顧客は日本国内のみならず世界各国に拠点を持つグローバル企業で、同社も海外各地の拠点ごとに顧客対応し森氏、藤槻氏が国内から支援する体制だ。そんな同社のグループウェア検討のきっかけは、顧客に対しての対応が拠点によってバラバラになり拠点間の情報共有ができなかったためだという。

「とあるお客様の中東の拠点でトラブルが発生したことがあったのですが、そのお客様のヨーロッパ拠点に中東であったトラブルの内容がシェアされていたのです。しかし、弊社ではその情報が拠点間で十分に共有されておらず、Eメールで事実確認を行っていた結果、対応が後手になってしまい苦慮したことがありました。そこで、拠点が異なる場合でも顧客軸で履歴を確認し、フォローしやすい仕組みが必要だと考えました。」（森氏）

Eメールのみでの情報共有では、手間も時間もかかる。拠点間の情報共有をよりスムーズにするためには、情報をまとめる「場」を作る必要があった。そこで森氏はグローバル拠点間で活用できる IT システムについて情報収集し、初期投資なしですぐに始められ、かつ、何処からでも活用できるクラウドサービスに焦点を当てた。そして当初は、無料で始められる Evernote を検討したという。しかし、いざ導入しようと情報システム部門に確認したところ、同社のセキュリティポリシーの観点から「Garoon」を推薦された。その後正式に「Garoon」の採用を決めた森氏は、当時の状況についてこう語る。



分析計測事業部 海外営業部
森氏

「"Garoon" は BASIC 認証やサブドメイン設定のほか、接続元 IP アドレスの制限とクライアント証明書という 2 段階の認証があり、世界各国からアクセスするにも安心のセキュリティを備えていました。個人情報の取り扱いもあるので選定時の決め手はセキュリティと言っても過言ではありません。また日・英・中 3ヶ国語対応、タイムゾーンに対応している点もグローバル市場で活用するメリットがありましたね。"Garoon" の試用版を 30 日間利用し、実際に弊社が欲しい要件を備えているか検証したことで、各国の拠点メンバーの合意もスムーズに得ることができました。」(森氏)

Garoon のセキュリティの仕組み



まさにビジネスシーンで安心して利用できる環境を想定しての「Garoon」選定だったと言えるだろう。

導入の効果

世界の全地域で統一した品質のサービス提供を支える



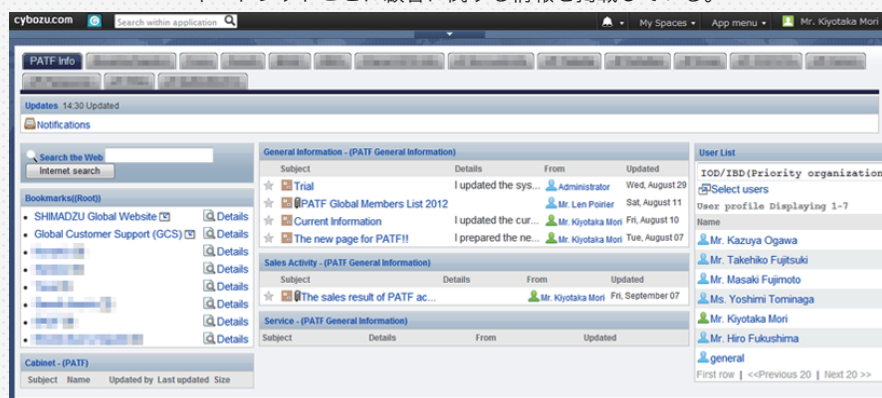
分析計測事業部 海外営業部
藤槻氏

世界各国の現地法人からアクセスするメンバーの基本言語は英語だ。このため「Garoon」上でも英語での情報が飛び交う。また顧客ごとのポータルを作成し、顧客軸で拠点ごとの提案内容をシェアする仕組みだ。取り扱う情報は大きくトラブル・クレーム情報、成功事例、販売提案資料の 3 つに分類される。

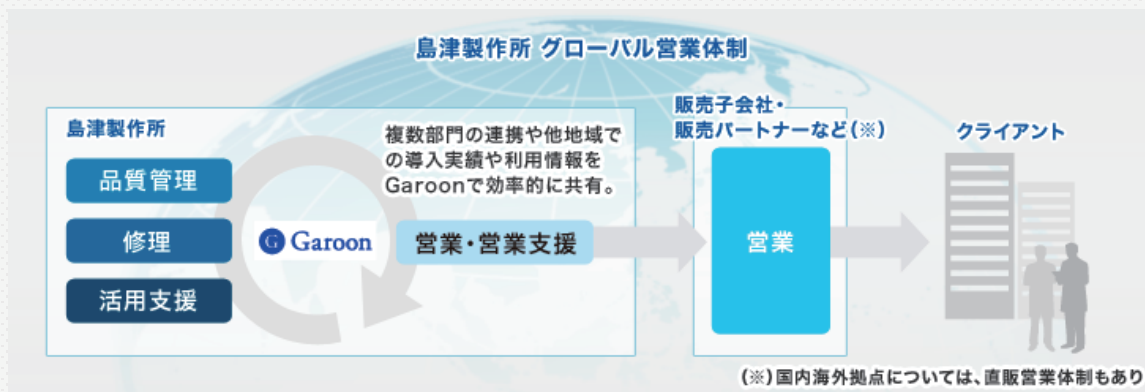
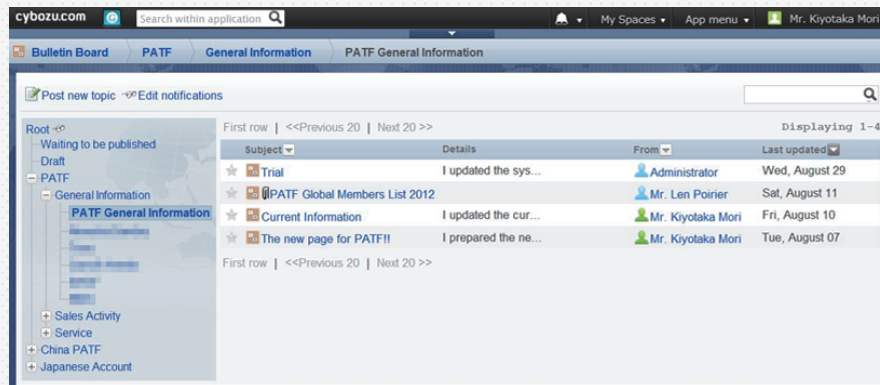
「世界的に見ると地域によって特性や蓄積されたノウハウには差があります。例えばアジア圏は工場が多いですし、アメリカだと研究施設が多い。とはいえ、営業活動やフォロー体制に差が出るようでは顧客へのサービス品質に格差が出てしまいますので、どの地域でも一貫した提案ができるよう支援しています。また、顧客に対して社内の複数の事業が連携して顧客対応を行っており、主に品質管理・修理・活用支援のメンバーとの連携をしっかりと行っています。"Garoon" は顧客対応で活用する情報を集約し、メンバー間の連携を後押しをしてくれる役割を果たしています。」(藤槻氏)

今後は「Garoon」を活用することにより、個人や拠点メンバー間での E メールのみでは把握しにくい情報や報告もれなども時差なくチェックでき、情報が集まりやすくなることが期待されるという。

ポートレットごとに顧客に関する情報を掲載している。



地域が異なる場合でも、どのような提案が行われているか確認できる仕組み。



今後の展望

クラウド活用で国内から海外拠点をさらに支援していく



最後に、サイボウズへの要望をお伺いした。

「我々は情報システム部門ではなく、営業畑でずっとやってきたもので IT ツールの使い方については知らないことも多い状況です。このため、アドバイザー的に活用支援いただけるサービスがあると安心ですね。クラウドの進化に合わせて主体的に使いこなし、より良い顧客対応につなげていきたいです。」(森氏)

競争の激しいグローバル市場で、ものづくりはもちろん日本発のサービス品質で市場をリードしていく島津製作所。クラウド活用でより良いサービス提供を目指す取り組みは始まったばかりだ。