

顧客接点を、 全社の競争力に変える。

営業・設計・製造・品質・保守を、顧客軸でつなぐ統合業務基盤

Vtiger CRM Open Source 8.4を想定

部門間の「情報の切れ目」が利益を削る

製造業では、受注前の約束が受注後の実行に引き継がれ、納入後の声が次の設計・提案に戻るまでが一つの価値連鎖です。

01

受注前後が分断

営業の要望・約束・競合情報が、設計や生産へ十分に伝わらない。

02

変更履歴が散在

仕様変更や納期調整が、メール・Excel・口頭に分かれて最新版が曖昧になる。

03

納入後の声が戻らない

不具合・保守・改善要望が営業や開発に戻らず、再発防止と提案機会を逃す。

情報はある。つながっていない

各部門の管理は成立していても、顧客単位で横断できなければ全社の判断材料になりません。

部門	主な情報	分断したときに起こること
営業	引合・要望・約束・競合	担当者依存／引継ぎ漏れ／回答の遅れ
設計・技術	仕様・変更・技術Q&A・図面	古い仕様の参照／設計手戻り／確認工数
生産・購買	納期・数量・部材・優先順位	調整の増加／納期回答の遅れ／認識差
品質	不具合・原因・是正・再発防止	類似不具合の再発／顧客説明のばらつき
保守・CS	設備・契約・問合せ・対応履歴	営業・開発への還流不足／提案機会の逸失

ERP/MESとCRMの役割分担

VtigerCRMは基幹・生産システムを置き換えるのではなく、顧客との文脈と部門連携を担います。

基幹・生産系 | ERP / MES

正確に実行・記録する

- 受注・発注・生産計画
- 在庫・原価・会計
- 実績・トレーサビリティ

顧客接点系 | VtigerCRM

背景を共有し、次の行動をつなぐ

- 顧客・案件・活動・要望
- 製品・見積・仕様変更
- 問合せ・品質・保守履歴

CRMが「なぜ・誰に・次に何を」を持ち、ERP/MESが「何を・いつ・いくらで実行したか」を持つ。

全社導入で、顧客軸の一つの流れへ

全員が同じ画面を使うのではなく、同じ顧客・案件・製品を役割別に参照・更新します。

営業

設計・技術

生産・購買

品質

保守・CS

共通の顧客レコード

顧客・担当者 | 案件・活動 | 製品・見積 | 仕様・文書 | 問合せ・設備・契約

同じ現在地

顧客の状況と次アクションを、部門を越えて確認

切れない引継ぎ

依頼・期限・担当・変更理由を案件履歴として継承

学習する組織

納入後の声を、改善・再発防止・次回提案へ還流

製造業で活かすVtiger機能

標準機能を起点に、設定・ワークフロー・必要な拡張を組み合わせて業務へ合わせます。

業務の軸	代表的なモジュール／機能	製造業での使い方
顧客基盤	顧客企業・担当者・活動	取引先ごとに商談、接点、意思決定者、履歴を集約
営業・見積	見込客・案件・製品・見積・受注	案件別に仕様、価格、納期、確度、次アクションを管理
部門実行	プロジェクト・タスク・文書	試作、立上げ、図面、議事録、依頼事項を案件へ関連付け
品質・保守	問合せ・FAQ・資産・契約	不具合、納入設備、保守履歴、回答知識を顧客へ紐付け
運用・連携	ワークフロー・レポート・REST API	通知、期限管理、集計、外部システム連携を設計

※ 対象バージョン・導入構成で利用範囲を確認。製造実行、原価、厳密な在庫はERP/MES等との連携・追加設計を前提とします。

各部門が「使う理由」を明確にする

定着の鍵は、入力項目の多さではなく、各部門へ返る価値を設計することです。

部門	主に入力・参照する情報	その部門へ返る価値
営業	顧客、案件、活動、要望、見積	案件の抜け漏れ防止／引継ぎ／受注確度の共有
設計・技術	仕様、変更理由、技術課題、図面	最新要件の把握／確認回数と手戻りの抑制
生産・購買	受注条件、希望納期、優先度、依頼	背景を踏まえた調整／営業への回答を迅速化
品質	不具合、製品・ロット、原因、是正	類似案件検索／再発防止／顧客説明の一貫性
保守・CS	設備、契約、問合せ、対応履歴	過去対応の即時確認／期限管理／知識の再利用
経営・管理	案件、対応状況、部門KPI、滞留	全社の優先順位判断／リスクと機会の早期把握

OSSだから全社へ広げやすい

利用者を増やしても、OSS版VtigerCRM本体のユーザー単位ライセンス費は増えません。

一般的なユーザー課金型SaaS

ユーザー数 × 月額単価 × 利用期間

- 部門追加が固定費増につながる
- 間接部門・閲覧者を絞りやすい
- 全社展開の稟議が重くなりやすい

OSS版 VtigerCRM 本体

0円

1ユーザーあたりの
ソフトウェア利用料

- 営業以外の参加者を増やしやすい
- 閲覧中心の管理職・現場も含めやすい
- 全社の情報循環を設計しやすい

※ Vtiger Public License等の条件に従って利用。サーバー、構築、保守、拡張、運用支援などの費用は別途必要です。

無償＝無コストではない

費用の重心を「席数」から「自社で使える仕組み」へ移せることが、OSS導入の本質です。

01

構築

要件整理、初期設定、データ移行、権限・画面設計

02

運用

管理者、問合せ対応、教育、データ品質、改善活動

03

安全性

サーバー、監視、バックアップ、脆弱性対応

04

拡張

外部連携、追加モジュール、帳票、バージョンアップ

全社で使うほど、ライセンス削減だけでなく、重複作業・確認・手戻りの削減余地が大きくなる。

段階導入で全社へ広げる

対象部門は段階的に増やしながら、顧客・案件・製品の共通キーは最初から全社を見据えて設計します。



定着を確認してから次部門へ。画面・権限・必須項目は役割ごとに分ける。

3つの業務連携から効果を出す

全社基盤の価値は、部門をまたぐ具体的な業務で早期に実証します。

連携テーマ	起点	Vtigerで共通化すること	狙う効果
仕様変更	営業が顧客要望を受領	案件へ変更内容・理由・期限を記録し、設計・生産へ共有	古い仕様による手戻りを抑え、回答を早める
品質不具合	CS・品質が不具合を受付	顧客・製品・ロット・原因・是正・回答履歴を関連付け	類似事例を再利用し、再発防止と説明品質を高める
保守から提案	問合せ・保守履歴を蓄積	設備・契約・対応履歴を案件候補として営業へ還流	更新・交換・追加提案のタイミングを逃さない

優先順位は「頻度 × 損失 × 部門横断性 × 実装容易性」で決める。

顧客接点のハブとして使う

すべてをCRMへ移すのではなく、顧客文脈を集め、各システムへつなぐ役割を持たせます。

入力・接点

メール／カレンダー
Webフォーム／名刺
Excel・CSV
電話・商談メモ

OSS版 VtigerCRM

顧客・担当者
案件・活動・見積・製品
仕様・文書
問合せ・資産・契約

実行・保管

ERP／販売管理
MES／生産管理
会計・請求
文書ストレージ

連携手段: REST API / CSV・定期バッチ / Webhook・中間連携基盤(要件に応じて選択)

定着と成果を同時に測る

入力件数だけを追わず、利用・連携・業務成果の3層で評価します。

01

利用・定着

- 週次アクティブ利用者
- 活動・案件の更新鮮度
- 必須項目の充足率
- 検索・レポートの利用

02

部門連携

- 次担当の明確化率
- 引継ぎから着手までの時間
- 期限超過・滞留件数
- 関連文書・履歴の参照率

03

業務成果

- 見積・回答リードタイム
- 仕様変更による手戻り
- 類似不具合の再発
- 更新・追加提案の創出

基準値 → 目標 → 振り返り周期を決め、改善項目を四半期ごとに見直す。

全社導入の第一歩

全社導入の価値は、
全員に同じ入力をさせることではありません。
同じ顧客を、役割ごとに正しく見ることです。

1 対象業務を選ぶ

部門をまたぐ高頻度・高損失の業務を1～3件選定

2 共通データを設計

顧客・案件・製品・活動・問合せの関連を定義

3 小規模で検証

2～3部門でPoCし、入力負荷と効果を確認して拡大

OSSなら、人数を恐れず参加者を広げ、全社の情報循環を育てられる。