

農業機械定期保守サービスによる 山間地農家の生産性向上支援

課題

農業機械の故障リスクを軽減する。 答は、定期保守サービスの展開

兼業・小規模農家から大規模農家に至るまで、修理依頼が増えてきました。サービスエンジニアの対応時間が延び、山あいの地域では訪問範囲も分散して拡大。業務の非効率性が目立ち、顧客満足度の低下が懸念されました。お客様の声を集約すると ▶機械トラブル発生時、迅速な対応を望む ▶農繁期の故障が、とても困る ▶修理が終わり作業に使えるまで何日かかるか ▶コスト面・操作性を考え、いま使っている機械を出来るだけ長く使いたい、という結果です。課題解決の糸口は定期保守サービスを展開し、整備履歴や受注情報を共有すること。併せて修理が発生する前の巡回訪問など、日常の接点を増やしていきます。

実施内容

社内システムと、タブレットが連動。 営業範囲の広い山間地域に特化

新販売管理・顧客サービス支援システムを導入。社内システムサーバ、タブレット端末(補助対象外)で情報を共有しながら効率的にサービスを提供します。顧客管理機能は属性・作業履歴(いつ・誰が・どんな修理を行ったか)・部品などの在庫情報と発注処理を一元化。記録をたどると、保守点検の時期を予測します。販売管理機能は、発注データを参考に売上データを入力。営業管理機能は訪問先を事前登録し、売り上げ機会の損失を防ぎ、最短の訪問ルート検索が可能です。定期的に全データをバックアップする機能も付いています。ITを活用した新規性に富むノウハウは、営業範囲の広い山間地域に特化した形態です。

成果

セールスエンジニアが個々に 蓄積していた情報を共有し、活用

サーバ・タブレット端末の間でデータ送受信が正常に行われ、システム導入による課題解決のメドが立ちました。ペーパーレス化も実感しています。併せて販売管理機能、営業管理機能を運用でき、農家の生産性向上を支援する体制が整いました。価格競争とは一線を画し、アフターサービスに活路を見出して信用と信頼の獲得に努めている弊社。販売した後で稼働ぶりを確認し、トラブル発生時には迅速に対応できます。それを支える人的資源が1級農業機械整備技能士(国家資格)で5名を有します。農業に寄せるマインド、どのような機械を所有しているかも長年の付き合いで把握しています。セールスエンジニア個人に蓄積されていた情報を社内で共有し、活用できるようになったのが何よりの成果です。

今後の展望 Future outlook

生産意欲の高い若手、営農法人を 支援。IT利活用で効率化が進む

商圏として考えているのは南会津町・只見町全域と新たに金山町・昭和村。いずれも地域の基幹産業は、農業です。会津米・会津田島アスパラ・南郷トマト、カスミソウ(花卉)などが市場でブランド認知されています。首都圏からUターンした若手就農者、さらに営農法人などが担い手となり産出額が伸びています。顧客からの要望で真っ先に挙がるのは、機械トラブル時の迅速な対応です。当社の商圏は山間地域で営業範囲も広く、IT利活用が効率化に大きく寄与します。セールスエンジニアは1時間以内に訪問先へ伺って、1日10件前後を回れるようになります。こうした1次産業の支援を行い、今どき風の営業スタイルを推進し、若年層が入社したいと思える会社とすることが理想です。

Company introduction

有限会社 マスヤ

〒967-0634

福島県南会津郡南会津町下山字田中100

TEL 0241-73-2234 FAX 0241-73-2235

代表者 取締役社長 馬場 亮

設立 1991年(平成3年) 4月12日

資本金 500万円

従業員 7名

URL <http://www.masuya-tech.co.jp>

主な事業内容

農業機械メーカー「クボタ」の特約店として耕運機・田植え機・草刈り機・コンバイン・トラクター・除雪機などの販売と修理を行っています。南会津町の南郷・舘岩・伊南地区および、只見町がテリトリー。客層は中規模農家が多く、稲作・トマト栽培の複合経営です。競合他社との違いを出すため、アフターサービス重視の営業展開。お手持ちの機械を長く使えるよう1級農業機械整備士ら、資格者がサポートします。

