

顧客とのつながりを強化し、顧客生涯価値(LTV)向上をめざす

事業者名:総合包装株式会社(所在地:西原町/業種:卸売業・小売業)

総事業費: 18,045,940円(税込み)

1. 事業内容

(1)概要

①事業目的

DXとTPI活動、SDGs活動を連動して人の体質、設備の体質、業務、事務の体質を転換して会社全体の体質を変える。(TPI活動→全員参加の生産改革・5S活動が出発点)

②事業概要

販売管理システムの刷新による営業からアフターサービスまで、一貫した顧客・案件管理の実現と、在庫管理システムの導入によるリアルタイムなデータ連携による正確な在庫管理と業務効率化。WEB受注システムの導入による省力化。

③連携ITベンダー:株式会社okicom

(2)見込まれる効果

・リモート環境が整い、外出先からのデーター入力や情報参照が可能となり、顧客サービスの向上や受注機会の拡大が期待される。

・販売管理システムと連動したWEB受注により、顧客は24時間発注可能となり、出荷指示書の削減や手入力・確認作業等の軽減が実現。(削減時間5.6時間)

(3)本事業終了後のビジネス展開や今後のDXに向けた取組

・お客様対応や訪問時間を増加させることで、経営力が強化され新規商品提案の機会が拡大。

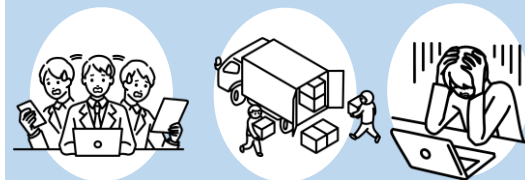
・商談内容や成功事例をシステムで共有できることでタイムリーかつ最適なタイミングでの提案を可能になる。

・脱属人化と効率化を図ることで、DXにより属人化を解消し、業務効率とサービス品質を向上させ、経費削減へと繋げる。

2. 事業効果イメージ

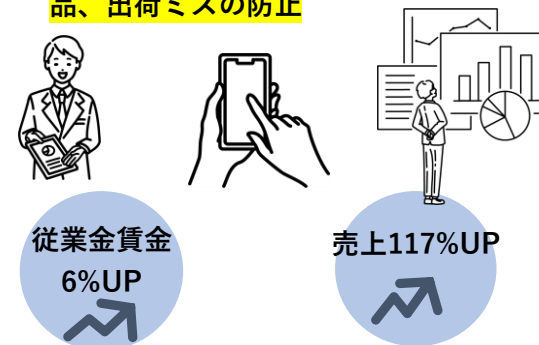
Before

- 電話やFAXによる煩雑な確認作業にともなう
受注・出荷指図業務の非効率化
- 目視入荷確認と処理遅延による在庫管理の精度不足
- 顧客情報の管理不足
- 商談状況や修理履歴などのデータ化が進んでいないため、データの活用不足



After

- 事務作業の軽減により、顧客接点が増え新規案件の獲得
- 管理された顧客情報から営業間の情報共有が進み、タイムリーな提案が可能
- データの活用で予防点検や点検を促進
- 入出荷のデジタル化により過剰在庫、欠品、出荷ミスの防止



3. 将来像

総合包装はDX推進を通じて営業力の強化、業務の脱属人化、顧客接点の拡大を図り、提案型営業と持続可能な体制を構築します。販売・在庫・WEB受注の各システムを基盤に、業務効率とサービス品質を向上させ、LTV最大化を実現。さらにTPI活動やSDGsと連携し、「人・設備・業務」の体質改善を進め、環境負荷とコストの削減を両立。変化に強く、人が活きる企業への進化を目指します。(TPI活動→全員参加の生産改革・5S活動が出発点)