



既存アプリから Salesforce への リプレースで、業務効率を最適化

お客様：
株式会社Eストアー

所在地：
東京都港区

業種：
情報・通信業

概要：
・ドメイン取得手続き代行
・ウェブショップ構築
・ホスティング、決済、認証、
販促、管理、コンサルテー
ション、集客支援
その他、上記関連事業

構築システム：
SFAの構築

使用ツール/言語：
Salesforce CRM
Apex
Visualforce



右) 営業本部 営業推進部
安達 大輔 様

左) 運営サポート部 コミュニケーションチーム
マネージャー 林 明音 様

「選択の決め手は拡張性とカスタマイズのしやすさでした。
将来的に会社全体に展開していきたいです。(安達様)」

「営業効率の改善目標は、70~80%達成できました!(林様)」

資本力に頼らず、誰にでも同じだけチャンスを与えるインターネットの世界。
『大、多、力、量』の時代から、『小、少、心、質』の時代が変わった今、『小さな会社が
少ない商品を心と品質で売る経済』が訪れました。Eストアーは、その経済の主役こそ
お客様であるウェブショップであると確信し、企業における電子商取引のあらゆる
サービスを提供してEコマースの成長と発展に寄与しています。

データの増加に伴いレスポンスの低下が大きな課題に

同社でEコマースのシステムを販売する営業部では、売上の拡大に伴い、当初導入したアプリケーションでは日々の業務処理に多くの時間を割かれるようになっていました。データの検索や、絞り込みを行なって必要なデータを抽出するのに、10分以上かかることもあり、スタッフに多大なストレスがかかっていました。また、Webからの資料請求やセミナー申込のデータも、1日1回しか取り込むことが出来ず、その処理に1時間以上の時間がかかっており、タイムリーな営業活動を行うための妨げとなっていました。

上記のような課題を解決するため、Eストアーでは複数のシステムを検討しましたが、将来的に他部門でも利用し、縦断的に顧客のライフタイムバリューを計測することも想定して、一番拡張性が高く割安な Salesforce CRM を選定しました。

導入コンサルを利用して、特有の業務を短期間で構築

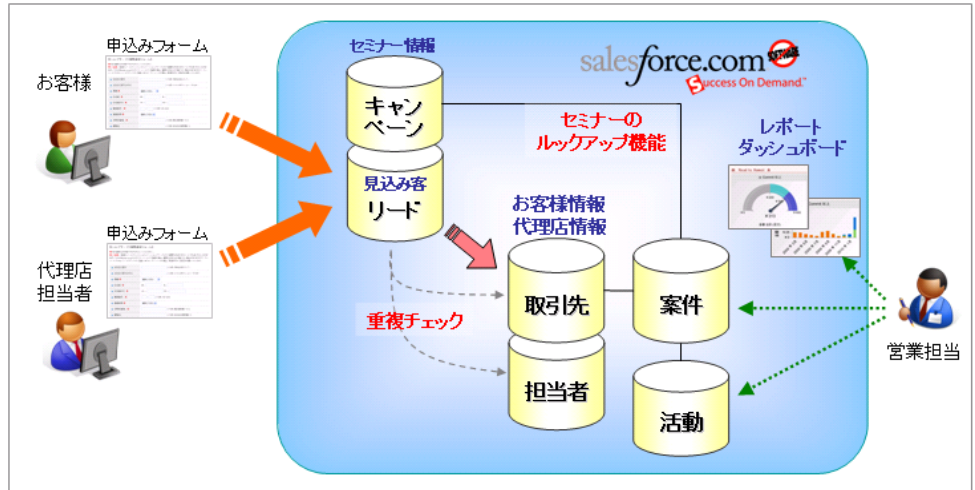
役割の異なる営業3部門間で、1つのSalesforce CRM の組織を利用するために、要望の取りまとめと最初の設計が難題であり肝心でした。そこで多くのSalesforce 導入実績があるテラスカイのコンサルタントに、構築の支援を依頼しました。実際、すぐに使いこなせるようになるには、Salesforce は機能がとても多く取捨選択が大変でした。「作業項目の洗い出しや、想像していた以上の設定作業があり、さらには、既存ツールからのデータ移行までと導入までは大変でした。現在は順調に運用できており、満足しています。」と導入プロジェクトメンバーの安達氏は言います。

旧システムと同等の機能を個別開発し、スムーズなシステム移行を実現

スタッフが新しいシステムに即座に対応できるよう、Salesforce CRM の基本的な使い方を考慮せず、旧システムに似せた形で構築しました。例えば旧システムにあってSalesforce CRM にはない機能として、コードでの検索機能と重複検索の機能があります。これは、Apexコードと Visualforce での個別開発を行なって実現しています。このような工夫により、旧システムからSalesforce CRM への切り替えを即日で行うことができました。また、旧システムとほぼ同じ構造にしたため、トレーニングを行わずとも、スタッフがすぐに新システムに順応し、営業活動をおこなうことができました。

レポートなどのアウトプット機能は権限の設定が細かく行えるため、編集、削除の権限を除き、各スタッフに絞込みビューや新規のレポート作成の権限を開放することで、個々の営業に役立てています。

▼システム概要



クライアント様コメント

―導入で苦労された点は？

データを旧システムから移行するところです。以前のツールはデータの型やリレーション構造がきちんと設計されていない部分があったので、Salesforce のストリクテナ仕様に合わせるのに苦労しました。しかし、今ではデータが正規化され、信頼できるデータが営業の力になってます。以前のように同じ集計をかけても、データの作り方で結果が違ってしまったり、ということがなくなりましたね。(安達様)

―導入の効果は？

当初目標の7割くらいを導入当初から達成できたと思います。検索、作成、保存が素早く行えるようになり、システムを利用する上でスタッフのストレスが軽減し、日々の営業活動に良い影響を与えています。現在は、正確な情報でタイムリーな営業活動を行うことができるようになり満足しています。(林様)

―今後の展開は？

他部門にも展開をしていこうとしています。実際に、成約後のお客様をサポートする部門にも展開しているところです。また、Salesforce は多機能なので、営業部でもまだまだ効率化できる部分があると思いますし、自分たちが知らないもっといい機能もありそうです。なにかいい機能や使い方を、テラスカイのコンサルタントの方に教えてもらいたいです。(安達様)



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/>