

2019年9月27日
株式会社テラスカイ

【報道関係者各位】

日立ハイテクノロジーズの「アフターセールスプロセス」刷新をテラスカイが支援

顧客満足度向上を目指し、Notes からの移行をアジャイルで実施

株式会社テラスカイ（本社：東京都中央区 代表取締役社長：佐藤 秀哉、以下：テラスカイ）は、株式会社 日立ハイテクノロジーズ（本社：東京都港区 代表執行役 執行役社長：宮崎 正啓、以下：日立ハイテク）がこれまで Notes データベースで管理していたアフターセールス関連システムの Salesforce 移行を支援したことを発表します。新システムへの移行は、デザイン思考やアジャイル開発を採用し、アフターセールスプロセスを刷新、顧客接点の統合を実現しました。

システム刷新の背景

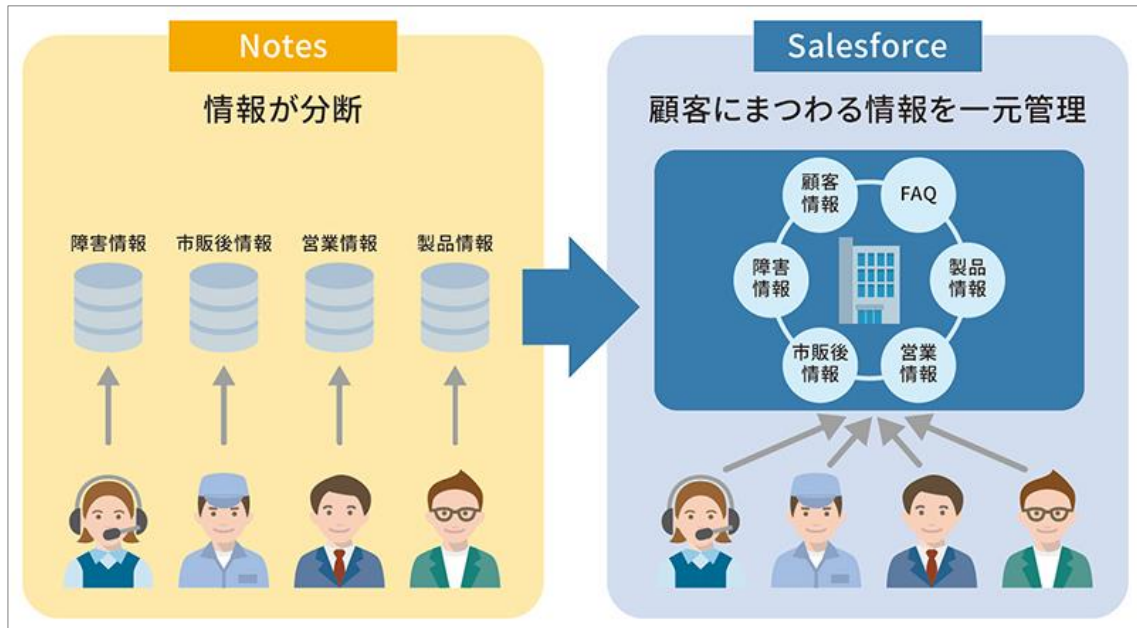
日立ハイテクは、20 年程前に導入した Notes データベースに、各部署が必要な機能を開発し、アフターセールス関連業務を行ってきました。長年にわたり個別開発を繰り返した結果、情報が分散し、稼働状況の統合的な把握や部門横断の情報共有に改善の余地が出てきました。お客さまからの問い合わせやご要望に対して、最適な対応を行い、CS 向上と品質向上を図るためには、分散した情報を統合し有効活用する仕組みを構築することが必要でした。また、日立ハイテクが進めるデジタルトランスフォーメーションにあたり、現行のシステムからデジタル施策をさらに推進するため、Salesforce をプラットフォームとするシステムに移行し、アフターセールスプロセスを刷新させることになりました。

デジタル変革の構築パートナーとしてテラスカイを選択

新システムの構築にあたり、日立ハイテクにとって初となるデザイン思考、アジャイル開発でのプロジェクトを行うパートナーとして、テラスカイが選ばれました。テラスカイが Salesforce のプラチナパートナーであること、別プロジェクトでの技術力、サポート体制が評価されたことによる採択です。

移行プロジェクトは 2018 年 7 月から開始し、2019 年 5 月より運用を開始しました。現在グローバル規模でフィールド担当者から営業、品質保証、設計まで、全社で情報を共有し、お客様からの問い合わせやご要望への対応を行っています。データが集約されたことにより、そのデータを活用した製品フィードバック、サービス提案、ニーズの掘り起こしを実現する基盤として稼働しています。

▼システム移行イメージ



以下、コメントを頂戴しました。

株式会社 日立ハイテクノロジーズ デジタル推進本部

ビジネス DX 部 部長 竹林亜紀恵様

「Notes に存在するデータベースのうち、関連部署が多く複雑なアフターセールス関連プロセスを Salesforce に移行するプロジェクトをテラスカイの支援を受けて開発しました。テラスカイは丁寧かつ臨機応変に対応し、プロトタイプ開発からスプリントまでさまざまな側面で支援したことを評価しています。今後のデジタル施策の推進においても、専門性を持った支援を期待しています。」

<株式会社テラスカイについて>

テラスカイは、クラウド創成期からクラウドに取り組んできたリーディングカンパニーです。2006年の設立以来、クラウド時代の到来を一早く捉え、セールスフォース・ドットコムコンサルティングパートナーとして、導入・普及に取り組んできました。導入実績は金融、保険業界をはじめ医療、サービスなど業界を問わず 4,000 件を超え、日本のコンサルティングパートナーではトップクラスの導入実績数を誇っています。また、多くの実績から得られた知見を基に、開発効率を飛躍的に改善するクラウドサービスの開発・提供を行っています。

所在地：東京都中央区日本橋 2-11-2 太陽生命日本橋ビル 16 階

設立：2006 年 3 月

資本金：11億2,849.7万円（2019年5月末時点）

代表者：代表取締役社長 佐藤 秀哉

URL：<https://www.terrasky.co.jp/>

証券コード：3915（東証一部）

※ 本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

--- 本件に関するお問い合わせ先 ---

株式会社テラスカイ 経営企画本部 マーケティング・コミュニケーション部

担当：堤 / 田中 TEL：03-5255-3410 / mail：pr@terrasky.co.jp