

株式会社鎌倉新書



株式会社鎌倉新書

企業規模：
社員数約150名(2019年7月時点)

主な事業：
ライフエンディングに関わるサイト運営・
情報サービス・コンサルティング

業種：営業部



導入後の運用や監査を考えると、 クラウドを選ばない理由はありませんでした

日本最大級の終活支援プラットフォーム「いい葬儀」などを運営する終活市場のパイオニア、鎌倉新書は、2000年に全国の葬儀社検索やお葬式のマナー、葬儀に関する総合情報を発信するWEBサイト「いい葬儀」を開設した。そのサイトを構成するWEBシステムは、市場の活性化に伴って顧客データベースやマーケティング機能も含む基幹システムへと巨大化し、個別最適化が進んでしまったという。

そのため、本来はUIやUXなど顧客接点のサービス開発などに割くべきエンジニアの工数を、変更を加えた基幹システムのバグFIXやテストに多く割かれてしまう状況であった。このような状況を改善するために、基幹システムのリプレースの検討を開始した。

移行先の選定にあたって、10年以上蓄積した顧客情報を活用でき、かつ変化に強く柔軟なシステムという2点を叶えるシステムであることを条件にあげた。

そこで選ばれたのが、CRMとマーケティング機能を基幹システムから切り出してSalesforceに移行し、基幹システムの独自アプリケーションと『DataSpider Cloud』によって連携するというハイブリッドシステムだ。

課題

長年利用してきた基幹システムに都度必要な機能を作り足し、巨大化・個別最適化が進んでしまったため、ビジネス要件に伴う変更を加えようとする、多大な工数がかかってしまう。

事業部ごとに別々の管理画面、別々の顧客データベースなため、同じ顧客にまつわるデータが集約されず、顧客視点のサービスやサポートが行えない。

使用サービス

DataSpider Cloud



ライフエンディング事業2部
webディレクショングループ
グループマネージャー 兼
プロダクト開発部
サービスマネジメントグループ

児玉 拓氏



プロダクト開発部 プロダクト開発グループ
グループマネージャー

阿部 祐介氏

解決策

CRMやマーケティング機能など顧客接点となるフロントシステムをSalesforceに移行。基幹システムと DataSpider Cloudによって連携させた。これにより、事業部側のディレクターがビジネスニーズに合わせたシステム変更を実現できるようになった。

バラバラだった顧客情報を集約し、Salesforce上での一元管理を実現した。問い合わせがあった際に、これまではオペレーターが他事業部での履歴を確認せず対応していたが、新CRMではこれまでのデータを活かした対応が可能になった。

DataSpider Cloudの選定理由

クラウドであること

「そもそもオンプレ環境を持っていなかったもので、連携のためにわざわざオンプレを導入したくはなかった。導入後の運用や監査を考えると、クラウドを選ばない理由はありませんでした。(阿部氏)」

テラスカイのサポートが迅速で信頼に値した

「打ち合わせの最中にすぐに解決策を導いたり、非常にコミュニケーションがよくスピード感が速かったです。信頼できる、と思えました。(児玉氏)」

効果と今後の展望

お客様のお困りごとに寄り添い、 高いサービスレベルを提供できる環境が整った

「これまで散在していた相談者のデータを統合していくと、当社独自の「顧客カルテ」ができるようになります。このカルテによって精度の高いサービス提供を行い、顧客とのリレーションの強化を目指したいと思います。また、他部門も含め、業務の標準化について具体的に話し合えるようになったという副次的な効果もありました。(児玉氏)」

システム変更を事業部門と分業できるようになり、 ビジネスのスピードが速くなった

「DataSpider CloudやSalesforceは、事業部側の人も数日のトレーニングを受ければサービスについての理解が進みます。これまではシステム変更を行う際、仕様を決めるまでのディスカッションに時間がかかっていましたが、事業部側にサービスの理解があることによって議論の質とスピードがあがり、事業部内で対応できるものが増えました。システム自体がコントロールしやすくなったので、このような事業部側のディレクターを増やしていく方針です。(阿部氏)」

※ この事例は、2020年10月時点のものです。