



導入企業様

マツダ株式会社

MDI&IT本部カスタマー・品質システム部

シニア・スペシャリスト **甲藤 浩一** 氏
藤原 直明 氏
畝本 拓人 氏

写真左から畝本拓人氏、甲藤浩一氏、藤原直明氏

店舗マネジメントの強化に貢献する「Incubate Block」 迅速で細やかな対応力でカスタマイズを実施

2020年に創立100周年を迎えたマツダ株式会社。各販売会社にSalesforceとアグレックスのIncubate Blockを導入して店舗ごとのマネジメントを強化し、顧客対応の品質を向上させている。これらのシステムの導入・運用を担当しているMDI&IT本部の甲藤浩一氏、藤原直明氏、畝本拓人氏にお話を伺った。

2020年に100周年を迎えた マツダ株式会社

1920年に広島で東洋コルク工業株式会社として創立し、2020年に100周年を迎えたマツダ株式会社。創立当初はコルクを製造する会社だったが、その後はオートバイ、三輪トラック、三輪乗用車の製造に進出。1960年には軽乗用車「R360クーペ」を発売し、その後も「キャロル」「ファミリア」「ロードスター」など数々の人気モデルを登場させ、2020年4月には「MAZDA3」が「ワールド・カー・デザイン・オブ・ザ・イヤー」を受賞。130以上の国と地域で年間140万台以上の自動車を販売し、3兆4000億円以上（2020年3月期）を売り上げている。

マツダの各販売会社に 「Incubate Block」を導入

マツダの国内販売を支える販売会社にアグレックスの営業活動効率化アプリIncubate Blockが導入され、活用されている。現在も順次導入を進めている途中であり、販売会社の半数以上、7～8割の従業員が利用しているという。Incubate Blockを導入したいきさつについて、当初からシステム導入に携わっていたMDI&IT本部の畝本拓人氏が教え



てくれた。

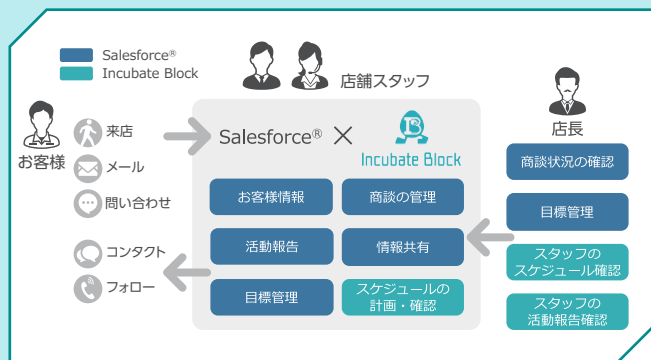
「システム導入を検討していた2018年頃は、各店舗のマネージャーがスタッフをもっと適切にマネジメントしていきたいという課題がありました。当時はスタッフ全員のスケジュールを管理するシステムが存在せず、ホワイトボードに各自のスケジュールを書き込み、マネー

ジャーがそれを見て各人に直接確認するといった運用をされている店舗もあったと聞いています」

そこで販売会社に株式会社セールスフォース・ドットコムの世界シェアNo.1営業支援（SFA）・顧客管理（CRM）アプリケーション「Salesforce」を導入することになった。計画を立ててお客様にアタックし、来店される際にはしっかり準備をしてお迎えするという店舗マネジメントを行うためのシステムだ。スケジューラー機能の活用にあたり、併せてIncubate Blockの導入に至った。

「アグレックスさんからIncubate Blockの詳しいお話を伺ったところ、私たちが欲しかった要件を満たすことができると判断し、導入を決めました」（畝本氏）

主に活用しているのは、スケジューラー・マルチユーザー



カレンダー機能である。例えばSalesforceの標準機能では店舗スタッフ全員のカレンダーを一覧で見ることができないが、Incubate Blockを導入することによって、スタッフ全員の予定を一覧で見られるようになる。スタッフは個人のカレンダーを見て自分の予定を把握し、マネジメント層は一覧表示でスタッフ全員のそれぞれのスケジュールを把握し、新たな指示を出したりすることができるようになるのだ。

店舗スタッフのスケジュールを一覧表示 並び替えや繰り返し入力にも対応



Incubate Blockを導入したことによって、どのようなことが可能になったのか、MDI&IT本部の藤原直明氏に伺ってみました。

「今回のシステム導入によって店舗ごとに全員のスケジュールが一覧で見られるようになったのですが、Incubate Blockも当初のバージョンでは名前を50音順に並べることしかできませんでした。例えば店舗の現場ではより見やすくするため、店長を一番上にするなど順番の並び替えが必要です。Incubate Blockではバージョンアップが頻繁に実施されているので、そういった名前の並び替えも自由に行えるようになりました」

また、決まった曜日・時間に行われる会議や毎日の朝礼などの繰り返し行われるイベントは、毎回入力しなくても、設定をすれば繰り返しの表示が可能になる。

「アグレックスさんは私たちの要望を受け入れて、細かなカスタマイズにも迅速に対応してくれました。おかげで使いやすく、満足度の高いシステムにすることができ、大変感謝しています」(藤原氏)

販売会社では自動車を購入されたお客様へのフォローも大切な業務のひとつ。スタッフ全員のスケジュールが把握しやすくなったことで、購入後のフォロー電話やセールスコールを集中して行う時期を決めやすくなったほか、スケジュールがあいているスタッフに対して業務を振り分けるなど、店舗のマネジメントが効率的に行えるようになった。また、これまで見えづらかった全体の動きを“見える化”することができ、店長はよりの確かな指示を出しやすくなった。業務効率が向上することで、事前準備や接客対応にかけられる時間も増え、より一層顧客対応の品質を向上させることが可能になった。

オンラインでの商談も見据え、 さらにIncubate Blockによる管理を推進



それでは今後、SalesforceとIncubate Blockを組み合わせたシステムをどのように展開していくのだろうか。MDI&IT本部の甲藤浩一氏が今後の展望を話してくれた。

「コロナ禍による生活様式の変化なども踏まえ、現在、弊社では販売領域に関わる業務やシステム全体の在り

方を再検討しています。これからの販売領域のシステムでは、お客様に寄り添うという前提を保ちつつ、より戦略的な営業活動や商談管理を行っていく必要があります。その中でIncubate BlockとSalesforceの利用を前提とした、新規システムとの連携なども検討していきたいと考えています。業務効率だけを重視するのではなく、よりお客様と繋がることができるような業務を実現することに対して、Incubate Blockが効果的に活用できるのではないかと期待しています」

また、SalesforceにはChatter (チャター) という社内限定のSNSのような機能がある。標準のままだと複数の画面を経由しなければ使用できないが、Incubate Blockだと一つの画面に集約されているので非常に使い勝手が良いという。「個人的にはもっと積極的にChatterの活用を進めていきたいと考えています」と甲藤氏。

今後はさらに緻密な顧客対応を行っていくために、より細かく各自のスケジュールを把握していく必要が出てくるため、ますますIncubate Blockの利用頻度が増えていくのではないかと、とさらなる活用に期待を寄せてくれた。



お問い合わせ

株式会社アグレックス

営業本部 営業統括部 ソリューション営業部

〒163-1438 東京都新宿区西新宿3-20-2 東京オペラシティビル38階

Tel:03-5371-1505 Fax:03-5371-1514

※ Salesforce、Sales Cloud、及びその他はSalesforce.com, Inc.の商標であり、許可のもとで使用しています。
※ 当リーフレットに記載されている情報はインタビュー実施時点のものとなります。