

お客様導入事例

安川電機株式会社：販売プロセスの課題を克服

安川電機は、生産ライン向けロボットソリューションの世界的なリーディングプロバイダーです。同社の高い評価は技術的な正確さに裏付けられており、見積もりプロセスからヒューマンエラーやリスクを排除することが急務でした。その解決策として導入されたのが「Tacton」です。現在、同社の営業チームは、かつてないほどの短時間で、正確かつ高品質な見積書を作成しています。

「『自社の製品は複雑すぎてシステム化できない』と思い込み、コンフィグレーターの導入をためらう企業が多いことは理解しています。実際、当社の社内にも不可能だと言う人はいましたが、結果として実現できました。Tactonの導入は、間違いなく正しい決断でした。」（安川電機ヨーロッパ ロボティクス部門 ゼネラルマネージャー Michael Klos氏）

課題を抱えていた見積もりプロセス

安川電機は年間最大2万5,000台の産業用ロボットを製造する、プロセスオートメーション分野の世界的リーダーです。高まる需要に応える中で、同社は従来の販売見積もりプロセスが限界に達しつつあることに気づきました。

- ・新規案件の見積もりを作成する際、営業チームはExcelを使って顧客の要件をヒアリング・リスト化していました。
- ・そのExcelファイルをインサイドセールス（内勤営業）部門に渡し、彼らがリストをもとに手作業で見積書を作成していました。
- ・同社の製品ポートフォリオには120種類以上のロボットモデルがあり、そのすべてに細かなオプションやアドオンが用意されています。
- ・これに加えて、顧客ごとの割引が設定された膨大かつ複雑な価格表が存在するため、見積もり作業は瞬間に複雑化していました。
- ・案件のたびに、担当者は社内では情報を確認する手間を取られ、製品の在庫状況や納期、互換性を確認するために日本の本社へ問い合わせなければならないこともありました。

こうしたやり取りが、当然ながら大幅な遅れを招いていたのです。

Klos氏は次のように説明します。「間違った部品を選んだり、構成上の依存関係をきちんと整理できていなかったりするだけで、簡単に混乱を招きます。部品が1つ抜けているだけで、プロセス全体がストップしてしまうリスクがありました。」通常、見積書の作成には8日を要し、複雑で特殊な構成の場合は最長で2週間かかることもありました。

最大の懸念事項だった「品質」

Klos氏は続けます。「以前の見積書は、まるでスペアパーツのリストのようでした。非常に製品中心で難解な内容になっており、お客様にとって最も重要なはずの『製品のメリットや機能』がほとんど伝わらないものだったのです。そのため、見積書を送付した後に改めて内容を説明しなければならないこともあり、購買プロセスをさらに遅らせる要因となっていました。」

最適なコンフィグレーターの選定

安川電機の経営陣は、販売見積もりを作成するためのより良い仕組みが必要だと認識していました。

「私たちが販売するすべての製品は、技術的に100%正確でなければなりません。当社の評判はまさにそこにかかっています。そのため、見積もりのリードタイムを短縮するとともに、見積もりプロセスから生じるリスクを完全に排除することが目標でした。」

同社は営業用の構成ソリューション（コンフィグレーター）の導入を決定し、3つの商用ツールを評価しました。同時に、既存のExcelを使った計算方法を改善したり、自社のERPベンダーであるSAPと連携したりすることで、そもそも新しい商用ツールを導入しなくても解決できるのではないか、という点についても慎重に検討を重ねました。

「過度なカスタマイズ開発を避けたかったため、標準的なソフトウェアツールを利用することが非常に重要でした。」

「もちろん、見積書の品質も大きな判断基準でしたが、それと同じくらい『メンテナンスのしやすさ』も重視しました。」

「ITエンジニアでなくても、現場の担当者が自ら運用・更新できるシステムを求めていたのです。」



YASKAWA

さらに、自社のERPシステムとの連携も重要な要件でした。見積もりが受注につながった段階でBOM（部品表）が自動生成され、ERPシステムに転送される仕組みを構築したかったためです。加えて、多言語対応や、価格表の統合管理機能も必須でした。

「Tactonを選んだ最大の理由は、構成ツール内でのロジックの構築方法が直感的かつ強力だったことです。2つ目の理由は、社内の人間で簡単にメンテナンスできる点でした。構成ロジックと製品データが切り離されているため、モデラーはモデルとその関係性を定義するだけで済みます。その後、すべての部品、製品、価格、納期のデータをモデルに流し込み、極めて簡単に情報を更新できることがわかりました。」

プロジェクトの始動

安川電機の目的は、正確性を担保し、社内の確認作業に費やしていた無駄な時間をすべてなくすことでした。チームは、「商談が終わるまでに、お客様に提案用見積もりを提示できるようにする」という高い目標を掲げました。当時の安川電機では、これは到底考えられないことでした。

「私たちは、段階的に機能やIT統合のレベルを上げていくという実用的なアプローチをとりました。」とKlos氏は説明します。「まずはコンフィグレーターの導入プロジェクトから始め、次にSAPやSalesforceといったERPやCRMシステムと連携させる計画でした。」

同社はまず、標準的な製品をコンフィグレーターに登録することから始め、段階的にコンポーネントやオプションを追加していきました。

モデリングツールの自社運用（内製化）

「もちろん、これは一般的な導入シナリオではなく、私たちは典型的な顧客とは言えなかったかもしれません。しかし、Tactonは私たちのアプローチを強力にサポートしてくれました。基本的なモデリングのトレーニングを受け、いくつかのワークショップに参加することで、Tactonの指導やアドバイスを受けながら自分たちだけでモデリングができるようになりました。これは、このソフトウェアがいかに使いやすいかを証明しています。」

安川電機は、1年足らずで標準製品ラインのほとんどをモデル化しました。「行き詰まったり、ソフトウェアの制限によってプロジェクトが頓挫したりすることは一度もありませんでした。私たちは常に、すべてのアイデアをシステム上で実現することができました」とKlos氏は語ります。

自信を持った見積もりの提示

すべてが計画通りに進みました。安川電機は目標を達成し、現在は次のステップへと進んでいます。製品知識がシステムに集約されたことで、営業チームはインサイドセールス部門のサポートなしに、正確な価格が記載された高品質な見積書を自力で作成できるようになりました。「1日で見積もりを出す」という当初の目標は、いとも簡単に達成されたのです。

Klos氏は次のように述べています。「これまでに1,400件以上の販売見積もりを作成してきました。しかし最大の成果は、迅速に対応し、お客様に即座に見積もりを提示できるようになったことです。一部の営業担当者は、お客様の目の前で一緒に構成を組み、商談の終わりに完全な提案書をお渡しすることで、大きな感動を与えています。」

安川電機の見積書の品質は劇的に向上しました。Klos氏は、同社の見積もりプロセスが業界最高水準に達したと感じています。

「ブランドロゴの入った見積書に、追加の販促資料を組み込むことができ、それらはすべてコンフィグレーターによって自動的にまとめられます。現在、当社の営業担当者は皆、誇りと自信を持って見積もりを提出していると感じます。お客様からの反応も非常に良く、以前よりもはるかにプロフェッショナルな企業として見られるようになりました。」

Tactonについて

Tactonは、企業が従来の商取引の枠組みを超えてビジネスを展開できるよう支援し、製造業向けのスマートコマースを実現します。Tacton Smart Commerceは、B2Bの購買プロセス全体を通して、製造業者が常に最適なソリューションを顧客に提供できる環境を構築します。同社の業界専門知識と最先端のテクノロジーは、シームレスな顧客体験を可能にします。Tactonは、ABB、ボッシュ、キャタピラー、ダイムラー、MAN、三菱、シーメンス、東芝、安川電機などのグローバル企業にソリューションを提供しています。Tactonは米国イリノイ州シカゴとスウェーデンのストックホルムに本社を構え、ドイツのカールスルーエ、ポーランドのワルシャワ、日本の東京に地域オフィスを置いています。

Case Study

Yaskawa: Getting to Grips with their Sales Process

Yaskawa is the world's leading supplier of robotic solutions for production lines. With Yaskawa's reputation built on technical accuracy, the company needed to eliminate errors and risk from the quotation process. They found the solution with Tacton. Their sales teams are now producing accurate, high-quality quotations in a fraction of the time it previously took.

"I know many companies hesitate to introduce a configurator because they think – our products cannot be streamlined. There were people in our company who said it wouldn't be possible, but it was. It was the right step and the right decision to select Tacton." Dr. Michael Klos, Yaskawa

A Sub-par Quoting Process

Yaskawa is a world leader in process automation (think robots), which manufactures up to 25,000 industrial robots per year. To meet the growing demand, the company realized its sale quoting process wouldn't be able to cope.

When quoting for new business, the sales team relied on Excel to capture a list of customer requirements. This Excel file was handed over to an inside sales group who manually created a quotation based on the list.

Yaskawa product portfolio includes over 120 different robot models, all with configurable options and add-ons. Factor in a long and complex price list with customer-specific discounts and the situation gets complicated quickly.

For each deal, the team would waste time chasing information internally, sometimes even needing to involve the Japanese organization to get clarification on product availability, lead times, and compatibility. This, of course, led to delays.

Dr. Michael Klos, General Manager of Yaskawa Europe Robotics Division, explains, "Selecting the wrong component or not having a configuration dependency properly clarified could easily create a mess. One missing component could hold up the entire process." **A quotation would typically take eight days to prepare, sometimes up to two weeks** for the more complicated and unusual configurations.

Quality, a Key Concern:

Dr. Klos continues, "Our quotations looked more like a spare parts list – they were very product-focused and cryptic and said very little about the benefits of the product and its functionality – which is, of course, the part that is of interest to the customer. Sometimes we'd even need to explain a quotation after we sent it out, delaying the buying process further."

Choosing the right Configurator

The leadership at Yaskawa realized they needed a better way to prepare sales quotes.

"We need to be sure that everything that we sell is 100% technically correct. Our reputation is built on that. Our goal was to reduce the quotation lead times and to eliminate the risk resulting from our quotation process."

Yaskawa decided to look for a sales configuration solution and evaluated three commercial tools. They also challenged whether they needed a commercial tool at all, and looked both at improving their existing Excel calculation and at working with their ERP vendor, SAP.

"It was very important for us to use a standard software tool as we wanted to avoid going too deep into customization work. Of course, the quality of quotation documents was also a major factor, as was the ease of maintenance – we wanted to have a system that could be used and updated by people who are not IT engineers."

Integration with Yaskawa's ERP system was another important factor – the company wanted BOMs to be generated automatically and transferred to the ERP



YASKAWA

system once a quotation turned into an order. The solution also needed to have multi-language support and integrated price list management.

"The first thing that spoke for Tacton was the easy and powerful way the logic is represented within the configuration tool. The second factor was that it can be easily maintained by people in our company. Because the configuration logic is separate from the product data, we found that the modeler just defines the model and the relationships. After that, all the parts, products, prices and lead times can be fed into those models and updated very easily."

Setting the project in motion

Yaskawa's aim was to create certainty and eliminate all the time wasted chasing information internally. **The team set a goal of having a proposal quote ready for the customer by the end of each sales meeting.** This was unthinkable to many at Yaskawa.

"We preferred a pragmatic approach, increasing the functionality and level of IT-integration in defined steps." Dr. Klos explains, "Our plan was to start with the configuration project and then integrate with our ERP and CRM systems - SAP and Salesforce."

The company began by putting standard products into the configurator and then added components and options over time.

Taking ownership of the modeling tool

"Of course this isn't the usual scenario and we were far from a typical customer in this respect. But Tacton supported us in our approach. We got some basic modeling training and attended some workshops, with Tacton's guidance and advice we were able to do the modeling on our own – which speaks for how easy the software is to use."

Yaskawa modeled most of its standard product line within a year. *"We never came to a point where we stalled or where the software had limitations that were a show*

stopper for us. We were always able to implement all our ideas within the solution" says Dr. Klos.

Presenting a Quote with Confidence

Everything went according to plan. Yaskawa has achieved its goals and is now proceeding to the next steps. With product knowledge captured within the system, the sales teams are now generating high-quality quotes with pricing – without any help from the inside sales team. The one-day target was easily reached.

Dr. Klos says, **"We have generated more than 1,400 sales quotes to date. But the biggest success is the fact that we are able to react so quickly and get quotes to our customers immediately. Some of our sales teams are impressing customers by doing configurations together with the customer and leaving a complete proposal at the end of their visit."** The quality of Yaskawa's quotation documents has improved dramatically. Here, Dr. Klos feels they have reached state-of-the-art status.

"We can include additional promotional documents in our branded quote, and everything is gathered automatically by the configurator. I feel that our salespeople are now proud and confident whenever they send a quote. The feedback from our customer base is very good and we are much more professional in the eyes of our customers."

About Tacton

Tacton enables Smart Commerce for manufacturers by empowering organizations to extend beyond traditional commerce. Tacton Smart Commerce ensures manufacturers always offer optimal solutions to their customers throughout the entire B2B buyer journey. Our industry expertise and leading technology enable a seamless customer experience. Tacton provides solutions to our global customers such as ABB, Bosch, Caterpillar, Daimler, MAN, Mitsubishi, Siemens, Toshiba and Yaskawa. Tacton is headquartered in Chicago, Illinois and Stockholm, Sweden, with regional offices in Karlsruhe, Germany; Warsaw, Poland; and Tokyo, Japan.