



デジタルデータソリューション 株式会社

所在地：
東京都中央区

URL：
<https://digitaldata-solution.co.jp/>

主な事業：
データ復旧事業、データバックアップ事業、
フォレンジック事業、ワランティ事業

デジタルデータソリューション 株式会社

ワークフローの大幅削減を実現！ 社内コミュニケーションの円滑化も達成した 「mitoco」の導入 - デジタルデータソリューション

現在はプライベートからビジネスまで、デジタルデータが極めて重要な価値を持つ時代といえる。もし企業内の情報資産がハードウェアトラブルなどで消失してしまった場合、直近のバックアップがあればよいが、多くの場合は現状回復までかなりの時間を要するだろう。最悪の場合、企業の存続すら危ぶまれる事態にまで発展するケースも考えられる。

こうした危機的状況を打開してくれる救世主が、データ復旧の分野において11年連続で売上日本No.1を誇るデジタルデータソリューションだ。同社では「mitoco」の導入により、Salesforceの機能強化とシステム統合、社内コミュニケーションの円滑化を実現した。本稿では、その経緯や具体的な効果などを紹介する。



96.2%の復旧率を誇る、 業界最高クラスx データ復旧技術

デジタルデータソリューションが提供するデータ復旧サービス「DDR(デジタルデータリカバリー)」は、業界最高クラスの復旧率96.2%を誇っている。累計16万件以上もの復旧実績を有し、復旧依頼から48時間以内に80%以上の案件を復旧できる驚異的なスピードも特徴だ。その対応領域

は、サーバやスマホ、PC、フラッシュメモリ媒体に存在する写真・動画などの個人データから、顧客情報、財務・経理などの企業データ、さらには官公庁、司法当局や弁護士からの依頼による電磁記録の抽出・復旧までと実に幅広い。

デジタルデータソリューション経営管理部 取締役の上谷 宗久氏は、同社の提供サービスについてこう語る。

「近年はビジネスだけでなく、個人レベルでも膨大なデータを取り扱う機会が増加しました。またPCだけでなく、スマートフォンや家電などデータ



デジタルデータソリューション社内におけるデータ復旧作業の様子。復旧設備の保有台数は世界でもトップクラス

を扱う機器も多様化し、生活と密接な関わりを持つようになっています。裁判の証拠資料、事件解決の鍵となることもあります。こうした中、トラブルにより失われてしまった大切なデータを、最先端の技術と設備で復元するのが弊社の使命です」(上谷氏)

コミュニケーション基盤も含めた Salesforce上でのシステム統合を検討

同社では2016年11月に、営業支援・CRMツール「Salesforce」を導入した。その理由について、デジタルデータソリューション 経営管理部 情報システムグループの趙曉豪氏は「それまで弊社で使用していたデータベースソフトウェアはカスタマイズ性こそ高いものの、権限設定やToDo管理など業務に求められる要件が十分に満たせていませんでした。そこでSalesforceの導入に至ったのです」と説明する。

こうして同社ではSalesforceおよび、スケジュール管理とワークフロー機能を有するグループウェアの併用で業務を進めていた。しかしその活用を進めるなかで、使い勝手の面で徐々に課題が生じはじめたという。

「まず、社内コミュニケーションの円滑化という観点では、Salesforceに標準搭載されているメッセージ機能だけでは求める要件を満たせませんでした。このメッセージ機能は、スマートフォン上では1対1のメッセージを送ることができません。そこで個人間のやりとりにはメールや



デジタルデータソリューション
経営管理部 取締役

上谷 宗久氏

チャットワークを使っていましたが、これらのコミュニケーションの履歴はSalesforce上に残りません。また、弊社の業務では自分の席に戻らないことも多いため、こうした行き違いが社内コミュニケーションの大きな壁となっていました。業務効率向上の観点から、スケジュール管理とワークフローを含めてすべてSalesforce上で統一し記録できないか、という思いもあったのです」(趙氏)

このような現場目線のニーズに加えて、経営視点での判断もあったという。上谷氏は「当社は社員が年率30%で増えていくスピードに社内システムが対応しなければなりません。また、IPO(新規株式公開)に向けた体制作りのため、ワークフローの整備や各ルールの策定が必要でした。世界を狙う体制作りが急務であった背景から、2017年7月頃からSalesforce上でコミュニケーション基盤も含めたシステム統合の検討をスタートしました。」と語る。

ワークフローの移行作業で 業務に理想的な統合を実現

こうして同社では、Salesforce上でのコミュニケーションが可能なメッセージ機能、Salesforce上におけるスケジュール管理とワークフローの統合という条件をクリアし、なおかつSalesforceと密接に連携できるソリューションの選定を実施。その結果、テラスカイが提供するコミュニケーションプラットフォーム「mitoco」に注目したそうだ。mitocoはSalesforceをプラットフォームとしており、掲示板、トーク、ToDo、カレンダー、文書管理、アドレス帳、ワークフロー、モバイルアプリなど多彩なアプリケーションを備えているのが特徴。まさに同社のニーズに最適なプラットフォームだった。趙氏は「mitocoのデモを見た時、『これだ!』と思いましたね。弊社で使っているワークフローを移行できるか確認してもらい、すぐに導入を決定しました」と振り返る。

こうして同社では、「mitoco」の全社導入を決め全社員分のライセンスを購入。導入決定からわずか1ヶ月後の2017年9月にスケジュール、トーク、掲示板の利用をはじめ、移行作業が必要なワークフローについても2ヶ月後に本格稼働を開始した。

ワークフローの移行は、テラスカイが提供している2ヶ月間のプロフェッショナルサポートが利用された。この移行作業におけるテラスカイの貢献について趙氏はこう語る。

「テラスカイ担当者の知識の豊富さと技術力の高さに目を見張るものがありました。弊社では人材不足により役職の兼任が多く、当時は変則的なワークフローがかなりの割合を占めていました。加えて急速な事業拡大に伴い、ワークフローの管理が子会社を含め追いついていない状況だったのですが、入社申請と退社申請で分かれていたものを入社申請としてまとめるなど、移行時の統廃合によって57個から47個にまでワークフローを絞り込めたのです。その手腕に加えて、なるべくコストをかけずに統廃合できるよう進めてもらえた配慮も嬉しかったですね」(趙氏)

丸一日以上かかっていた決裁時間が平均約15時間にまで短縮

mitocoの導入後、同社の業務には大きな変化が表れたという。まず、実務に関するメリットについて趙氏はこう感想を述べる。

「スケジュールが圧倒的に見やすくなりました。ワークフローに関しては内容が分かりやすく表示されるため、経理を含め承認がスピーディーに行えるのもメリットです。これまでは平均で少なくとも丸一日以上の決裁時間を要していましたが、現在では稟議書を含め、短いものは30分以内、平均ですと約15時間にまで短縮しました。スマホからでも承認可能です」(趙氏)

掲示板に関しても非常に使いやすいと好評だ。Salesforceの社内情報共有SNS機能『Chatter』では投稿が多いと重要な告知も埋もれてしまうことがあったが、mitocoでは”必読設定”により重要な内容を見逃さなくなったという。

「コメント投稿時の通知や、既読・未読確認機能が用意されているのもポイントです」(趙氏)

さらに、システム管理者の視点でも大きな改善効果が得られたようだ。「ワークフローを見つけやすくなった検索性の改善に加えて、その利用頻度が数値としてダッシュボード上で可視化できるようになった

のは大きいですね。年間で数回程度しか使われないワークフローも可視化により判別し、47個のワークフローを31個にまで統合・削減しました。個人別の申請数もカウントできます。これまでは感覚値でしか判断できなかったのが、そうした判断基準が数値として見られるのは重要です」(上谷氏)

データの分析とフィードバックでさらなる業務改善を目指す

こうして同社では、mitocoの導入によってSalesforceの機能強化とシステム統合を実現した。上谷氏は今後の活用についてこう展望する。

「mitocoのおかげで、他社グループウェアをSalesforce上に統合して、社内の円滑なコミュニケーションおよび、ワークフロー関連のデータを可視化できる基盤が整いました。全ての企業活動がひとつのプラットフォーム上で動いています。これからは、得られたデータの分析とフィードバックにより、さらなる業務改善を図っていききたいと思います」(趙氏) 「Salesforceと他社グループウェア、既存顧客管理システムを統合させ、理想的なプラットフォームが確立できました。残るはERPシステムの統合です。これについてもテラスカイの迅速で的確な対応に期待をしています。」(上谷氏)

データにまつわる問題解決のプロフェッショナルとして、世界トップレベルの技術力と設備を有するデジタルデータソリューション。今後さらに加速を続けるその歩みに対して、テラスカイは最大限のサポートを行っていく。

デジタルデータソリューション
経営管理部 情報システムグループ

趙 暁豪 氏

