

## Actuate BIRT 導入事例：株式会社引越社関東 様

### 正確かつ迅速な経営判断と見込み顧客への即時対応の両方をサポートできる Web レポートニングプラットフォーム

売上・アポイント獲得成績・顧客管理など各種データベースと連携し、“使える集計データ”に仕立て上げるには、レポート利用者の要求に随時応えられることが肝要

#### 導入効果

- 1: データソースの生成、集計に関わる各部門の人的工数(コスト)を軽減
- 2: 手作業プロセスを排除したことによるデータの正確性を確保
- 3: 経営判断、顧客対応のスピードアップ

#### Actuate BIRT カスタムプロフィール

##### 信頼のブランド



社 名：株式会社引越社関東  
事 業 内 容：一般家庭の引越し、事務所移転等の引越し/エアコン、TV アンテナ等の電気工事/ピアノ、金庫など重量物の移転/自動車、オートバイの陸送/新築マンションの一斉入居管理/建て替え等の一時預かり斡旋(トランクルーム)/ハウスクリーニング、害虫防除/特殊引越し作業(高所作業車使用)・ペット輸送  
本 社 所 在 地：東京都中央区日本橋小伝馬町 14-4 岡谷ビルディング 2F  
社 員 数 (グ ル ー プ)：3,965 名 (平成 26 年 5 月末現在)  
U R L：http://www.2626.co.jp/

#### 導入の背景

##### 売上管理システムと顧客管理システムの集計・アウトプットに課題が

2014 年初頭カットオーバーを目標とした、弊社の売上管理・顧客管理システムの刷新にあたり、IT 事業部でこれまでの業務運用の検証と課題の抽出を行うことからはじめました。刷新が必要と思われたシステム上の業務範囲は大きく分けると、各支店の成績管理を担う「ビジネスインテリジェンス (BI)」と、見込み客へのアプローチや既存顧客のフォロー管理を担う「顧客管理 (CRM)」の2つでした。

一つ目の「BI」の方ですが、既存の売上・販売業務システムで用意されていた帳票やレポート用の、出力項目・レイアウトは画一的で、カスタマイズが容易ではなく、システムベンダーにカスタマイズを依頼すると、想定予算の 20 ~ 30 倍のコストと 1 か月以上の納期がかかることが判明、各自が業務システムからデータをエクスポートして、Excel 等で 2 次加工、3 次加工して利用していました。これら作業は全て手作業なので、データの正確性の担保が無く、担当社員の工数がこの集計作業に大きく取られていたことが問題でした。

もう一方の「CRM」は、Web フォームや電話、FAX で来る見積り依頼を、顧客管理システムに入力。オペレータが見込み客に訪問アポイントを取り、アポイントリストを生成して各支社に渡すところまでを東京統括本部で担っていますが、これまでは、件数のもっとも多い Web フォームからの依頼も、いったん紙に印刷して顧客管理システムに入力していたので、こちらも同様にデータの正確性と転記にかかる人的工数が大きな問題でした。

## 製品選定のポイント

## アウトプット（レポート）を容易にカスタマイズできることが重要でした

製品選定の初期段階において、「BI」系では、既成のBIパッケージやExcelベースのデータマイニング製品のいくつかを候補に挙げて検討しましたが、レポートのカスタマイズのし易さを基準としたコストパフォーマンスにおいて、それらは、“帯に短し褌に長し”でした。また「CRM」系の方は、某SFA/CRMのクラウドサービスを、こちらでも複数候補に挙げて検討しましたが、レポート出力の部分が弱く、要件に合致するとは言い難い状況でした。

私たちが重要視したのは、『経営層、各ブロック長や支店長、営業担当やマーケティング担当などの「社内エンドユーザ」からのアウトプット（レポート）の改善要求に、細かくかつ迅速に応えられること』でした。その要件にぴったりだったのが、「Actuate」だったのです。

オープンソースのEclipse BIRT(Business Intelligence and Reporting Tool)を開発基盤としている「Actuate BIRT iHub」は、弊社既存のデータベースやPHPシステムとの連携がしやすく、レポートの設計、カスタマイズに関わる部分のユーザーインターフェイスが優れていました。もちろんこれらを踏まえたコストパフォーマンスも含めて判断した結果、「Actuate BIRT iHub」に決めました。

## ご導入後の効果と今後の展望

## 会社全体の業務の効率化と顧客サービスの向上に寄与

まず「BI」系では、売上や各支店の成績を管理するデータベースからデータソースを出力し、売上集計表や成績管理表などのアウトプットを作成するプロセスにおいて、各自が独自判断で行っていた手作業が介在しなくなったので、「データの正確性」が担保できたことと、毎月アウトプット作成にかかっていた「人的工数の大幅な軽減」ですね。

もう一つの「CRM」系は、Webフォームから直接データベースに格納する改修とともに、各支店へ渡すアポイントリストや、営業・マーケティング担当が利用するレポート生成が自動化できたので、こちらも同様の効果が確認できました。

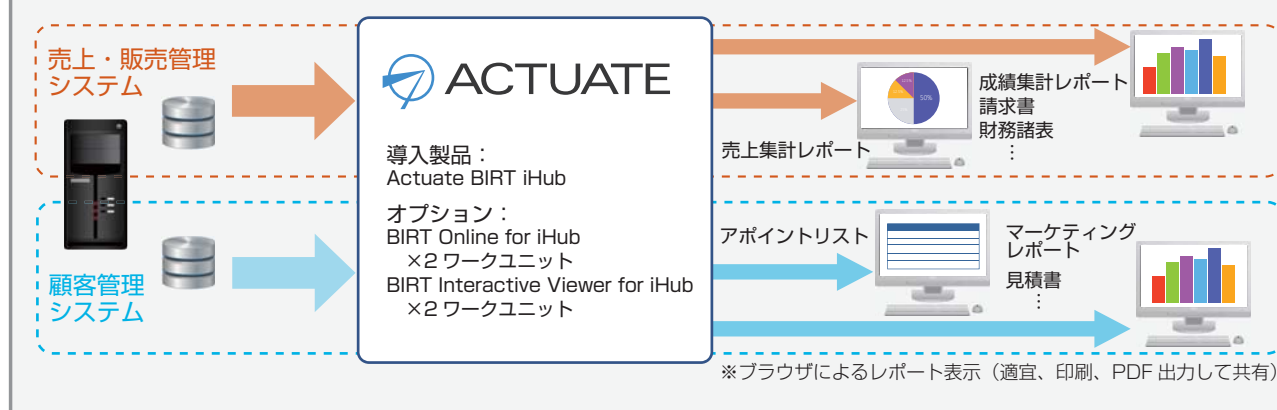
2014年2月のカットオーバー当初、20種の帳票とレポートフォーマットからスタートしましたが、8か月たった現在、80種が追加され合計100種になりました。この実績は各部署から依頼があれば、現場の要求に沿った新しいフォーマットを短時間で作成できる「Actuate BIRT」導入の賜物です。またそれは、ビジネス競争の激しいこの業界には必須の、「正確かつ迅速な経営判断」と「迅速かつきめ細かい顧客対応」に寄与していると思っています。

今後、エアー社に期待したいことは、帳票・レポート生成時の技術情報やノウハウの発信、もしくは情報共有の場を設けていただきたいと思います。



株式会社引越社関東  
東京統括本部  
課長  
呉田 英樹 様

## システム構成図



株式会社引越社関東様、ご協力大変ありがとうございました。



## 株式会社エアー

東京 〒106-0032 東京都港区六本木2-2-8  
TEL:03-3587-9221 FAX:03-3587-9238  
本社 〒565-0851 大阪府吹田市千里山西5-31-20  
TEL:06-6368-6080 FAX:06-6368-6081  
URL <http://www.air.co.jp/>

Actuate は Actuate Corporation の登録商標です。