

株式会社前島商会

DXへの取り組み

1.はじめに

株式会社前島商会は、機械工具・搬送設備の専門商社として、現場に根ざした技術提案力を強みとして成長してまいりました。一方で、事業環境は大きく変化し、顧客から求められる価値は、単なる製品供給から、より高付加価値かつ迅速な課題解決へと高度化しています。

こうした変化に対し、当社はDXを「企業競争力を再構築する経営改革」と位置づけ、従来の経験に依存した業務運営から脱却し、持続的に価値を創出できる事業基盤への転換を進めてまいります。

具体的には、これまで各現場に蓄積されてきた知見や対応力を、デジタル技術により統合・高度化し、組織として再現性高く提供できる価値へと進化させます。これにより、提案の質とスピードを飛躍的に向上させ、お客様の生産性向上や課題解決に対して、より本質的に貢献してまいります。

さらに、AIをはじめとする技術を活用し、当社独自の提案力を進化させることで、従来の商社機能を超えた新たな価値創出を実現してまいります。

今後も当社は、DXを通じて事業構造そのものを進化させ、お客様に選ばれ続けるパートナーとして、持続的な企業価値の向上を目指してまいります。

代表取締役社長 前嶋 孝行

2.DX戦略の全体像

■ 現状分析

<顧客の要望や期待>

「属人対応」から「組織対応」へシフト

- ・即時対応、スピード対応に対するニーズが高まる
- ・「人に依存しない安定品質」への期待
- ・提案型営業への期待
- ・過去履歴に基づくパーソナライズ対応

<競合先の対応>

「標準化 × データ × AI」により再現性と効率を確立

- ・営業活動のデジタル化
- ・営業プロセスの標準化
- ・データ活用による営業高度化

<当社への影響と対応>

属人化された強みをリスクに転換させない構造改革

- ・属人化状態のままでは、顧客満足の低下リスク
- ・人材不足が顕在化した際に、業務継続困難・売上機会損失
- ・データの活用により、対応スピード・コスト面の優位性を維持する必要がある

ビジョン

データ統合×業務・営業標準化による組織知経営モデルの確立

企業経営の
方向性

デジタル技術やデータを活用し、以下を実現する

- ・ データ活用による提案型営業と提案精度・スピードの高度化
- ・ 属人ノウハウの形式知化（標準プロセス×知識共有）で組織的な業務・営業展開
- ・ AIを活用した提案機能によりECに負けない高度な提案力を実現
- ・ データ分析に基づく営業リソース最適化による収益最大化

3-1. デジタル技術を活用する戦略と具体的方策

企業経営の方向性	DX戦略	DX施策
データ活用による提案型営業と提案精度・スピードの高度化	顧客・案件・活動履歴を一元化する「顧客・営業管理基盤」の構築	顧客関係管理(CRM)システムの導入 + 営業プロセス標準化
属人ノウハウの形式知化 (標準プロセス×知識共有)で組織的な業務・営業展開	業務標準化(経理) + バックオフィス省人化(営業事務)	標準化した業務プロセスの構築とマニュアル整備
AIを活用した提案機能を持つECに対抗する提案力の高度化	- AI活用による見積・提案・組織知活用の高度化 - デジタルを活用した独自の「提案型営業」強化	- 知識データベースとAI検索基盤の構築 - AI提案エンジンによる「最適な提案サービス」の構築
データ分析に基づく営業リソース最適化による収益最大化	販売データ活用による「収益可視化経営」	営業リソース最適化ルールの策定

3-2. デジタル技術を活用する戦略と具体的方策

DX戦略

顧客・案件・活動履歴を一元化する「顧客・営業管理基盤」の構築

顧客情報・商談履歴・対応内容をシステムで一元管理し、属人営業から組織営業へ転換する。

業務標準化＋バックオフィス省人化

バックオフィス業務を標準化し、少人数でも回る業務体制を構築する。

AI活用による見積・提案・組織知活用の高度化

AIにより見積・提案・問い合わせ対応を高速化し、提案精度と生産性を向上させる

デジタルを活用した独自の「提案型営業」強化

問い合わせ・見積・提案をデジタル化し、迅速かつ継続的に顧客対応できる仕組みを構築する。

販売データ活用による「収益可視化経営」

顧客別売上・利益データを可視化し、営業配分と意思決定を高度化する

具体的方策

顧客関係管理(CRM)システムの導入＋営業プロセス標準化

顧客情報・商談履歴・営業活動を顧客関係性管理システムで一元管理し、営業プロセス（初回訪問から受注まで）と日報入力ルールを標準化することで、営業活動の可視化と組織的な営業運営を実現する。

標準化した業務プロセスの構築とマニュアル整備

受発注・経理・見積等の業務を棚卸し、業務手順・役割を明確化した標準業務フローおよびマニュアルを整備し、誰でも実行可能な業務体制を構築する。

知識データベースとAI検索基盤の構築

技術ノウハウや顧客対応履歴を知識として蓄積し、AI検索により迅速に参照・活用できる環境を整備することで、知識の組織共有を推進する

AI提案エンジンによる「最適な提案サービス」の構築

顧客条件（被削材・加工内容・設備条件等）、過去の提案履歴、購買履歴、技術ノウハウを活用し、最適な工具や搬送設備構成等の提案ドラフトや代替案を作成する仕組みを構築する。

営業リソース最適化ルールの策定

顧客別の収益性や成長性に基づき訪問優先度や対応方法を定義し、営業リソース配分ルールを策定することで、効率的な営業活動を実現する。

4.DX推進体制・人材の育成

【DX推進体制・組織】

DXを全社的取り組みと位置づけ、代表取締役社長直下に「DX推進プロジェクト」を設置するとともにプロジェクトマネージャーを任命しDX推進の全体統括を担います。

また、推進するうえで社内では賅いきれない部分については、社外からの支援も受け実施します。

【人材の育成・確保】

「DX推進プロジェクト」を進めるなかで外部の支援を受けながら育成していきます。

プロジェクトの推進は社外任せにせず、自社が主体的に関与し、DXに関するスキルを向上させます。

5.戦略の実現に向けた環境の整備

具体的方策	内容	準備する環境
顧客関係管理(CRM)システムの導入 + 営業プロセス標準化	顧客情報・商談履歴・営業活動を顧客関係性管理システムで一元管理し、営業プロセス（初回訪問から受注まで）と日報入力ルールを標準化することで、営業活動の可視化と組織的な営業運営を実現する。	- CRM（顧客関係管理）/SFA（営業支援）：顧客情報や顧客接点履歴を一元管理し案件成約率を向上 - 議事録作成システム：会議内容を文字化し要約
標準化した業務プロセスの構築とマニュアル整備	受発注・経理・見積等の業務を棚卸し、業務手順・役割を明確化した標準業務フローおよびマニュアルを整備し、誰でも実行可能な業務体制を構築する。	- 業務フロー管理システム：業務を標準化し進捗管理 - マニュアル管理システム：マニュアルの整備および管理 - ワークフローシステム：業務フローの可視化、自動化
知識データベースとAI検索基盤の構築	技術ノウハウや顧客対応履歴を知識として蓄積し、AI検索により迅速に参照・活用できる環境を整備することで、知識の組織共有を推進する	- 組織知DB：契約書、トラブルシューティングなどを蓄積 - 生成AI：組織知DBを活用し知りたいことを検索
AI提案エンジンによる「最適な提案サービス」の構築	顧客条件（被削材・加工内容・設備条件等）、過去の提案履歴、購買履歴、技術ノウハウを活用し、最適な工具や搬送設備構成等の提案ドラフトや代替案を作成する仕組みを構築する。	- 生成AI：過去の顧客情報や商品情報から提案ドラフトなどを作成 - CRM（顧客関係管理）：顧客情報を蓄積
営業リソース最適化ルールの策定	顧客別の収益性や成長性に基づき訪問優先度や対応方法を定義し、営業リソース配分ルールを策定することで、効率的な営業活動を実現する。	- BIシステム：複数のデータを集約し、売上、利益、その他KPIなどを可視化

6.重要な成果指標

具体的方策	期待される成果	成果指標
顧客関係性管理システムの導入 + 営業プロセス標準化	- 顧客対応履歴の共有による対応品質の均一化 - 営業活動の再現性向上と属人化解消	- 案件成約率
標準化した業務プロセスの構築とマニュアル整備	- 属人化の解消と業務継続性の確保 - 業務引継ぎの容易化と生産性向上	- バックオフィス人数
知識データベースとAI検索基盤の構築	- 暗黙知の形式知化 - 属人ノウハウの組織資産化	- 知識データベース登録件数
AI提案エンジンによる「最適な提案サービス」の構築	- ECでは実現できない「提案価値」のデジタル化	- 案件成約率
営業リソース最適化ルールの方策	- 高付加価値営業へのシフト、営業効率の向上	- 営業1人当たり粗利