

ASPによるSFAシステムの導入・運用責任者(営業SE:課長待遇)として、ムック「ASP導入パーフェクトガイド(オーム社刊)」のインタビューを受ける。2001年6月に刊行。

ケース事例①

「salesforce.com」使用

部門内でCRM ASPを導入 営業・業務の流れをスタッフ全員で共有

中央システム株式会社
アプリケーション・サービス営業部営業課 技術課長 平野正喜氏

もともとがソフトハウスの会社 現在はWebを使ったシステムを開発

— 御社のホームページを見させてもらったのですが、業務内容がちょっとわかりにくいので、そのあたりからお願いします。

平野 ● 当社はもともとソフトハウスとしてスタートしたのです。企業向けのソフトをカスタムメイドで開発していました。20年ほど前になります。その後、時代の流れと共に業務内容も大きく変わってきました。

現在は大きく分けて3つの事業とそれに関わる3つの部署があります。まずは「ソリューション営業部」です。ここは主にアメリカ製のソフト「PATROL」を扱っているところで、商品の販売やシステムの運用管理を行っています。「PATROL」は企業内のさまざまなOS、データベース、アプリケーションなどを集中化、自動化、統合化し、可用性、信頼性、拡張性、柔軟性を提供する統合管理ツールのごとで、システム管理者の通常の作業を自動化することができます。危機管理の必要性を削減できるようになっています。ま

た、Web管理用などのアドオンやサードパーティの製品も用意されています。当社では十数社と提携し、販売だけでなく教育なども行っています。

もう1つが「半導体システム営業部」です。当社の売上の40～60%を占める重要な部署で、ある大手半導体メーカーの生産管理・制御などを行っています。このメーカーが生産する半導体のほぼ100%を当社で管理しており、担当範囲はグループ会社全体におよんでいます。当社の重要な事業なのですが、一般の方にはどんなことをやっているのかわかりにくいかもしれません。ホームページの会社案内などにも詳しく掲載していませんから。

そして最後が、私が所属している「アプリケーション・サービス営業部」です。ここは主として企業向けのシステム開発を担当する部署で、「PATROL」以外のパッケージソリューションの提案、カスタムメイドのシステムの販売などを行っています。大きな取引先としてはNTTグループ、コニカなどがあります。

システム開発といっても幅が広いですが、現在はWebをインフラにしたシステムの構築に絞っています。つまり、インターネット

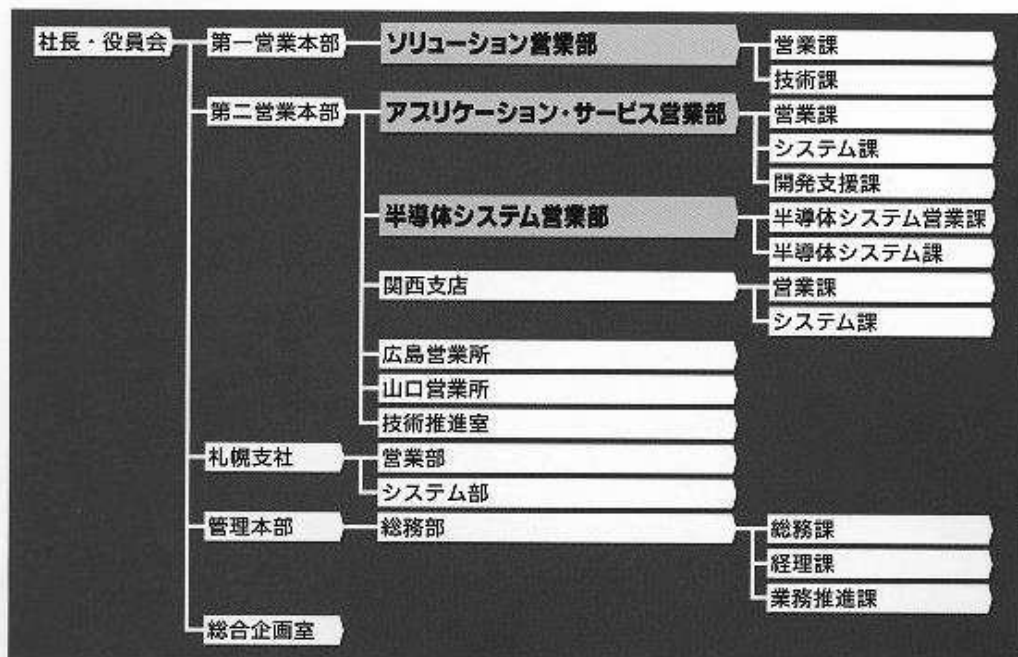


図1 中央システム株式会社の組織図

とイントラネットのシステム開発・構築です。ただ、当社が手がけているのはB to B系が多く、一般の方にはあまり目にしない部分ですね。それだけに信頼性を求められる部署でもある訳で、「作ったものは最後まで面倒を見る」というのをモットーにしています。これはシステムだけでなく、アフターサービスなどにもマンパワーを提供するという事です。

社員数は、役員を除きますと5月1日現在で281名です。

実は医療系、教育系の独自ASPを開発 ただし、自社向けシステムは遅れ気味

— ASPも手がけているのでしょうか？

平野 ● 当社では主に医療系、教育系の企業向けにASPを手がけています。具体的に医療系の会社の例で説明しますと、眼科における診断とコンタクトレンズの処方についてのASPがあります。これは、診察された方のデータなどをWeb上で閲覧できるシステムです。その眼科がいくつも分院しているときは、他の場所でもデータがWeb上で確認できるので便利だと思います。このようなタイプのデータベースは、ASPによるシステム化がしやすいのです。

教育系の例で言いますと、当社ではある家庭教師派遣会社のイントラネットを担当しているのですが、こちらもデータベースを基本にしたASPを構築しています。このシステムは家庭教師のユーザーである生徒さんやその親御さんが、Webでいろいろな教師を科目ごとにチェックできるようになっています。また、会社では教師のスケジュールをWeb上で把握できるようになっています。

このように当社のASPは、あまり目立たない、縁の下の力持的な存在というのが特徴ですね。

全社的グループウェアでは重く 活路はASP

— ASPを自社で手がけ、しかもシステム開発を行っている会社で、なぜ外部のASPを導入されたのですか？

平野 ● 「紺屋の白袴」と言いますが、実は社内システムに関しては遅れ気味になっていたのです。

社内システム構築の第1歩は、94年に「cc:メール」を導入したことです。まずは情報の共有化からはじめました。導入するまでは、業務に関する情報は担当チーム内でしかわからない状態でした。また、営業面に力を入れていなかったため、他の人が持っている情報をツールに使うこともなかったのです。「cc:メール」の導入に合わせて、営業力の強化を図るため営業セクションも新たに設立しました。

次のステップは97年頃です。ここで初めてグループウェアの「ノーツ」を導入したのです。全社的な連絡などはこれで整備されたのですが、営業の中でのネットワークツールとしてはちょっと使い勝手が悪かったのです。個別の仕事にマッチしないというのか…。

そこで、2001年になって独自に営業用のグループウェアを導



中央システム株式会社のホームページ
<http://www.chuo-system.co.jp/>

入ることになったのです。それが「salesforce.com」(セールスフォース・ドットコム)です。

決め手は使い勝手の良さ ASPの研究にも

— 「salesforce.com」に決めた理由は何ですか？

平野 ● 2つあります。1つは、ユーザーとしての使い勝手の良さ。もう1つが、商品としてお客様に提案できるものという点です。

2つめのほうから説明しますと、先ほども言ったように当社ではお客様向けにASPの構築を行っているのですが、すべてカスタム

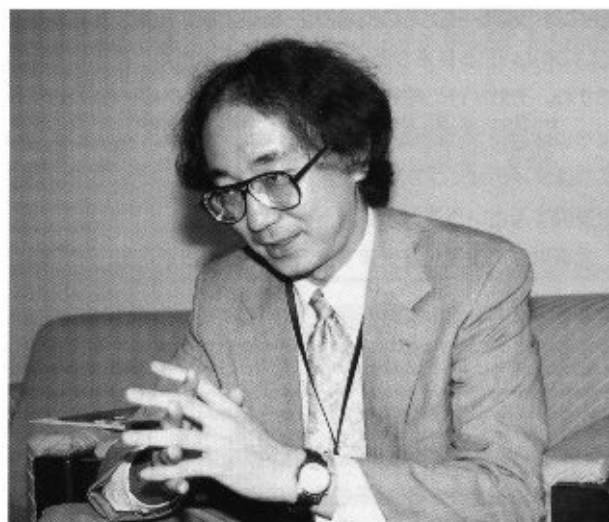
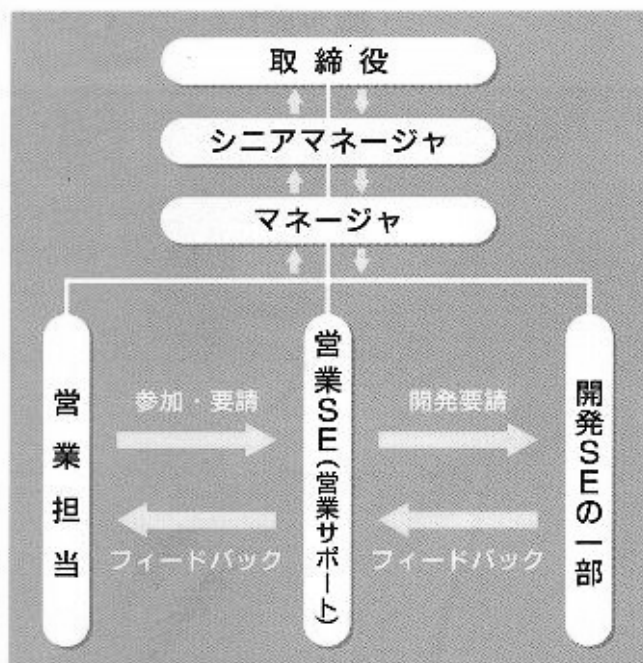


図2 「salesforce.com」の利用セクション
(アプリケーション・サービス営業部営業課)

メイドのASPだけでなく、このようなパッケージのASPもご提案しているのです。そして、いろいろなASPを組み合わせることによって、より満足度の高いシステムが提供できると考えています。

1つめの理由に戻りますと、使い勝手の良さというのはいろいろとありまして、まずは管理コストの点です。このASPは営業セクションだけの利用になり、担当役員を含めても10名ほどの小規模のものです。ですから、パッケージ製品を利用するのはコスト的に見合わないのです。「ノーツ」のオプションを利用する手も合ったのですが、高くなってしまいます。

「salesforce.com」の利用料は、10名で月額3万円です。ユーザー数に応じて金額が変わりますが、10～15名程度であればとてもリーズナブルだと思います。そして、管理者いらずというのもとても助かります。10名程度が利用するシステムに専用の管理者を置くわけにはいきませんし、他の業務と兼任するのも無理がありますから。

2つめの理由は、営業セクションが使うシステムとしてはよくできている点です。

営業情報のすべてを入力 スケジュール管理などがスムーズに

— そのあたりを具体的に説明していただけますか。

平野 ●「ノーツ」では全社的なスケジュールはわかるのですが、個人のスケジュールや業務の進捗状況が確認できないのです。つまり、誰がどんなところへ行って、どんな仕事をしていて、いまどんな状況なのかという業務の流れがまったく見えません。

「salesforce.com」では、まず営業担当が営業に関するすべての情報をインプットします。営業に行った会社の社名、担当者名、電話番号などの名刺情報から、与信情報、期待度など、あらゆるデータを入力するのです。もちろん、売上金額もです。

商談の日程や進捗状況などのスケジュールも入力されていますから、上司はすべての営業の流れを管理できるのです。また、営業担当者は私のような「営業SE」の人間に対しての同行の要請もすぐにWeb上で行うことができ、そのフィードバックもやはりWeb上で瞬時に確認できるのです。また、システムの開発の現場である「開発SE」とのやりとりもこのASPで行っていますから、横の連絡が実にスムーズにできます。

営業担当はノートパソコンを持ち歩いていますから、外出先でもスケジュールや連絡事項などをチェックでき、営業情報の入力もできます。

— 自社でこのようなASPを開発しようとは思いませんでしたか？

平野 ●さきほど社内のシステム構築が遅れていると言いましたが、もう1つはこのようなASPを作るのにはリスクが大きいことも挙げられます。

システムを作る以上は、いろいろな開発の現場が担当しなくてはいけないし、作った以上はアフターフォローや管理などさまざまな場面がかかわっていかなくてはならない。つまり、コストのリスクがとても大きいのです。

「salesforce.com」は機能的にも優れていて、しかもコスト的にも納得いくものですからね。これを選択するのは自然な流れだと思います。

セキュリティ面での安心感も魅力 iモードに完全対応してほしい

— このASPに不満なところはありますか？

平野 ●サポートもしっかりしているのでそんなに不満はないのですが、あえて挙げればレスポンスがやや悪い点ですね。接続スピードが遅いというのか。クライアントサーバ側の問題かもしれませんが。それと、もともとがアメリカ製のシステムですので、日本語に未対

応のところがわずかながらあるという点です。あともう1つ、iモードに完全対応していないので、こちらも何とかしてほしいですね。営業セクションにとっては、iモードは便利なツールですから。現在、iモードのメールには対応していますが…。

—セキュリティの面ではどうですか？

平野● ASPを導入したのは、セキュリティの面で信頼性が高いことも大きな理由の1つです。このASPでは、売上情報や顧客の情報はダウンロードできないようになっています。ですから、大切な情報が外部に漏れる心配はありません。

導入したのは今年の2月ですが、いろいろな面でよくできた

ASPなのでこれからも使い続けていきたいと思っています。また、当社のお客様にもご提案したいシステムですね。

中央システムのようなシステム開発をしている会社でも、社内のシステム構築は遅れ気味だというのは意外だったが、開発費や運営費の問題はどこでも悩みの種なのだろう。「salesforce.com」のような使い勝手が良くて低コストのASPは、そんな問題を見事に解決してくれる。ASPのCRMは、今後ますますニーズが高まりそうだ。

聞き手：滝野俊一