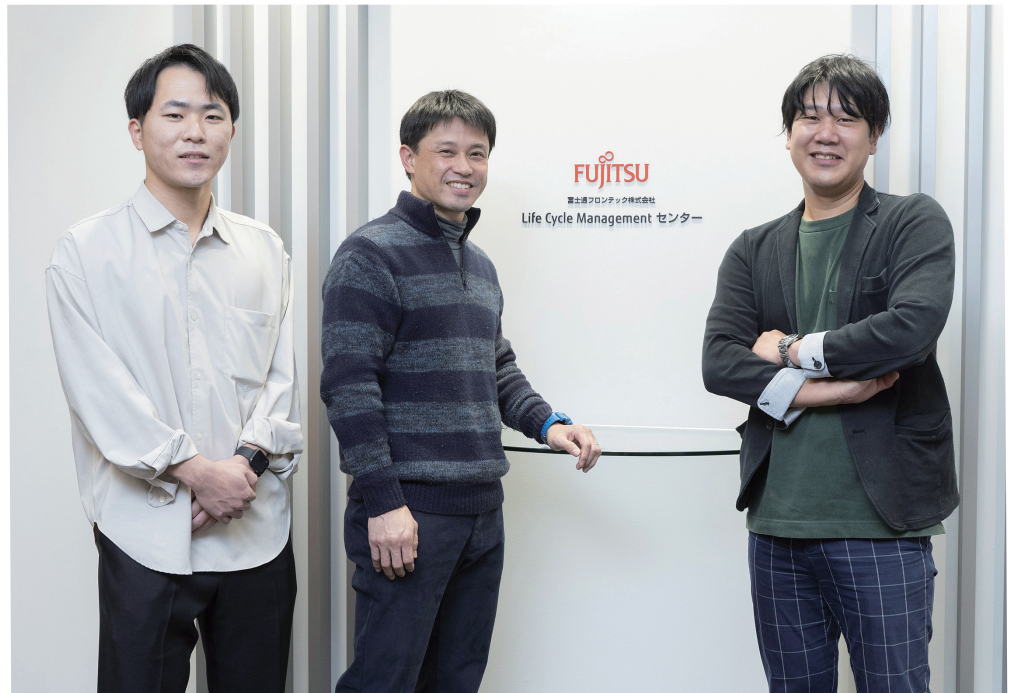


富士通フロンテック株式会社



富士通フロンテック株式会社

本社所在地：
東京都稲城市矢野口 1776URL：
<https://www.fujitsu.com/jp/group/frontech/>主な事業：
富士通グループの一員として、金融・流通・公共・自治体・ヘルスケアなど、さまざまな業界に向けてお客様と生活者の接点（フロント）となる事業を展開。店舗向け ATM サービスをはじめ、決済端末、RFID ソリューション、医療向けシステムなど、多様なソリューションを開発・提供している。リリース管理ツール「Flosum」で
クラウドプラットフォーム「Salesforce」の
システム開発・運用内製化を一気に前進、
富士通フロンテックの取り組みから見えるDXの最適解

左から富士通フロンテック株式会社 サービス事業本部 村田氏、植松氏、川合氏

富士通グループの一員として Fujitsu Way を遵守するとともに、「人と企業、人と社会の新たなつながりで明日を創る」というパーパスのもと、金融・流通・製造・ヘルスケアなど、さまざまな業種向けに製品・サービスを提供している富士通フロンテック株式会社。顧客に向けた DX 支援はもちろん、自社の DX も積極的に展開しており、デジタル技術を用いた業務の効率化に取り組んでいる。同社のサービス事業本部では、業務 DX 化の一環として製品に障害が発生した場合の修理対応・返却の手配など行う保守サービス、いわゆるセンドバック保守サービスのシステム化に着手。Salesforce Service Cloud を導入し、システム開発・

運用の内製化までを見据えた業務改革プロジェクトをスタートさせた。プロジェクトマネージャーを務めるサービス事業本部 DX ビジネス推進統括部共通基盤サポート部プロジェクト課長の植松 崇氏は、その経緯を次のように語る。

「サービス事業部では、製品の導入や運用など、お客様のサポートに関わる業務を行っています。そのなかでも今回のプロジェクトでは、破損した製品の修理受付や修理が完了した製品の発送といったセンドバック保守サービスのシステム化に着手しました。これまではユーザーが個々に対応しており、管理面やお客様資産の可視化の面で課題があ

使用サービス

Salesforce Service Cloud
Salesforce Experience Cloud
Flosum



富士通フロンテック株式会社
サービス事業本部 DX推進統括部
共通基盤サポート部
プロジェクト 課長

植松 崇 氏

りました。ここをシステム化することで、業務の効率化とお客様の利便性向上を目指しています。システム開発と運用の内製化を見据えて、クラウドサービスの開発プラットフォームの導入を検討し、Salesforceの採用を決定しました」(植松氏)

複数のチームが個別にサービスを展開していたために煩雑化したセンドバック保守の機器管理は、運用負荷を増大させており、Salesforceを共通のプラットフォームにすることで、一元管理を行える仕組みの構築を目指したと語る植松氏。Salesforceを採用した決め手として“汎用性”を挙げる。

「カスタマイズの容易さと、多様なニーズに対応できる汎用性を備えていたことが、Salesforceを選んだ大きな理由の1つです。個々のユーザーからカスタマイズの要望が出てくることは予測しており、まずは共通のサービスパッケージを作成・展開し、そこから具体的な要望に対応していくという流れでシステム化を進めました」(植松氏)

ノーコード、ローコードで開発ができる Salesforceでシステム開発の 内製化に手応え

富士通フロンテックのサービス事業部では、Salesforceを用いたシステム開発の経験がなく、導入当初は独自の用語や作法に戸惑う部分もあったという。本プロジェクトの開発リーダーを務めた サービス事業本部 第二サービス事業部 SDM 推進部の川合 雅人氏は、「スクラッチ開発と違い、部品を組み合わせるだけで機能を実装できるSalesforceの仕組みに戸惑いを感じましたが、その反面、システム開発の経験が少ない人でもスムーズに開発が行えると思いました」とSalesforceのメリット



富士通フロンテック株式会社
サービス事業本部
第二サービス事業部 SDM推進部

川合 雅人 氏

を説明する。

同じく本プロジェクトに参画し、Salesforceによる共通システム基盤の構築に携わったサービス事業本部 第二サービス事業部 SDM 推進部の村田 悠真氏は、実際に改修作業を進めていくなかで、拡張性の高いシステムであることを実感したと話す。



富士通フロンテック株式会社
サービス事業本部
第二サービス事業部 SDM推進部

村田 悠真 氏

「Service Cloudをはじめ、さまざまな機能がパッケージ化されていて、将来的にサービスを拡充していく際にもSalesforceの基盤上に構築していけるという印象を受けました。さらに実際に使ってみると、非常にスピーディかつスムーズに改修を進められ、システム開発・運用の内製化に向けても大きな手応えを感じました」(村田氏)

リリース作業にかかる時間と人的負荷を 解消するため、Flosumの導入を検討

こうしてSalesforceを用いたセンドバック保守サービスのシステム化が進められていくなかで、課題として顕在化してきたの

がリリース作業の負荷増大だ。ユーザーからの要望に応じた改修作業自体はスムーズに行えたが、リリースにかかる時間と手間がボトルネックになったという。この点について植松氏は「改修自体はスピーディに行えるようになりましたが、それを適用するリリース作業の負荷が問題化してきました」と説明する。村田氏も、リリースに関連する作業は、Salesforceを使ったシステム開発における大きな課題だったと振り返る。

「Salesforceでは、標準の“変更セット”を使ってリリース作業を行うのが基本ですが、注意すべきポイントが多く、リスクもありました。たとえばリリース対象のコンポーネントを1つ1つ手作業で選んでいく必要があるため、作業時間が長くなるだけでなく、操作ミスの可能性も高くなります。このため、チェック作業に人員を割かなければならず、タイムリーなリリースを阻害する要因となっていました」（村田氏）

このようなリリース作業の負荷を少しでも軽減しようと、リリースの回数を減らすため、改修を完了したタイミングではなく、複数の改修を行った後にまとめてリリース作業を行うようになったという。これでは運用・開発を内製化のメリットであるスピーディな改修や業務効率化が実現できないと考えた富士通フロンテックでは、こうした課題を解決するソリューションの導入を検討。同様の悩みを抱えていたSalesforceユーザーの事例を知り、Salesforceプラットフォーム上で稼働するリリース管理システム「Flosum」^{*}の導入を決定した。

「ベンダーに相談したり、Webで検索したりしていたところ、当社と同じくSalesforceのリリース作業に課題を抱えていた企業のFlosum導入事例を見つけました。内製化のお手本となるような事例で、すぐに提供元のテラスカイに資料請求を行いました」（川合氏）

その当時、同社ではSalesforceを使った初めての大规模改修が進められており、リリース作業の課題解決は急務だったという。

植松氏は「テラスカイによるFlosumのデモを見たところ、リリース作業にかかっていた時間を大幅に短縮できることが確認できました。オペレーションも簡素化されていて、専門的なスキルがなくとも使えることや、バージョン管理を行いやすかったことも採用を決めた要因になりました」と、Flosum導

入の経緯を説明する。

^{*}開発は米Flosum Corporation、日本における販売代理店はテラスカイとなっている。

負荷が大きかったリリース作業は、 3分の1程度にまで工数が削減

Flosumの採用を決定した時点で大规模改修のリリース時期は決まっており、スピーディな導入が求められていた。2022年7月頃からテラスカイは富士通フロンテックの要望に合わせた提案を行い、2022年8月末には導入が完了。約1カ月という短期間での導入を実現したという。「その当時は、リリースの時期が迫まっているのに実際の作業にはボトルネックが発生しており、困っていました。そんな切羽詰まった状況下でテラスカイへお声がけしたのですが、たった1カ月弱の期間のなかで私たちと一緒に仕組みを考え、プロジェクトメンバーと伴走してくれました。当社の要求に寄り添った提案をしてくれたテラスカイのサポートには本当に感謝しています」と、植松氏はテラスカイの支援を高く評価している。

こうして本プロジェクト初となる大规模改修のリリースでは、Flosumが重要な役割を果たした。導入効果は抜群で、8時間程度はかかると予測していたリリース作業が、3時間弱で完了。作業時間の大幅な短縮に成功している。Flosumを導入することで、リリースにかかる時間は半分以下になったほか、導入前は5～6人で行っていた作業を2～3人で回せるようになり、人的リソースの削減にも大きな効果を発揮している。植松氏は、Flosumの導入により、開発チームの意識も変わってきたと導入効果を語る。

「Flosumの導入前は、できるだけまとめてリリースしていましたが、導入後は作業自体が単純化できており、リリース頻度は上がっています。リリース作業時間が短縮できたことで余裕ができ、仕様の変更やお客様との調整に重きを置いた取り組みが実現できています。SalesforceとFlosumを組み合わせることで内製化の足がかりはできたので、小規模な改修は自社で行っていくところから始めて、内製化の方向に大きく舵を切っていきたいと考えています」（植松氏）

実際にリリース作業を担った村田氏は、Flosumの予約機能でリリース前の事前準備ができるようになったことを高く評価

し、「実際にリリースを実行する時間になったらクリック1つで作業を完了できるようになりました。操作ミスリスクが低減されたことで、品質も確保できています」と喜びを口にする。

外部の知見やノウハウを活かしながら、内製化に向けた環境と体制構築を推進していく

今回のプロジェクトで確かな手応えを感じた富士通フロンテックでは、今後も内製化による社内DXの促進を目指し、Salesforceの活用を進めていく予定だ。そのなかで、Flosumの活用をはじめ、内製化拡大に向けたCoE (Center of Excellence) の構築やノンコーディングでの画面開発など、さまざまな取り組みでテラスカイのサポートを期待しているという。

「Salesforceの開発については、習熟してきたこともあり、単純な表示項目の修正などは問題なく行えるようになっていました。ただ、大規模な機能追加や新たなサービスの立ち上げといったレベルでは、Salesforceのどの機能を使えばよいのか見えてこない面もあり、テラスカイのような経験豊富なパートナーに支援していただく必要があると思っています。今後も内製化を推進してサービスの拡充を図っていきたいと考えており、テラスカイにはそのための体制構築の部分からのサポートを期待しています」(植松氏)

システム開発・運用の内製化をフックに、業務の効率化とDX推進の組織作りまでを見据えた取り組みを進める富士通フロンテック。同社がSalesforceとFlosumの組み合わせで実践する、スピーディかつ適切なシステム開発・改修のサイクルは、IT活用によるメリットを顧客と従業員双方に届けたいと考える企業にとって重要な“気づき”を与えてくれるはずだ。