

顧客と製品の履歴を、 次の受注へつなぐ。

営業管理では終わらない、製造業の顧客ライフサイクル基盤

Vtiger CRM Open Source 8.4.0を想定

製造業のCRMは、営業管理だけでは足りない

案件を追うだけでは、受注後に生まれる重要な情報が顧客へ戻りません。

01

顧客

企業・拠点・担当者
意思決定者と関係者

02

案件

用途・数量・予算
納期・確度・競合

03

製品・仕様

標準品／個別品
図面・変更・版

04

納入後

号機・設置先
不具合・保守・更新

製造業向けCRMの中心は、顧客情報ではなく「顧客に関わる文脈の連続性」です。

利益を削るのは、部門間の“翻訳ロス”です

情報が存在していても、次の部門が使える形へ翻訳されなければ手戻りになります。

受け渡し	落ちやすい文脈	現場で起きること	経営への影響
営業 → 設計	用途、優先順位、顧客の本音、失注条件	確認の往復、過剰仕様、見積再作成	提案遅延・粗利低下
設計 → 生産	仕様変更理由、版、例外条件、合意履歴	旧版で手配、再加工、納期再調整	手戻り・特急費用
品質・保守 → 営業／開発	現象、原因、処置、顧客影響、再発傾向	個別対応で閉じ、次案件へ反映されない	再発・更新機会の逸失

課題は『情報がない』ことより、『関係性と理由が切れる』ことです。

管理対象は「顧客×製品ライフサイクル」です

接点が進むほど情報を捨てずに積み上げ、納入後の事実を次の提案へ戻します。



一つの顧客レコードに、案件・製品・文書・活動・納入設備・問合せを関連付ける。

VtigerCRMは、基幹を置き換えず文脈をつなぐ

CRMは『なぜ・誰に・次に何を』、業務システムは『何を・いつ・いくらで実行したか』を担います。

顧客・案件の文脈 | VtigerCRM

- ・顧客、拠点、担当者、関係者
- ・案件、見積、製品、活動履歴
- ・要望、仕様変更、合意、次アクション
- ・問合せ、納入設備、保守履歴

実行・統制 | ERP・MES・PLM・QMS

- ・受発注、在庫、原価、会計
- ・生産計画、製造実績、トレーサビリティ
- ・図面・BOM・版の正式管理
- ・品質規格、検査、是正処置の統制

連携の基本:顧客・案件・製品・受注番号・号機などの共通キーを揃える。

製造業向けのデータモデルを先に決める

画面から作るのではなく、顧客・製品・案件・納入後の関係を先に定義します。

業務対象	基本モジュール候補	主な管理情報	追加設計・連携の考え方
顧客・拠点	顧客企業・担当者	企業、工場、購買・技術窓口、関係者	組織階層、関係者役割を追加
案件・見積	案件・見積・製品	用途、数量、納期、確度、見積条件	承認・原価・正式受注は連携
製品・仕様	製品・文書	型式、仕様、図面、顧客別条件	複雑なら仕様・変更モジュール
試作・引継ぎ	プロジェクト・タスク	試作、立上げ、課題、担当、期限	PLM／MESと番号を同期
納入設備	資産・契約	号機、設置先、保証、契約、更新時期	シリアル・設備台帳と連携
品質・保守	問合せ・FAQ	現象、原因、処置、顧客影響、回答	QMS／CAPAが必要なら連携

※ 標準機能の利用範囲は対象バージョン・構成で確認。複雑な仕様・変更・品質管理は追加設計を前提とします。

見積・仕様変更を、案件の履歴として残す

最終版だけでなく、変更理由と顧客合意を残すことで、受注後の再確認を減らします。

従来

メール添付の見積書
担当者ごとの仕様メモ
変更理由は口頭・会議の中
受注時に設計・生産が再確認

Vtiger中心

案件に見積・製品・文書を関連付け
変更日・変更理由・影響・合意者を記録
次アクションと承認待ちを可視化
受注後も同じ案件文脈を参照

目指す効果: 見積再作成、仕様確認の往復、旧版参照、受注後の“聞き直し”を減らす。

不具合対応を、再発防止と次の提案へ返す

チケットを閉じることではなく、原因・処置・顧客影響を再利用できる状態がゴールです。

01

受付

顧客・製品・号機
現象・発生日
重要度・期限

02

一次切分け

既知事象・FAQ
使用条件
暫定回答

03

技術・品質

原因・処置
対象ロット
恒久対策

04

再利用

類似案件へ通知
次提案へ反映
ナレッジ化

顧客対応の完了 ≠ 改善の完了。再発防止が営業・設計へ戻って初めて情報が循環します。

納入設備を起点に、保守と次の提案をつなぐ

『何を売ったか』から、『どの設備が、どこで、どう使われているか』へ管理を深めます。

納入設備台帳

型式・号機
設置先・稼働開始
保証・契約
担当者・利用部門

保守・品質履歴

問合せ・故障
点検・交換部品
原因・処置
満足度・要望

次の機会

更新時期
増設・追加導入
消耗品・保守契約
類似拠点への展開

号機・設置先・契約を顧客へ結び付けると、サポート情報が更新提案の根拠になります。

売上先・利用先・決裁者は、同じとは限らない

商社・代理店・エンドユーザー・工場・本社を分け、案件ごとの関係者役割を持たせます。

関係者	CRMで持つ情報	案件での役割	見えるようになること
商社・代理店	窓口、担当エリア、契約、活動	見積・販売・一次対応	案件経路と協業状況
エンドユーザー	業種、用途、課題、設備	利用・評価・要望	真の利用条件と更新需要
本社・工場・拠点	組織階層、住所、設備、担当者	決裁・導入・運用	拠点展開と意思決定構造
設計・購買・品質	部門、影響力、関心、接点履歴	仕様・価格・承認・評価	誰へ何を説明すべきか

顧客企業を一社一行で管理するだけでは、製造業の複雑な購買構造は見えません。

各部門に違う画面、同じ顧客文脈

全員へ同じ入力を求めず、共通キーを揃えたうえで役割ごとの価値を返します。

部門	主に更新する情報	受け取る価値	使う理由
営業	顧客、案件、活動、次アクション	仕様・納期・品質・保守状況	説明の正確性と提案速度
設計・技術	仕様確認、技術課題、変更影響	顧客用途、優先度、合意履歴	聞き直しと過剰設計の削減
生産・調達	引継ぎ確認、納期回答、実行課題	確定仕様、例外条件、優先順位	手配ミスと特急対応の削減
品質	現象、原因、処置、対象範囲	顧客影響、類似案件、製品履歴	再発防止と横展開
保守・CS	号機、対応履歴、契約、要望	販売・仕様・保証・関係者情報	初動短縮と更新機会の把握

閲覧中心の参加者も含め、必要な情報へ最短で到達できる設計が定着を支えます。

OSS版の強みは、安さより“変え続けられること”

製造業の業務は製品・受注形態・組織で異なるため、適合と継続改善が重要です。

01

広げる

OSS本体はユーザー単位の
ソフトウェア利用料が不要

営業以外や閲覧者も
参加させやすい

02

合わせる

項目・画面・ワークフローを
自社業務へ合わせる

必要に応じて拡張し、
段階的に育てられる

03

つなぐ

REST API等でERP・MES・
周辺サービスと連携

CRMを顧客文脈の
ハブとして使える

サーバー、構築、保守、セキュリティ、拡張、バージョンアップ等の費用・体制は別途必要です。

成功条件は、入力項目を増やさないこと

必要情報を網羅することと、全員にすべてを入力させることは別です。

- | | | |
|----|-------------|--------------------------------|
| 01 | 共通キーを絞る | 顧客・案件・製品・号機など、部門をまたぐ識別子を先に揃える。 |
| 02 | 必須項目を役割別に | 営業・設計・品質・保守で、更新責任と必須項目を分ける。 |
| 03 | 既存情報を再入力しない | メール、CSV、API、基幹連携などで二重入力を減らす。 |
| 04 | 入力した人へ価値を返す | 通知、期限、検索、レポート、引継ぎで日常業務を楽にする。 |
| 05 | 使わない項目を削る | 利用状況を定期確認し、低利用項目や重複画面を整理する。 |
-

90日で横断業務を実証する

全社構想は持ちつつ、部門をまたぐ高頻度・高損失の業務から小さく始めます。

0-30日



業務とデータを決める

対象業務を1～3件選定
現状フロー・損失を可視化
共通キーと責任者を定義

31-60日



小規模で動かす

2～3部門で試行
必須項目を最小化
通知・権限・レポートを調整

61-90日



効果を確認して広げる

基準値と実績を比較
利用されない項目を削除
次の部門・連携へ拡大

※ 期間は目安。既存システム連携、データ移行、品質・セキュリティ要件により調整します。

成果は、利用率ではなく“つながった業務”で測る

入力・部門連携・事業成果を分けて測り、因果関係を確認します。

01

定着

アクティブ利用率
必須項目の充足率
次アクション設定率
重複・未紐付け件数

02

部門連携

仕様確認の往復回数
引継ぎから着手までの時間
問合せの初動時間
再利用されたFAQ・類似事例

03

事業成果

見積・回答リードタイム
仕様起因の手戻り
不具合再発・再対応
更新・増設・保守提案件数

現状の基準値 → 目標 → 振り返り周期を決め、四半期ごとに設計を見直す。

最初に選ぶのは、システムではなく横断業務

VtigerCRMの機能一覧から始めると、
入力項目だけが増えます。

部門間で情報が切れ、損失が起きている業務から始めます。

- 1 どの受け渡しで、確認や手戻りが多いか
- 2 顧客・案件・製品・号機を何で結ぶか
- 3 90日で何を改善できれば次へ広げるか

OSS版VtigerCRMを、顧客と製品のライフサイクルを育てる基盤へ。