

報道関係者各位

2023年1月18日

ソフトブレン株式会社

アフタービジネス強化によって営業利益改善を求められている設備・機械製造業、商社向け

### **アフターメンテナンス/サービス部門の収益化を促進する**

### **eセールスマネージャーRemix MS サービスエディション提供開始**

ソフトブレン株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役:豊田浩文、以下「ソフトブレン」)は、中小企業向けCRM/SFA「eセールスマネージャーRemix MS」の新テンプレートサービスとして、設備・機械製造業、商社のメンテナンス/保守を担うアフターメンテナンス/サービス部門向け業務改善ソリューション「eセールスマネージャーRemix MS サービスエディション」の提供を始めました。

■eセールスマネージャーRemix MS サービスエディション紹介ページ

<https://www.e-sales-ms.jp/lp-j/>

#### **本サービス提供開始の背景**

国内の設備・機械製造市場は飽和/成熟状態と言え、従来通りのビジネススタイルの継続は困難であります。そのような中で更なる収益確保をするためにアフターマーケットビジネスの確立が不可欠であると言えます。

#### **(設備・機械製造業におけるアフターマーケットビジネスの重要性の理解)**

1. 売り切り型のビジネスからサブスクリプションモデルへの移行が全産業で進展
2. 収益性の高さや顧客満足度への直接的影響などから、アフターマーケットの重要性が拡大
3. 製造業におけるアフターマーケットビジネスの市場規模は推定14兆円に登る

加えて国内の設備・機械製造業、商社においては欧米の企業と比較し、IOT投資が遅れていると言えます。上記ビジネスポテンシャルを活かし、収益改善を果たすためにはデジタル活用によるCX向上に取り組みを加速することが最重要と捉え、本サービスを提供するに至りました。

### (本サービスが適合する業種、業務と課題例)

本サービスは下記のような業種、業務、そして課題を有する企業に適合します。

- 業種：産業機械、工作機械、OA機器、医療機器 等の設備/機械製造業並びに卸売商社
- 業務：納入機械/機器に対してのメンテナンス、保守、アフターサポート業務

#### ■本サービスで解決できる課題

<b>顧客・機器カルテ</b>	設備・修理情報を紙管理。結果、顧客からの要請に迅速に回答することが困難。 代理店や外注先に点検・修理を依頼した場合、設置先の設備状況が把握できない。
<b>保全活動・提案</b>	定期点検契約をマスター管理していないため、点検の抜け漏れが発生。 情報が紙管理のため、顧客に保全予算確保のための能動的な活動ができない。
<b>事務作業・請求</b>	CEが常時外出の上、予定が把握できないため、作業アサインが困難。 作業報告書への記載情報を、帰社後にシステム二重入力。作業進捗不明で、請求漏れも発生。

### (本サービスが提供するメリットと機能全容)

本サービスは設備/機械製造業、商社のアフターマーケットビジネスの収益改善に向けて下記メリットと機能をご提供します。

#### ■本サービスが提供するメリット

<b>01</b>	顧客に関わる情報(設備、契約や保守業務)のデジタル管理
<b>02</b>	サービスエンジニアと顧客問い合わせ窓口・保守拠点の緊密な連携
<b>03</b>	定期点検やトラブル対応に付随する事務作業の効率化
<b>04</b>	定期点検やトラブル対応管理の自動化・システム化
<b>05</b>	保守契約更新・オーバーホール予算獲得活動のプロアクティブ化

## ■本サービスの機能全容

<b>納入機器カルテ</b> 納入機器情報、保守契約、過去の対応履歴一覧を管理 	<b>作業者へのディスパッチ</b> 作業者の予定を一覧で可視化しアサイン 	<b>報告書の自動作成</b> システムに入力した点検、修理情報を報告書へ自動転記 	<b>出先利用</b> 帰社してからの作業を強いることのない作業環境 
<b>定期・トラブル対応管理</b> 定期点検先や、トラブル対応の進捗を管理 	<b>営業支援</b> 保守契約更新、設備修繕・更新の提案管理 	<b>データ活用・分析</b> システムに入力・蓄積された情報をもとに傾向を分析 	<b>自動抽出・アラート</b> 月次の定期点検先の自動抽出、作業指示の共有 

## 本サービスのご利用手順

本サービスはソフトブレンが特許を持つ「自動テンプレート構築機能（特許第6458113号）」を介して提供します。Web上で簡単なアンケートにお答えいただくだけで当該業務に適用したテンプレート環境が自動構築されます。1か月間の無料トライアルも備えており、アンケートから15分程度でスピード利用が可能となります。

無料トライアルお申込みページ：<https://www.e-sales-ms.jp/>

※「無料トライアルはこちら」からお申し込みください。

※ご利用人数が31名を超える場合には、上位製品「eセールスマネージャーRemix Cloud」にて同様のテンプレートをご提供しますので、お気軽にお問い合わせ下さい。

## 本サービスのご利用料金

1ライセンス当たり3,500円/月（税抜き）のリーズナブルな価格でご提供をしております。

## 今後の展開

ソフトブレンではこれまで得意としていた「営業領域」のみならず、「企業の行うあらゆる顧客接点」の生産性を向上させることをミッションに、ソリューションを展開し続けます。

今回に引き続き、コールセンター向けの業務パッケージなど、より業務特化したサービスを随時「自動テンプレート構築機能」を介してリリースしてまいります。

## eセールスマネージャーシリーズについて



業種、業界、規模を問わず、各企業に合った業務プロセスが設計可能です。プロセスの見える化、測る化、改善を通じた「プロセスマネジメント」の実現により成果につながる仕組みを作ります。

導入前後のコンサルティングサービスも充実しており、5,500社を超える導入実績に基づくノウハウの提供や教育、システムの定着活用までのカス

タマーサクセスサービスなどお客さまのニーズにあったサービスを提供し、定着率は95%（\*1）を誇ります。

ソフトブレインは、高機能なCRM/SFA「eセールスマネージャー」を中核に、多くの導入実績から得られたプロセスマネジメントの実践的なノウハウを持っています。それらを組み合わせた顧客接点改善ソリューションをご提供し、お客様の生産性の最大化に貢献できる取り組みを続けてまいります。

製品HP: <https://www.e-sales.jp>  
<https://www.e-sales-ms.jp/>

\*1 2018年顧客支援チーム実績より

以上

記載されている会社名および商品・製品・サービス名（ロゴマーク等を含む）は、各社の商標または各権利者の登録商標です。

### ■ソフトブレイン株式会社について

会社名 : ソフトブレイン株式会社  
所在地 : 東京都中央区銀座6-18-2 野村不動産銀座ビル 11階  
代表者 : 代表取締役社長 豊田 浩文  
設立 : 1992年6月17日  
事業内容 : 営業イノベーション事業  
URL : <https://www.softbrain.co.jp>

 **SOFTBRAIN** Co.,Ltd.