



#### 会社プロフィール

お客様：  
NECビッグロブ株式会社

所在地：  
東京都品川区

事業の概要：  
ネットワークによる情報サービスの提供

構築システム：  
Force.comでのアプリケーション開発

使用ツール：  
SkyOnDemand

対象アプリケーション：  
『BIGLOBEメールコミュニケーションサービス for Salesforce』

紹介サイト：  
[http://business.biglobe.ne.jp/sp\\_saas/mcs-sf/](http://business.biglobe.ne.jp/sp_saas/mcs-sf/)

## SkyOnDemandで クラウドサービス間を連携し AppExchangeの提供を実現



左) ビジネスサービス事業部  
主任 北原 則子 様

右) ビジネスサービス事業部  
永野 小織 様

「Salesforceはユーザが手を加えられる範囲が広く、その汎用性をどこまで考慮してAppExchange化するかの判断が難しかったです。最終的に、随所にBIGLOBEメールコミュニケーションサービス(以下、MCS)の機能を実装することで、その汎用性を重要視しました。」

NECビッグロブは、インターネットの可能性を大きく広げ、「クラウド上で様々な知識や情報が結合・蓄積・共有化される」「クラウド上でネットワーク化された世界中の情報・サービスを自由に使う」という潮流を見据え、誰もがクラウドサービスを自在に使いこなせるようにお手伝いする「インターネット・サービス・パートナー」へと、大きく進化しています。

長年にわたりネットワークサービス事業者として培ってきた信頼性の高いシステム構築や運用ノウハウをベースとする「BIGLOBEプラットフォーム」をコアセットに、NECグループ各社ならびにアライアンスパートナー各社とのコラボレーションを通じ、お客さま一人ひとりの“かなえない”を実現するパートナーとして、価値あるサービスを創造し続けています。

### クラウド化の世相を読み、Salesforce でのサービス提供を検討

MCSは、会員管理機能付きのメールマガジン配信システムをリーズナブルな料金で利用できる、法人向けメール配信サービスです。導入実績は500社を超え、幅広い業種業態の企業が利用しています。高速配信、迷惑メールと判定されない、管理画面の操作性が優れていて初めての人も使いやすい、サポートの専用デスクがある、強固なセキュリティによりお客様の個人情報を安心して預けられるなど、NECビッグロブとしてメールユーザ数数百万人規模のシステムを10年以上にわたって安定して運用してきた実績に基づき、安心して利用できるサービスとして多くの企業に支持されています。

MCSは、以前から個別の案件ベースでお客様のデータベースとつなげる外部連携や、自社ホスティングサービスとの連携は行っていましたが、サービスとしての提供は検討していませんでした。しかし、社内でもSalesforceの利用を始めたこと、また世間のクラウド化の流れやSalesforceのユーザ数の拡大を見て、AppExchangeとしてのサービス提供を検討し始めました。

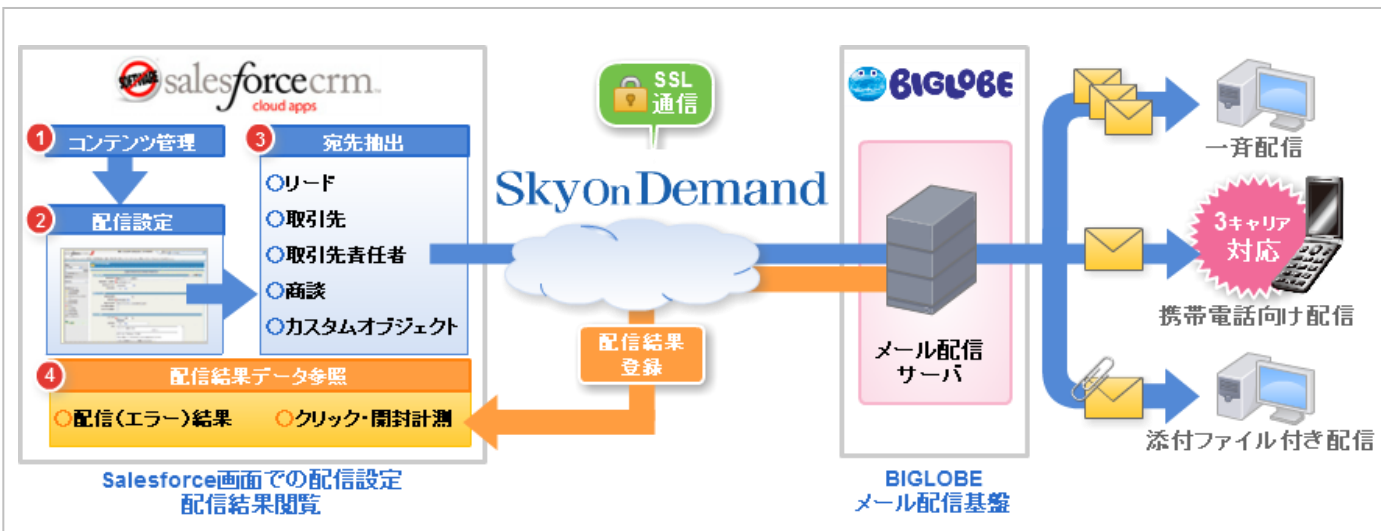
## 自社サービスに開発を加えることなく、SkyOnDemand で AppExchange 化を実現

今回のサービス開発にあたって、NECビッグローブでは二つの方針をたてました。一つ目は、メール配信はあくまで CRM の補助的ツールであるとし、Salesforce の標準的な画面を超えず、なるべく Salesforce 上の操作で完結するという方針です。よって、例えば Salesforce からシングルサインオンで MCS のシステムに繋ぐといった作りではなく、サービス自体は Salesforce 上で動くようにし、Salesforce の一機能と見えるように工夫しました。

二つ目の方針は、MCS 側に手を加えないことでした。そのため、Salesforce と MCS 間のデータ受け渡しと、それぞれのデータ構造の違いを吸収するための媒介が必要となり、クラウド間でのシステム連携を実現する SkyOnDemand を採用しました。

メール配信の仕組みは、まずユーザが Salesforce 上の画面から配信情報を設定します。設定された配信リストは Salesforce 側で作成され、それを SkyOnDemand が取りに行き、MCS に受け渡します。配信が完了すると、SkyOnDemand が MCS 側より配信履歴を取得し、それを Salesforce に引き渡すという仕組みです。(下図参照) このように、SkyOnDemand が両システムのクッションとなって情報を媒介することで、MCS に手を加えることなく、製品化を実現しました。

### ▼ サービス概要



## 直面する多くの課題を、プロジェクトチームのアイデアで解決

実際に開発に着手すると、様々な課題にぶつかりました。それをひとつずつ NECビッグローブとテラスカイのプロジェクトチームで検討し解決していきました。その代表的な課題のひとつは、配信先のリストを Salesforce 側で作成するか SkyOnDemand で作成するか、という判断でした。システム側の視点とユーザ側の視点のどこで折り合いをつけるか悩んだ結果、ユーザ側にとってのメリットを優先させ Salesforce 上でのリスト作成を選択しました。Salesforce 上でリストを作成すれば、利用者が設定時に配信リストの件数とリスト自体を確認できるからです。

また、SkyOnDemand を経由して渡される配信リストが、MCS には全て同一ユーザからと認識されてしまうという課題がありました。これにより、お客様を特定できず、顧客ごとの通数管理を行えないといった大きな問題が発生しました。この問題に対しても、プロジェクトメンバーがアイデアを出し合い、契約社を採番するシリアル番号で管理する案や、通数管理を行う為の Salesforce 組織を NECビッグローブ側が契約して用意し、通数管理の環境を整える案などで解決しました。この時生まれたシリアル番号のアイデアによって、シリアルのないユーザに対して体験版を提供することも可能になりました。

「Salesforce の知識がない状態で開発をスタートしましたが、その知識があるテラスカイに、私たちの意見をたくさん聞いてもらった上でサービスの仕様を検討できたので、早期リリースを実現できました。」と NECビッグローブの北原氏は言います。

### クライアント様コメント

#### — 今後の展望は？

利用者の声を聞きながら、バージョンアップを行っていきたいです。AppExchange は配布型なので、お客様にインストールをしていただく必要があります。バージョンアップ方法とその運用についても、ユーザビリティを考慮して検討を続けていく予定です。



株式会社 **テラスカイ**

〒103-0028 東京都中央区八重洲1-6-6 八重洲センタービル7階  
Tel. 03-5255-3410 Fax. 03-5255-5130  
E-mail : [info@terrasky.co.jp](mailto:info@terrasky.co.jp)  
Web : <http://www.terrasky.co.jp/>