

トランスコスモス株式会社



トランスコスモス株式会社

所在地：
東京都豊島区東池袋

主な事業：
デジタルマーケティングサービス、ECワンストップサービス、コンタクトセンターサービス、ビジネスプロセスアウトソーシングサービスの提供

従業員数：69,512名（2022年3月末現在）

URL：
<https://www.trans-cosmos.co.jp/>

使用サービス

SkyVisualEditor

営業のデータ管理にかかる手間を大幅削減！ SkyVisualEditorで 商談データのメンテナンス工数を抑制

要約

- ・1件の受注に対し、Salesforceで複数の商談データ作成・管理をすることが大変
- ・開発箇所が多くなるにつれて、営業がデータを管理する手間が増大
- ・SkyVisualEditorによってメンテナンス工数を抑えたカスタマイズが可能に

導入背景

トランスコスモスでは、営業活動の効率化および生産性向上を目的にSalesforceを導入。商談や活動状況、見込み数値などを共有し、共通の現状認識を持つことで、無駄のない効果的な営業活動をめざしている。Salesforceは一般的に標準機能で使用する事が推奨されるが、それでも自社独自の管理項目、管理方法が存在するものだ。同社ではどのようにして、開発・運用工数を抑えながら自社業務に必要な画面や機能を開発していったのか、本社管理総括 経営情報戦略統括部 技術推進部 村野衡平氏に話を聞いた。

標準仕様では効率的な数値管理が困難

あらゆる業界の企業に対してBPOサービスやコールセンター運営サービスを提供することで、コスト最適化や売上拡大を支援してきたトランスコスモス。近年の企業が取り組んでいるデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）の流れに沿って、同社のソリューションもデジタル領域を強化。その代表的なソリューションとして、デジタルマーケティングとEコマース、さらにコンタクトセンターサービスを組み合わせることでリアルとデジタルを融合させた「DECサービス」を展開している。

同社では、企業の営業部門におけるDX支援ソリューションの1つとして、Salesforceの販売も行っている。販売開始と同時に、一部営業部門においてSalesforceを試験的に導入し始めた。当時、各営業部門独自で商談や活動情報、見込み数値などの管理を行っていた。しかし、それらの情報を共有し、共通の現状認識を持つことで営業全体の効率を上げていこうという方針の下、徐々にSalesforceの活用が他営業部門に広がっていった。活用が進むにつれてSalesforceに触れる機会やユーザー数が増えてくる。そうなるに次いで問題になるのが使い勝手の面だ。毎日触るものであれば、少しの違いでも工数や効率性に大きく影響するようになる。

「コールセンター運営のような委任業務の場合、1つの受注（業務）に対して、複数月にまたがって月別に売上見込みと実績数値を管理しています。Salesforceの標準仕様では、月別の数値管理ができないために月ごとに別々の商談データを作成し、数値管理のためだけに複数の商談データを更新す

る必要がありました。各月分の商談データを逐一開いて更新する作業は非常に非効率で、精神的にも負担がかかります」と村野氏は同社独自の事情を説明する。業務上必要な作業ではあるが、明らかな重複作業なので何とかしたいと課題を感じていた。

バージョンアップ時の動作保証と カスタマイズ性の高さでSkyVisualEditorを採用

1つの商談に対してSalesforce上で複数月の数値管理ができるようにカスタマイズしたい。以前からVisualforceやApexを使っているので、自社開発も可能だ。しかし問題がある。「Visualforceなどで開発した場合、3カ月ごとのSalesforceバージョンアップの際に、開発した箇所について自分たちで動作検証しなければなりません。もちろん手を入れる箇所が増えれば増えるほど、リスクや検証作業が増加していきます」と語る村野氏。これでは今後メンテナンス工数が累積的に膨らんでいくことになる。ベンダー側でSalesforceのバージョンアップ時の動作保証がされており、しかも自分たちがやりたいことが実現できる、そのようなツールを探し始めた。

「効率良くカスタマイズが進められるように、開発者側から見てもユーザビリティに優れたツールを探していたのですが、『SkyVisualEditor』がちょうど我々の要求を満たすものでした。他にも画面カスタマイズツールは存在しますが、コストが見合わない

かったり、何よりも肝心のカスタマイズできる範囲が不十分だったり、“Salesforceを使いやすくする”というそもそも課題の解決につながらないものでした」とSkyVisualEditorを採用した理由を村野氏は説明する。

そこで、できるだけSalesforce自体が持つ機能を生かしながら、SkyVisualEditorを活用し必要な画面を作り込むことで、営業部門全体の工数やコストの削減、および生産性向上をめざすことになった。

予実数値の一括入力画面と基幹連携によって 数値管理の効率と精度を大幅に向上

SkyVisualEditorを使った具体的なカスタマイズは次のような内容だ。まず課題となっていた商談ごとの月別の見込み数値を、24か月分一括で管理できる画面を作成。これにより月別に商談データを逐一開かなくても、今期から来期にわたる見込み数値まで一度に更新できるようになった。さらに、セゾン情報システムズとテラスカイが共同開発したデータ連携基盤「DataSpider Cloud」を用いてSalesforceと基幹システムを連携。売上確定後の月別の実績数値をSalesforceへ反映させるようにした。これで手間をまったくかけずに、商談ごとの見込み数値と実績数値を一目で比較できるようになった。

見込み数値比較画面

受注売上合計: ¥ 30,000 計上売上合計: ¥ 30,000
受注粗利合計: ¥ 600 計上粗利合計: ¥ 450

計上年月	受注売上	受注粗利	計上売上	計上粗利	連携ステータス
2022/04/01	10,000	200	10,000	150	未連携
2022/05/01	10,000	200	10,000	150	未連携
2022/06/01	10,000	200	10,000	150	未連携
2022/07/01	0	0	0	0	未連携
2022/08/01	0	0	0	0	未連携
2022/09/01	0	0	0	0	未連携
2022/10/01	0	0	0	0	未連携
2022/11/01	0	0	0	0	未連携
2022/12/01	0	0	0	0	未連携
2023/01/01	0	0	0	0	未連携
2023/02/01	0	0	0	0	未連携
2023/03/01	0	0	0	0	未連携
2023/04/01	0	0	0	0	未連携
2023/05/01	0	0	0	0	未連携

また、管理部門で全体数値などを掌握するために、Salesforce側の見込み数値を基幹システムに渡すようにした。従来は営業がSalesforceだけでなく基幹システムへも見込み金額を入力する必要があったが、DataSpider Cloudによるデータ連携後は二重入力の必要がなくなった。

「改修後まだ3ヶ月ほどですので、具体的な削減工数や営業の生産性向上などに対する効果測定は時期尚早だと思います。しかし明らかに変化したのは、管理している商談数です。登録商談数は以前に比べ60～70%程度減少しました。実際の業務上の商談が減っている訳ではありませんので、減少した商談数がほぼ予実管理のために重複登録していた商談だったと思われます。今回の改修で、その分の商談データに対する修正工数が、丸々削減できたことになります」と、村野氏は運用面の導入効果を見積もっている。それでは開発者視点での効果はどうだろうか。

「SkyVisualEditorによる画面作成に要した期間は2ヶ月。以前にApexやVisualforceで同じような画面を作成した際には4ヶ月ほどかかりましたので、開発工数としては50%ほど削減できました。Salesforceのバージョンアップ時の対応も現在は簡単な動作検証を行っているレベルで、メンテナンス性も大きく向上しました」という。

社員が働くことに喜びを感じることが できるような業務環境の提供をめざす

今回の改修の成果をさらに高めるためには、運用や活用の面での課題が残っている。

「今回の改修によって営業のデータ管理が効率化され、工数的なメ

リットは享受できました。今後さらにSalesforceを活用促進することで、営業の生産性向上や売上増につなげてもらう必要があります」と、村野氏は当面の課題を認識している。Salesforceが営業活動フローの中心となることで、さまざまなルールが統一され、Excelなどで各部署に分散していた情報がさらに共有・集約される。これがさらなる効率化を実現していく。このような好循環モデルを実現するのが理想的な形だ。そうすればSalesforceが会社の業績向上や競争力強化のための強力なツールとして働くことになる。しかし、そのためにやらなければならないことがまだ残されていると村野氏は考えている。

「次の段階として考えているのが、DataSpider Cloudを活用して基幹システムなどとのデータ連携をさらに進めることです。昨年もさまざまな形で手を加えましたが、今後はSalesforceとの連携を前提に他のソリューションをうまく使ったり、さらにクラウドベースでの検討を始めたりしています。今年度は特にそういったデータ連携やソリューション間連携を進めることになるでしょう。私たち社内システム部門は、ユーザーである当社社員がより使いやすくユーザビリティに優れたシステムを提供することで、社員の働き方改革を実現したり、ひいては働くことに対する喜びを感じてもらったりすることが大切と考えています。Salesforceはバージョンアップを繰り返すことで常に最新のテクノロジーを業務に利用できるのが大きな強みです。その特長を最大限生かして、社員がより働きやすい環境を常に提供していくことを今後もめざしていきます」

新型コロナウイルスの影響で、企業の労働環境やサービス提供の方法が急速に変化しつつある。DXの必要性をさらに感じている企業も多い。トランスコスモスは今後一層企業のDXに対する支援を強化することで、今の時代に即した企業価値向上と競争力強化をサポートしていくことになるだろう。