

# i-Reporter 導入事例 株式会社鈴木文具様



i-Reporter と SFA の連携で顧客満足度と営業生産性向上を実現  
コロナ禍でのお客様サポート・営業対応のペーパーレス化は時代の要請

iPad, iPhone, Windows タブレットによる  
ペーパーレス『現場帳票』記録・報告・閲覧ソリューション



# i-Reporter



株式会社鈴木文具 (<https://www.suzubun.com/>) は、昭和23年の創業以来、お客様第一主義をモットーとして、オフィスで使う事務用品、オフィス家具、複合機から電話機まで、多くの商品を取り揃え地域密着型の幅広い事業を展開。取引メーカーも多く、お客様のニーズに合った最適な提案が可能なオフィスのトータルコーディネーター。

## ▶ 「i-Reporter」検討、導入の経緯を教えてくださいか？

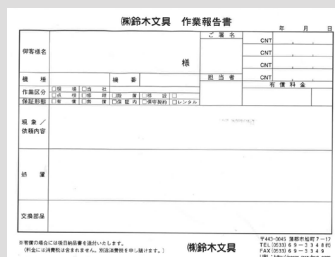


代表取締役社長 鈴木 幹夫氏

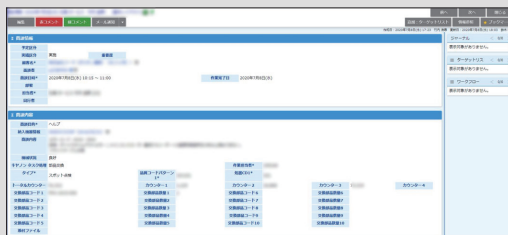
当社では、2015年からNIコンサルティング社の営業支援システム「Sales ForceAssistant(以下SFA)」とグループウェア「NI Collabo(以下NI)」を導入しています。当時はベテラン社員2名の定年退職に伴い、彼らの頭の中しかないお客様の情報やノウハウを引き継ぐことが喫緊の課題となっており、顧客情報を会社の資産として、しっかり管理していく為、SFAを採用しました。SFA活用で全社で顧客情報の見える化ができるようになり、また、営業の見込管理という点では非常に満足していました。しかしながら、お客様に満足度の高い対応をする為には、営業情報だけでなくアフターフォローをするサービス部門がお客様から頂いた情報をリアルタイムに営業と共有する必要があります。紙報告を行っているサービス部門では情報共有に関して大きな課題を抱えていたことが検討のきっかけです。

## ▶ サービス部門様の紙報告の課題とは？

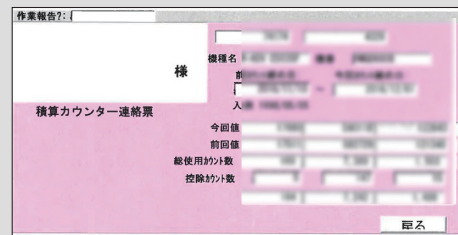
サービス部門はキヤノン製のコピー機をはじめ、弊社から導入した機器のメンテナンスを行っています。サービス担当はメンテナンス業務完了後、その場で紙の作業報告書を記入し、お客様にサインを頂き、控えをお客様にお渡ししていました。また、会社に戻ってから作業報告書と同じ内容をSFAに登録し、請求書発行のため『カウンター連絡票』という自社システムにも登録していました。



現場で手書きで記入



帰社後に SFA にも登録



カウンター連絡票にも登録

SFAの登録は二度手間ですが、データを入力さえすれば営業担当もサービス担当がスマホやタブレットで 外出先からメンテナンス履歴の確認ができます。CTI(コールセンターのシステム)とも連携していたため、受付電話の対応スピードが格段にアップするというメリットもありました。よって、弊社では、どうしても請求書発行のためのカウンター連絡票と2つのシステムに登録してもらう必要がありました。

## ▶ 『i-Reporter』は単なる電子帳票化ではなく他システムと情報をやり取りするインターフェースになる。

そんな悩みを抱える中、同じNIコンサルティングさんのSFAを導入している名古屋市のエネルギー関連会社さんがタブレットで作業報告書後、多重転記を無くすために基幹システムやSFA連携している事例が応用できるかも知れないとNIコンサルティングさんから連絡がありました。そこで「ConMas i-Reporter」の販売、構築パートナーのカナデンブレインさんを紹介頂きました。ご提案を頂いた際にサービスマンの紙作業報告書を電子帳票入力に切り替えるイメージが直感的に湧きました。更には、電子帳票入力だけでなく他システムとの情報連携インターフェースも充実しており会社の情報を営業からアフターフォローまで一気通貫で管理できると確信しました。ただ、その話を聞いた時は、大手企業が採用しているシステムを自社で導入するのは、ちょっとハードルが高いかと心配していましたが、カナデンブレインさんの提案はリーズナブルなもので、即採用を決めました。



## ▶ 『i-Reporter』の利用事例



カスタム URL スキーム機能で、SFA の顧客プロフィールから直接起動。作業と同時に進行で報告書作成ができる。

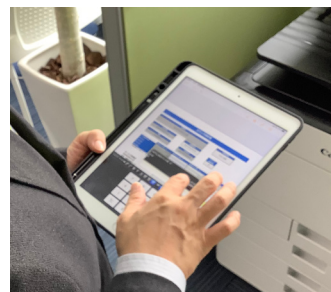
### (事例①)

現場でプリンタ修理・点検作業をした後に、リアルタイムで報告書を記入するようにしています。使い慣れている SFA のお客様プロフィールから直接起動できるので、操作も苦になりませんでした。読込における待ち時間もほとんどなく、すぐに使えるのも嬉しいポイントですね。納入機器の情報も SFA に登録されている情報がそのまま

持っているため、機器名や型式を手書きする手間もなくなり、時短につながっています。また交換部品については、型式などの情報を控えて会社に戻ってから手入力していたのですが、部品に関する QR コードを読み取るだけで情報を取得できるようになり、報告書の作成がとても快適になりました。

### (事例②)

これまでの報告書・検針票の作成フローと大きくやり方が変わるので不安もありましたが、実際使ってみると、SFA の選択項目がそのまま使えるので手入力する箇所も格段に減りました。慣れてくれば予測変換で手で書くよりも楽になるのもタブレットならではの利点ですね。特に帰社後の NI 入力の二度手間がなくなったのが大きく、現場で必要な情報が入力できるので情報の抜け漏れも少なくなりました。最終的には社内作業は日報上で補足情報を入れるだけになり、1案件当たりの負担がかなり減りました。



カウンター検針票も電子化。前回の検針結果を DB 上から呼び出して、請求対象カウンター数を容易に算出できる。

## ▶ 『i-Reporter』導入後の効果 (ビフォー / アフター)

作業内容	紙の作業報告書 (i-Reporter 導入以前)	i-Reporter 導入後
① 交換部品の報告	現場で手書きメモをしたものを帰社後に NI 入力	QR コード読み取り 帳票保存時に NI に自動登録
② お客様への報告	手書きの紙を手渡し	その場で確認 必要があればメールにてお送りする
③ SFA(顧客管理システム)	サービス担当者が帰社後に登録	iReporter から自動連携 日報にて補足情報を追加

(案件当たり) 改善前『20分』の作業 → 『5分』に短縮  
**75% の業務効率化を実現 !!**

## ▶ 『i-Reporter』について現場の声を聞いてみましょう。

① 使用した部品は現場で手書きで型式を控えたり、QR コードを切り取ったりしていましたが、持って帰る際に紛失してしまったり後で見返したときに文字が読めないといったトラブルが発生していました。今回導入した『i-Reporter』の QR コード読取機能では、報告書の該当箇所をタッチすると自動でカメラが立ち上がり、報告書に登録した内容がそのまま SFA に反映されるためとても効率が良くなりました。後処理で行う専用システムへの取込も 1 回の CSV データ出力で行えるようになったので、事務的な負担も減っています。

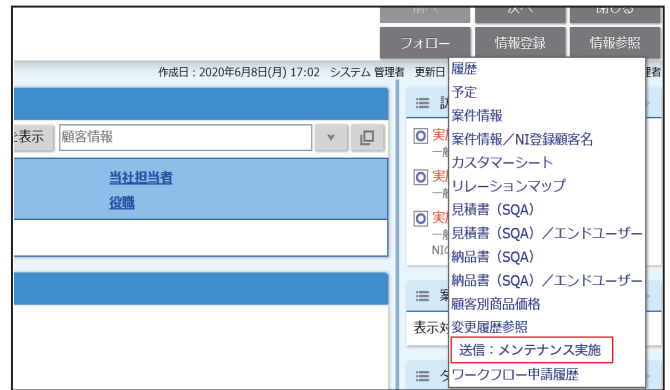
② お客様の反応も上々で、絶対に紙の報告書でないといけないという声も現状はなく、確認時の電子サインにも問題なく対応いただいております。ペーパーレス化の取り組みも推進できています。

③ 『i-Reporter』に入力した帳票内容がそのまま SFA にも登録されるのがやはり、最大の利点ですね。弊社の運用では、『i-Reporter』報告書の帳票と SFA 商談情報の項目をリンクさせてあるので、商談情報でターゲットリストを組むことによって、作業概要がリスト表示で一目でわかるようになりました。そのほか、月ごとに担当者別の作成状況を確認できたりと情報管理の面でも『SFA』⇔『i-Reporter』の連携による相乗効果を感じています。

④ 業界全体としての広い目で見れば『i-Reporter』帳票と NI の商品マスタを連携させて、料金テーブル表を呼び出せるようにした報告書兼請求書のような出張サービス対応向け帳票などがあれば、電子帳票の活用に更なる幅が広がるように感じました。

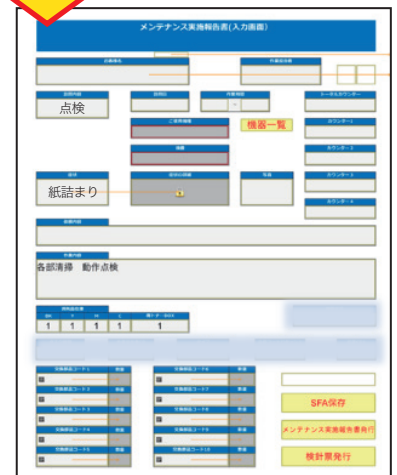
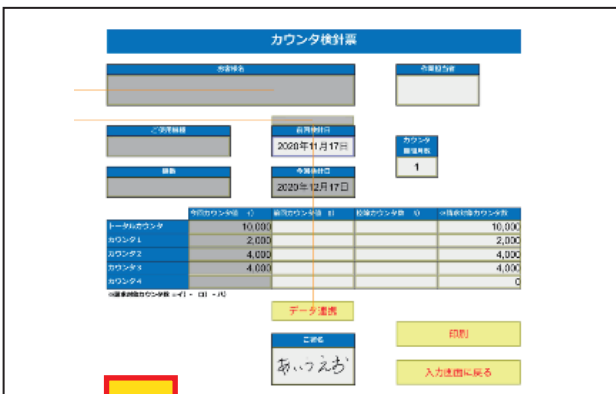
# 実際の操作イメージ (NI SFA ⇄ i-Reporter)

## ① 帳票を作成する顧客を検索します。

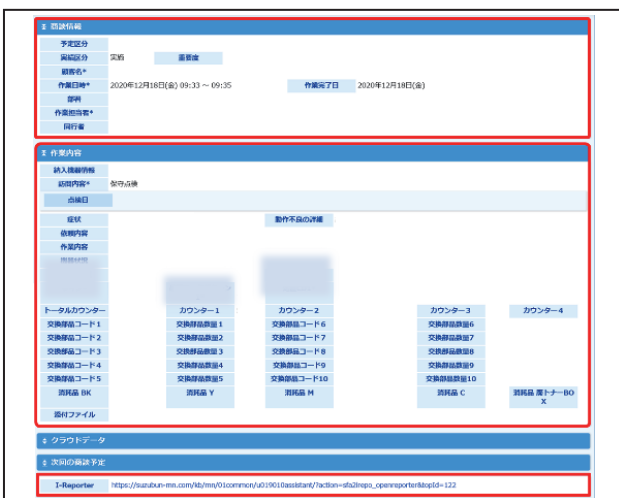


※カスタム URL スキームで i-Reporter を直接起動 (SFA から顧客情報を引き継いで i-Reporter が起動します。)

## ② 『i-Reporter』に顧客名など登録情報が自動で入力されます。保存時に帳票入力データを SFA に送信します。



## ③ 『i-Reporter』上で入力した情報が、SFA の『商談情報』に自動で反映されます。



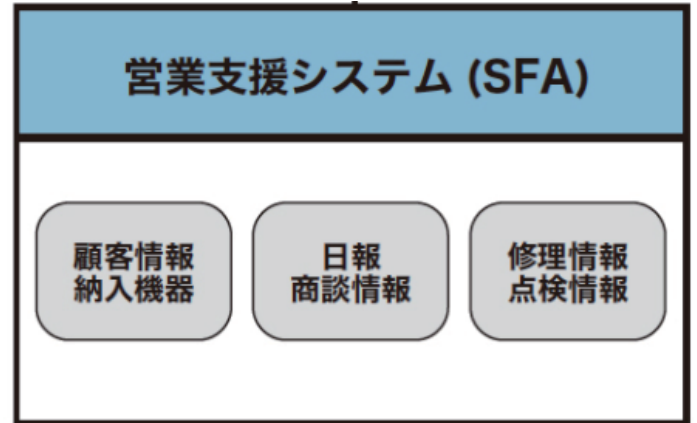
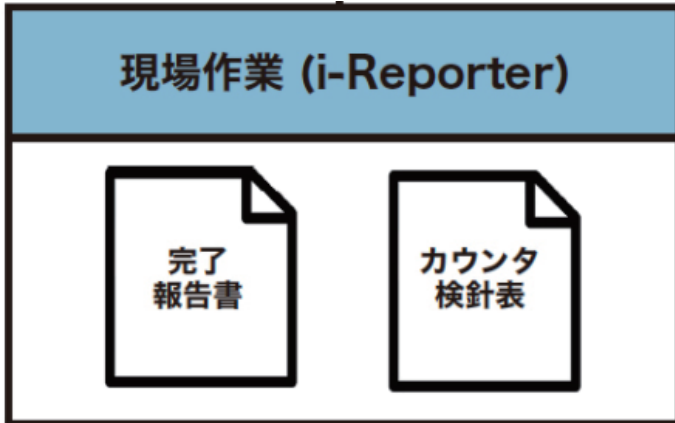
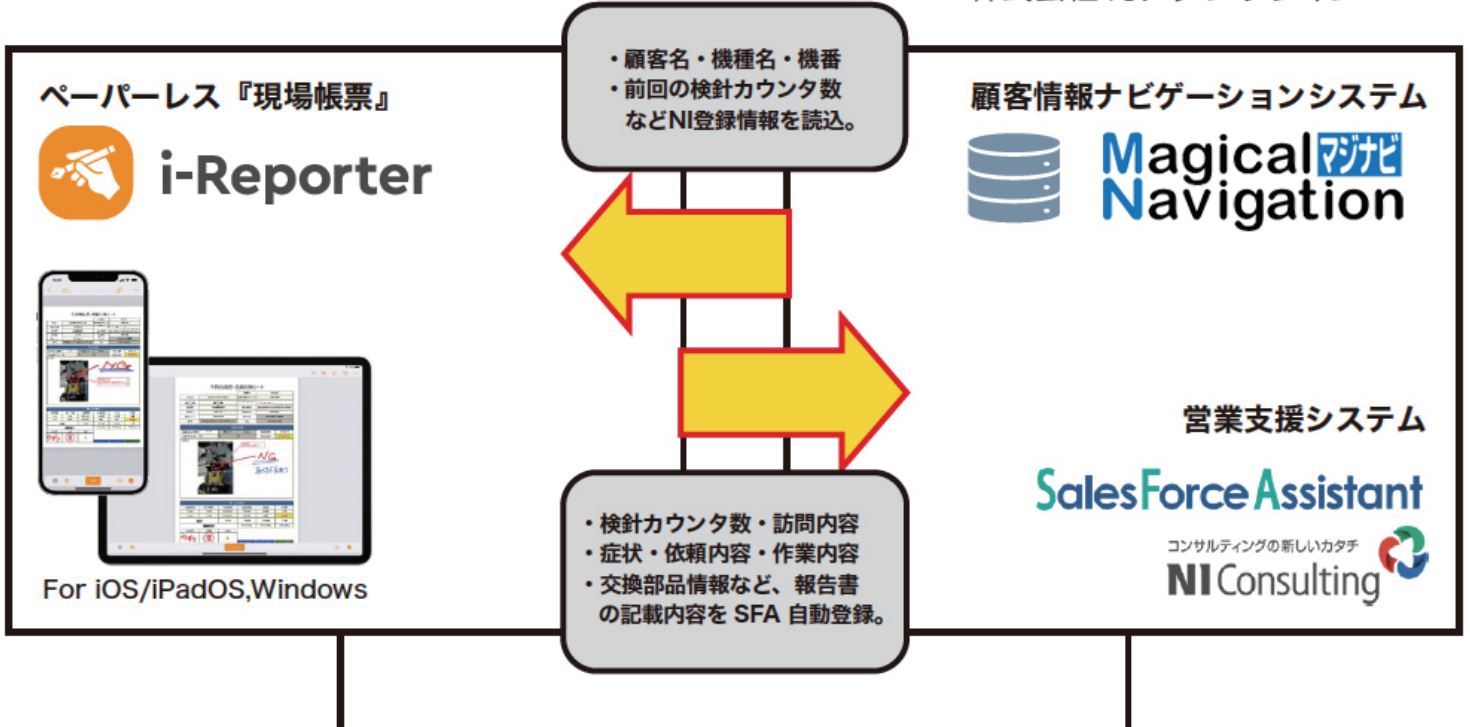
『マジカル・ナビゲーション』にて、『SalesForceAssistant』と『i-Reporter』の2つのシステムの連携を可能にします。

# i-Reporter マジカル・ナビケーション (マジナビ) SalesForceAssistant 連携のしくみ

## CIMTOPS

## KANADEN

株式会社 カナデンブレイン



#### 導入ベンダー

株式会社カナデンブレイン ( <http://www.kanadenbrain.co.jp/> )

株式会社カナデンブレインは1981年5月1日の設立以来、お客様に寄り添って事業を進めてまいりました。

お客様の真に役立つソリューションシステムをご提供したい、それが当社の姿勢です。

変革を続けられるお客様とともに、いま何が大事なのか、何をすべきか、を共に考え、新しい事業の仕組み作りに向けたご提案、問題解決にタイムリーに対応していくことが、当社の使命です。

iPad, iPhone, Windows タブレットによる  
ペーパーレス『現場帳票』記録・報告・閲覧ソリューション



## i-Reporter

<https://conmas.jp>

株式会社シムトップス i-Reporter 営業グループ  
MAIL : [conmas-sales@cimtops.co.jp](mailto:conmas-sales@cimtops.co.jp)

## CIMTOPS

株式会社 シムトップス

<https://www.cimtops.co.jp>

〒141-0021 東京都品川区上大崎 2-25-2 新目黒東急ビル 10 階  
TEL : 03-5721-4610