


株式会社AOB慧央グループ

 所在地：
 山梨県北社市

 URL：
<http://www.arsoa.co.jp>

 主な事業：
 化粧品、健康食品、
 浄水器などの開発製造 等

株式会社AOB慧央グループ
**システムの柔軟性とユーザビリティを両立し、
 開発期間とコストは1/3に！**

AOB慧央グループは、清らかな水と雄大な山々に囲まれた山梨県小淵沢で、自然の力を活かした化粧品ブランド「ARSOA」をはじめ、美と健康を目指す製品群の製造開発を行っている。全国に多くの販売員やサロンを抱えるAOB慧央グループでは、化粧品ではカウンセリングを重視するなど、ひとりひとりの顧客へのサポートに重きを置いており、その理念に沿ったCRMシステム構築を実現した事例を紹介する。


 アルソア本社株式会社
 お客様相談室部門
 アシスタントマネージャー

望月 由美子氏

 株式会社AOB慧央グループ
 IT戦略推進室IT部門
 マネージャー

中飯田 明秀氏

**問い合わせ管理システムを刷新し、
 情報の一元管理を目指す**

ARSOA化粧品事業のお客様相談室で、10年以上にわたり使い続けてきた問合せ管理システムは徐々に業務ニーズへのタイムリーな対応、的確な対応が難しくなっていた。より利便性が高く、素早い検索機能などを求めるお客様相談室のメンバーからのニーズや、システム自体の保守が切れたことも相まって、早急なリプレイスが求められていた。また、化粧品事業だけでなくグループ全体では、各事業の情報がそれぞれのシステムに散在していたため、販売店やお客様に対して効果的なフォローが難しい状況であった。この問い合わせ管理システムのリプレイスにあたり、経営層からの要求がもっとも高かったのは、これらの各事業にまたがる情報の一元管理を実現することであったため、単なる問い合わせ管理システムではなく、情報の一元化を実現するCRMシステムの実現を目指し、その第一フェーズとしての問い合わせ管理システムのリプレイスに着手した。

システム選定では複数社に提案を依頼したが、その過程で要件として「初期費用を抑えること」と上述の「グループ全体でのCRM構想」をあげたところ、すべての提案がSalesforceを活用したものであった。それを受けIT戦略推進室の中飯田氏はSalesforceがAOB慧央グループの事業展開に十分に対応可能かを評価し、Salesforceの導入を決断、合わせて導入するインテグレーターとしてテラスカイを選定した。

テラスカイを選んだ理由として、中飯田氏は次のように語った。「要件定義の中で、業務に対するの理解度がもっとも高かったのはテラスカイでした。国内で数多くの導入実績を持っているという点も安心感につながりました。また、Salesforceの標準機能にこだわった開発の提案で初期費用を抑えられた点と、どうしても開発が必要な帳票回りについて内製が可能で利用価値の高いSkyVisuaEditorがあったことも、テラスカイを選んだ理由です。」

システムの柔軟性と使いやすさの両立を実現する クラウドならではの開発とは

テラスカイは、当初の要件に基づき初期導入コストの削減と今後の保守性を考慮し、「できるだけ個別開発をせずSalesforceの標準機能を利用する」ことをシステム移行プロジェクトの方針とした。要件定義では、画面設計と並行して運用フローから見直しを行い、できるだけSalesforceの標準機能を利用できるように設計した。一方、Salesforceの標準機能を優先することが実業務の負荷を高めることがないように、プロジェクトにはお客様相談室のメンバーも要件定義段階から参加し、プロトタイプで実際の画面を見ながらアジャイル的に開発を進めることで、システムの柔軟性と使いやすさの両立を目指した。

帳票の出力には、Salesforceの画面開発サービスである「SkyVisualEditor (以下、SVE)」を採用した。Salesforceの標準機能では実現しきれない入力画面の改善要望が今後発生することを見越し、帳票だけでなく複雑な画面開発も容易に内製できるサービスであるSVEを評価した。実際、運用テストの実施時に、それまで利用していたシステムではできなかった部分検索が新しいシステム上では実現できないことが分かり、ユーザーにかなりの戸惑いが生じるということがあった。そのままでは不便なシステムを我慢して使ってもらわなければならないところを、SVEを利用して必要な検索機能を実装した検索画面を、中飯田氏はわずか一週間で開発して解消した。

「こういうことが簡単にできたのは、私の中ではすごい衝撃でした。SVEでの画面開発は、保守の範囲内でテラスカイの担当者から教えてもらいながら自分で開発しました。画面の操作性はとても分かりやすく、満足のいくサポートもあったので、スムーズに作ることができました。」(中飯田氏)

標準機能にこだわり、操作性でどうしても譲れない部分はSkyVisualEditorを利用したことで、開発を想定より短い期間で実現でき、その中で時間をかけたユーザーテストも行って、テストで挙がったちょっとした項目の追加や画面レイアウトの修正など軽微な修正依頼にもすぐさま設定レベルで対応できたため、問題なくスムーズな運用の開始を実現した。

標準機能へのこだわりとSkyVisualEditorの利用で、開発のコストと期間は1/3に

「今回の導入にあたっては、従来のシステム構築と比較した場合、実質はその1/3程度のコスト・期間にて実現することができました。」(中飯田氏)

化粧品事業から運用を開始し横展開を進めたお客様相談室のCRMシステムは、まだ導入から1年未滿で、すでに4事業の情報の統合を実現し、利用ユーザー数も3倍になった。

運用面では、検索の速度が速くお客様対応時の対応品質を向上させることができたこと、またレポート機能の活用によって、社内の報告資料の作成

や分析用のデータ作成などをユーザーレベルで実施できるようになったことにより、以前より効率の良い業務を実現できるようになった。

お客様相談室でこのプロジェクトを担当した望月氏は、新システムを以下のように評価する。

「使い始めた当初は、使い勝手が以前のシステムと全然違うので戸惑いがありました。でも、新しいシステムは検索の汎用性がすごく高くて、これまでは検索しきれずに顧客情報が見つからず複数のマスタができてしまっていたものが、非常に簡単に探せるようになったり、データベースが統一されたことで、マスタ上に複数データが作成されていたものを発見したら、Salesforce上でマージできる機能があったりと、とても使いやすいです。」

さらなるお客様対応品質の向上を目指し、 情報共有の全社展開とAI構想も

お客様相談室を対象とした新システムは、事業ごとに別システムに分断された情報を一元化するCRM構想の一部であり、これによって下地が形成されてきているSalesforceの利用を、AOB慧央グループでは営業部門や研究開発部門等へ、全社展開を進めたいと考えている。顧客情報をベースとした部門間の情報連携を進めることで、今後のお客様対応品質のさらなる向上を目指す。同社は個別コンサルティングを事業の要としているが、コンサルティングは経験に基づくナレッジがベースとなるため、このCRMの将来的な展望として、ベテランのノウハウを集約したAIによる、よりきめ細やかなお客様対応・コンサルティングも近い将来の構想として検討している。

■ SkyVisualEditorで開発した画面イメージ



※ この事例は、2017年9月時点のものです。