



クラウドサービスを組み合わせ、 スピード感と柔軟性のあるシス テム構築を実現

会社プロフィール

お客様：
ダンアンドブラッドストリート
TSR株式会社

所在地：
東京都千代田区

事業の概要：
国内、海外の企業情報の提供

構築システム：
営業管理システムの構築

使用ツール/言語：
Salesforce CRM
SkyOnDemand
SkyEditor



情報システム本部

本部長 岡田 昌幸 様

「“使ってもらうための仕組み”を作る
ことに注力したことが、成功の秘訣です。」

国内、海外の企業情報の提供や世界最大の企業データベースの提供を行っているダンアンドブラッドストリートTSR株式会社(以下、D&BTSR)は、グローバルマーケットにおいて、情報産業業界をリードする世界最大の企業情報提供会社であるダンアンドブラッドストリート社(以下、D&B)と日本国内で高い信頼性を誇り国内最大級の企業情報を提供する株式会社東京商工リサーチ(以下、TSR)のジョイントベンチャーとして2007年に設立いたしました。D&BTSRは、全世界の企業情報、倒産情報、出版物、市場調査などを提供し、かつ企業の取引先データの統合および企業情報の活用を通じて、信用リスク管理、営業活動の効率化、調達先管理などを支援するデータマネジメントソリューションの提供を行っています。

CRM導入失敗の原因は、情報の分散と入力負荷

D&BTSRは、上場企業・外資系企業とのパートナーシップに特化する為に設立されたジョイントベンチャーですので、TSRとの間で顧客移管が行われました。これにより、D&BTSRの顧客企業数は大幅に増え、売上規模も4~5倍となったため、これを管理するためのCRMのインフラが必要となりました。

また、米国D&BがSalesforce CRMのグローバルユーザであったことから、2008年にSalesforce CRMの導入を行いました。

しかし結果的に、このシステムはうまく活用されませんでした。それまで使っていたLotus Notesやエクセルの機能をそのままSalesforce CRMに置き換える構築を行ったものの「必要なデータが集約されたシステムではなかったため、入力の手間がかかる割に、営業担当にとってのメリットが少なかったことが原因」と情報システム本部本部長の岡田氏は分析します。

これを解消し、本来の目的であるCRMとして機能させるため、2010年3月よりこのシステムの見直しプロジェクトに着手しました。前回の反省を踏まえ、今回のプロジェクトのポイントとして挙げた要件は以下の2点です。取引先情報や売上の情報を基幹システムから取り込む仕組みと、大量にある商談を簡単に一括入力できる入力画面の提供です。いずれも、入力をする営業担当者にとって、利用することによりメリットを享受できる仕組みを検討しました。

基幹とのデータ連携と使いやすい入力フォームで、利用者にメリットを

1番目のポイントである社内システムからのデータ取り込みは、営業担当者が必要とする取引先情報、売上実績を、日次でSalesforceにアップロードする仕様として実装しました。これにより担当者は複数のシステムを参照して必要な情報を集める必要がなくなり、実績データを利用した精度の高い予実管理、フォーキャストをSalesforce上で可能にしました。この連携は、データ連携をSaaSで提供する「SkyOnDemand」を利用して実現しています。SkyOnDemandは、スケジュールしたタイミングでORACLEから抽出したデータを加工し、Salesforceにアップロードしています。

2番目のポイントである商談の一括入力画面は、画面作成ツールである「SkyEditor」で実装しました。この画面により、金額の小さな商談も負荷をかけることなく一括で入力ができるので、売上予測の精度が増しました。入力画面は、それまで利用していたエクセルとほぼ同じレイアウトで作成したことにより、営業担当者に負荷をかけることなくスムーズなシステム移行を実現しました。

クラウド・サービスならではの、短期間での導入を実現

このように、Salesforceの機能にユーザ固有の要件を追加実装したことで、売上予測の精度が約30%向上しました。同時に、これまでSalesforceとエクセルなどの二重入力を行っていた入力コストも大幅に改善されました。

また、どちらの機能も個別開発せずにサービスを利用したことで、要件定義から導入までをたった3か月という短期間で実現しました。「もともと6月までの3か月間での導入を死守しろという無茶なスケジュールが本社から指示されていました。

SalesforceとSkyOnDemand、SkyEditorというSaaSを組み合わせることで、実現できなかったスピード感です。」(岡田氏)

▼ サービス概要



クライアント様コメント

—テラスカイを選んだ理由は？

そもそも自社製品である企業情報を、Salesforce上で提供するクラウドアプリの開発プロジェクトでテラスカイと出会いました。そこで、入力フォームを作成するSkyEditorや、クラウド上でデータ連携するSkyOnDemandのようなツールを提供していることを知り、まさに求めていた機能を提供しているベンダー、と構築を依頼しました。

—今後の展開は？

SFAの先の部分の管理ですね。現状、紙ベースで行っている請求書の発行、管理のプロセスもSalesforceで管理するといったプロジェクトが進行中です。契約に関わるドキュメントをPDF化してSalesforceにあげ、すべての契約に関わる情報が、Salesforce上で一元管理できるようになる予定です。



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
Web : <http://www.terrasky.co.jp/>