KVH株式会社

TerraSky

ビジネスのスピード感に合うクラウドサービスを選択し、システムの内製を実現

「最短でも3ヶ月かかる改修を待ってはいられません。自分たちですぐにカスタマイズできる、クラウドサービス選定の決め手はスピードです。」

営業本部
セールスプランニング部
エキスパート
石川徹 氏

会社プロフィール

お客様:
KVH株式会社

所在地:
東京都港区

事業の概要:
通信/ITサービス事業

構築システム:

使用ツール/言語:
Salesforce CRM
SkyVisualEditor
SkyOnDemand

KVHは、日本にフォーカスした通信/ITサービスプロバイダーとして、1999年に米国フィデリティ・グループにより東京を本社に設立されました。企業の重要な情報を、保存から、処理、保護、配信まで、エンドツーエンドでサポートする情報デリバリー・プラットフォーム戦略に基づき、クラウドサービス、マネージド・サービス、データセンター・サービス、プロフェッショナル・サービス、データ通信、インターネット接続、音声通信などの包括的な通信/ITマネジメント・ソリューションを法人向けに提供しています。東京、横浜、大阪に加え、香港、シンガポール、上海にもサービス拠点を構え、シームレスなITサービスをグローバルに展開しています。顧客は1,850社を超え、金融、製造、製薬、メディア、Eコマースなど多岐にわたっています。詳しくはKVHのウェブサイトhttp://www.kvh.co.jp をご覧ください。

運用開始後も社内でカスタマイズできることが、クラウド導入の決め手に

KVHは通信事業者としてスタートし、データセンター事業、国際回線事業を柱とし、近年ではクラウドサービス事業も開始し売上を伸ばしています。KVHでは、2010年11月、組織変更などを伴う営業戦略の一環としてSalesforceを導入しました。

Salesforce導入以前のシステム上の課題は、営業データが統合・整備されていないことでした。部署ごとの営業報告をエクセルで行っていたり、別の方法をとっていたりと統一したデータベース化がされておらず、報告内容も各担当ごとの申告ベースで、全体が可視化されているかどうかわからない状態でした。また、セールスプロセスの中で、ある業務ではメールを使って情報共有し、別の作業伝達にはエクセルを使ったり、過去の履歴を検索するのが難しい状態でした。

新しい営業戦略として、まずファネルマネージメント(見込み客から受注へと絞り込む販売予測の管理)を正確にやろう、という方針が打ち出され、それを実現する"使える営業支援システム構築"を目指してシステム選定を開始しました。

新システムの選定にあたり、ビジネスのスピードを遅らせない短期間での導入と、導入後にもタイムリーにカスタマイズができるといったスピード感が重視されました。それまで別のSFAのシステムがあったのですが、これらの条件から、既存システムの改修という選択肢は早々に消えました。「カスタマイズを自前でやるには、クラウドのほうが望ましい。カスタマイズの容易さが大きな理由の一つとなり、Salesforceを選択しました。」と、石川氏は選定の理由を述べました。

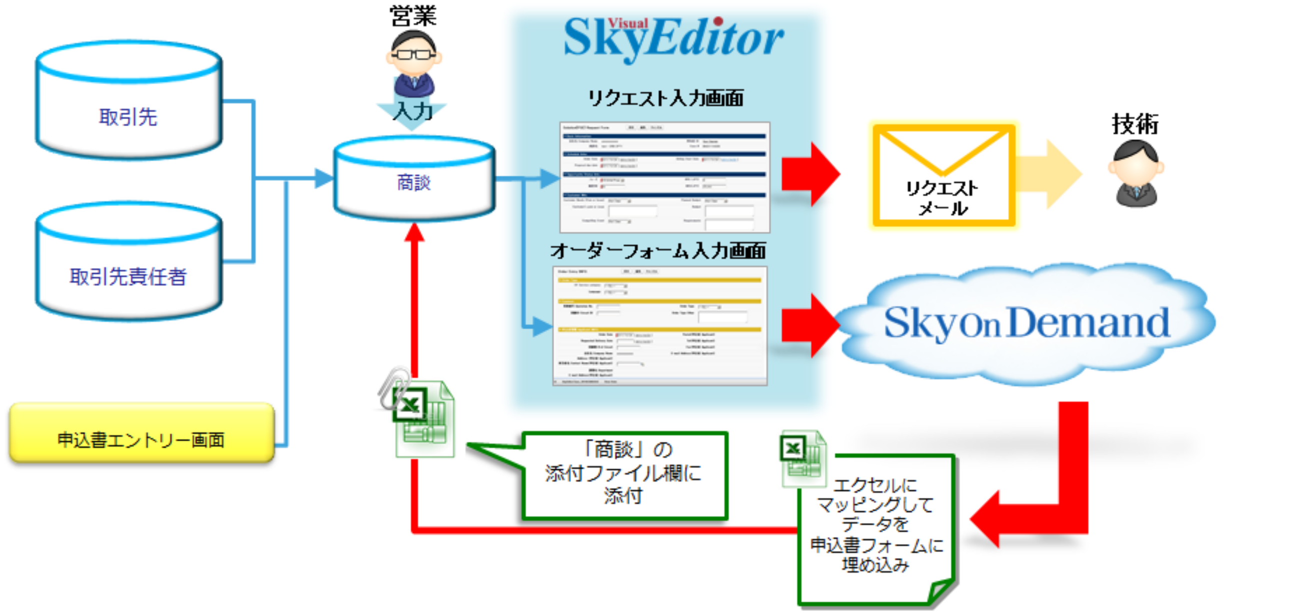
Salesforceと親和性の高いクラウドサービスで、画面開発とシステム連携も内製化を実現

Salesforce の導入はスムーズに進みました。当初の目的であった顧客情報管理のシステム化はほぼ実現されましたが、“使えるシステム”とするためのもう一つの課題は、業務の効率化でした。そこで、次の段階として営業プロセスをサポートする機能を検討しました。

業務効率をあげるアイデアを出していくと、Salesforce のカスタマイズ機能だけでは実現できないものもいくつかあり、そんな時に紹介されたのが、『SkyVisualEditor』でした。

SkyVisualEditor で作成した画面の1つは、営業から営業技術部門へサポート依頼をするリクエストメールの送信画面です。リクエストメールは、Salesforce 標準機能のワークフロー機能で自動配信を実装していましたが、条件ごとの必須項目条件などが複雑で、入力作業の手戻りが多いといった課題がありました。そこで、SkyVisualEditor でリクエストメールを配信するための専用画面を作成し、必要な項目を制御して表示させました。2つめの画面は、それまでエクセルで営業担当が手入力していたオーダーフォームです。オーダーフォームに必要なほとんどの情報は Salesforce に入っているので、その手入力を排除し、出力したい言語等の条件を選択するとPDFに出力することができる画面を作成しました。また、従来からあがっていた要望として、出力後に少し手直ししたいのでエクセルに出力したいというものがあり、それを実現する手段として、データ連携サービス『SkyOnDemand』を採用することにしました。エクセルへの出力ボタンをクリックすると、SkyOnDemand がSalesforce から必要な情報を取り出し、エクセルのフォーマットにマッピングしてファイルを作成し、商談情報の添付ファイルとして格納するという仕組みを構築しました（下図参照）。「SkyOnDmenad はクラウドサービスなので自分たちで改修できるのと、価格が手頃であったこと、また将来的なデータ統合を見据えると、必ず役立つという判断で導入を決断しました。次は見積書作成機能をSkyVisualEditorの新機能で実装する予定です。」と石川氏は今後の展開を語りました。

▼ システム概要



クライアント様コメント

―今後の予定や展開は？

もっとSalesforceの便利機能の利用率を高めたいです。SkyVisualEditorを利用することで業務効率をあげることができますが、それを使ってもらわなければ活かせません。そのためには、便利であると知ってもらって使ってもらう必要があります。マニュアルを渡すだけでは、慣れた方法から抜けられない人も多く、なかなか浸透しません。

そこで、「Salesforceの使い方をマスタして便利に使っている人はこうしている」というサクセスストーリーを作り、それにより社内に浸透させるべく、社内ユーザー会をつくることにしました。このユーザー会を通して、啓蒙と同時に、アイデアも募集し、システム作りに参加意識を持ってもらうようにしていきたいです。こういった意見をシステムにすぐに反映させられるのは、SalesforceやSkyVisualEditor、SkyOnDmenadのいいところですね。

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7F

Tel: 03-5255-3410 E-mail: info@terrasky.co.jp

Web：http://www.terrasky.co.jp/