



株式会社ワイズマン

所在地：
岩手県盛岡市

URL：
<http://www.wiseman.co.jp/>

主な事業：
介護・福祉事業所／医療施設／地方自治体向け、コンピューターシステムの開発・販売・サポート

株式会社ワイズマン

開発工数50%以下！ 内製にこだわる情シスが選んだSkyVisualEditor

ワイズマンは顧客管理、営業管理、コールセンター管理で利用するCRMをSalesforceにリプレースする際、旧システムの操作性を維持するために大規模な開発を行うか、オペレーション変更を受け入れるかの選択に迫られた。しかし、大規模開発をせずに操作性の維持も実現する第3の方法として、「SkyVisualEditor」を採用した事例を紹介する。

管理本部情報システム部
部長

俣江 幸治氏



ワイズマンは1983年に岩手県で創業し、医療、介護、福祉の分野に特化したシステム開発によって大きく成長し、現在では全国各地に拠点を構える医療福祉施設向けシステムのパイオニアである。

全国に営業展開する同社では、顧客情報管理システム（CRM）を全拠点の約360名で利用している。このCRMは10年以上かけ社内で開発し続けてきたので、システム自体が複雑化してしまったのを解消すべく、また将来性が見えないプラットフォームをメインストリームのものに切り替えたいという要望から、CRMのリプレースを実施することとなった。

まず移行先のプラットフォーム選定にあたり、自分たちでカスタマイズが簡単に行える点を高く評価し、プラットフォームはSalesforceに決定した。ワイズマンでは基本的にシステムは内製する方針だが、開発者は3名しかいない。この3名でなるべく早くシステム移行を実現するために、Salesforceが最善の選択であった。ここから同社のCRM移行プロジェクトは、一年の計画でスタートした。

ユーザビリティを妥協せずに 開発ボリュームを抑える解決策とは

ワイズマンでは少ない開発メンバーで移行時のユーザー対応を問題なく行えるよう、旧システムと新システムの操作をなるべく変更せず、同じ操作感で利用できることにこだわった。SalesforceはSaaSとしてすぐれた機能を持っており、加えてこのサービス自体をマウス操作で簡単にカスタマイズすることができるが、この操作感を変えないためには標準のカスタマイズ以上の開発を加える必要があった。

プロジェクトの開始時には、カスタマイズの範囲を超えて作らないといけなのは「見積」と「受注」機能程度だろうと考えていたが、実際にカスタマイズを始めてみると、オペレーションが変わってしまったり、出来ていたことが出来なくなったり、操作の連続性がなくなってしまうといったことが想定より多いことが判明した。

情報システム部部長の俣江氏は、開発工数をできるだけ圧縮しつつ最低限の開発を行う計画を立てるため、必要な機能を洗い出し、開発の度合いを以下の3つに分けて整理した。

小:Salesforceの中でのカスタマイズで対応できるもの

中:Visualforce*1ページ+APEX*2で開発する必要があるが、少ない工数で実現できるもの

大:Visualforceページ+APEXで開発する必要があり、ボリュームが大きいもの

その結果、想定よりも“大”、“中”の割合が多く、そのすべてを開発すると全体の開発工数、また今後のメンテナンス工数が膨れ上がってしまう現実的ではないということが分かった。このプロジェクトには、何らかの工数圧縮策が必要だった。

そこで紹介されたのがSalesforceの画面開発ツールである「SkyVisualEditor」である。SkyVisualEditorのGUIで開発できる画面だけでは、まだワイズマンが求める要件を完全に満たせなかったが、拡張クラスなどの機能によって、必要最低限の開発だけで求める機能“大”“中”のほぼ全てをカバーできると判断し、同社は採用を決定した。

SkyVisualEditorで開発工数とメンテナンス工数を半減

Salesforceの画面に配置項目を増やしたり、工夫のある配置が必要な画面をSkyVisualEditorで開発した場合、Visualforceでの開発と比較すると開発工数とメンテナンス工数は50%以下に抑えることができた。また、SkyVisualEditorの標準GUIだけではカバーできない画面は拡張クラスを使って開発したが、この場合もVisualforce+

APEXでの開発と比較すると、約30%抑えられた。特にコールセンターで利用する問い合わせ画面(※画面1)は、問い合わせ応答に必要なすべての項目を画面内に配置し、javascriptや拡張クラスで対応中に必要な機能を付加できたことで、オペレーターが使いやすい画面を開発することができ、日に約1,000件ある問い合わせに問題なく対応できているという。同社では、このようにSkyVisualEditorで開発した17画面を現在利用している。

内製だから実現できる、ビジネスに寄り添い進化するシステム

「WEBシステムの開発は初めてで、正直分からないことだらけでした。でも外注はまったく考えていませんでした。なぜならリリース後に現場からのフィードバックを受けてよりよいものに作り替えていくのが、自分たち(情報システム部)の使命だと考えているからです。自分たちで作っておかないと、それができなくなってしまいます。」と俣江氏が述べるように、この新CRMシステムの運用開始時には、1カ月半の間ユーザーからの問い合わせが殺到したが、それらをすべて社内でも対応し、現在では問題なく運用している。

「新CRMシステムは、旧CRMシステムと同様の機能に150個程度の改善を加えた完成度です。まだまだ、現場から要望が集まってきます。これらにタイムリーに応えバージョンアップを重ね、さらに使いやすく業務の効率、質の向上に寄与できるシステムを目指していきます。」と、俣江氏は今後の展望を語った。

*1)Visualforce: Force.com で使用するコンポーネントベースのユーザーインターフェースフレームワーク

*2)APEX: Force.com で実行できるオブジェクト指向のプログラミング言語

SkyVisualEditorで開発した画面イメージ

画面1:問い合わせ画面

コールセンターの入力画面。
必要な情報を一画面に集約し、スムーズな応対、入力作業を実現した。

画面2:発送画面

製品などの発送先について、条件を指定して検索が可能な画面。
条件抽出した発送先はCSVファイルに出力できる。