FUJISOFT

導入事例 セールスフォースエンタープライズサービス（Salesforce導入支援）

株式会社インターネットイニシアティブ（電気通信事業）

短期間でのパイロット導入と全国展開を実現 SFAによる業務改革への取り組みを支えたアジャイル開発

salesforce reseller cloud alliance partner

Salesforceの導入による営業担当者の負担軽減を目指したIIJ。使いやすいUIを短納期で構築するだけでなく、既存システムとの連携も実現しました。その開発を支えたのは富士ソフトの人間力と技術力、そして双方の信頼関係でした。

IIJ
Internet Initiative Japan

会社概要

会社名
株式会社インターネットイニシアティブ

所在地
（本社）東京都千代田区富士見2-10-2
飯田橋グラン・ブルーム

設立
1992年12月3日

資本金
22,979百万円

従業員数
連結 3,346名　単体 1,960名
（2018年12月31日現在）

事業内容
インターネット接続サービス、WANサービスおよびネットワーク関連サービスの提供、ネットワーク・システムの構築・運用保守、通信機器の開発及び販売

オフィシャルサイト
https://www.iij.ad.jp



分業による生産性の向上を目指しIIJが取り組んだSFA導入とは

株式会社インターネットイニシアティブ（以下、IIJ）は、日本初の商用ISPとして設立されて以降、企業向けのネットワークの構築やクラウドの導入、セキュリティなど、現代のビジネスに必要なIT環境を提供してきました。

法人向けの営業を担当するアカウント営業には多くの部署があり、見積から運用まで全面的にサポートしてきました。

これまでもお客様の情報を管理するためにCRMを導入していましたが、その運用は営業担当者に任せられており、適切に管理されているとはいえない状況でした。

IIJの営業担当者は契約から運用まで多くの業務を担当しており、その負担が大きかったことも事実です。

上層部からは売上を伸ばすことが求められる一方で、現場では営業以外の業務が多く、生産性の向上が現実的に難しい状況がありました。

そこで、営業担当者の仕事の分業を進め、負担を軽減する必要がありました。さらに、分担して空いた時間を活用する工夫や、スムーズなコミュニケーションの実現には、営業活動の成果を「見える化」する必要があります。

林氏は「営業がいないと、どんな背景があったのか資料がなく、何もわからなかった」とこれまでの状況を語ります。

多くの成功体験が詰まった製品Salesforceに決めた背景

IIJはネットワークだけでなくシステムインテグレーションも担当しており、これまでも社内システムの多くは内製していました。

しかし、今回はパッケージシステムとしてSalesforceの導入に踏み切りました。その背景として、林氏は「内製したシステムは個別最適の集合体になっている。会社の合併などが発生すると、連携が非常に大変。Salesforceなら成功体験が詰まっている」と話します。

そこで、中期経営計画の中でSFAの導入に踏み切りました。導入対象はアカウント営業を担当する約350名と、それを支援する技術やマーケティング部門の約400名。

これだけの人数が使えることが前提となるだけでなく、営業担当者が使うツールなのでUIを重視。「直感的に理解しやすいという視点で、異論を挟まないレベルのUIでないと浸透しないと感じていた。この条件を満たすものはSalesforce一択だと思っていた」と林氏は話します。

パイロット導入で実感した富士ソフトのスピード感

今回のプロジェクトは2018年1月中旬にスタート。IIJではSalesforceについての開発経験が皆無であったため、Salesforce社から紹介があった富士ソフトに開発を依頼することになりました。

2月に着手できたものの、一部の部署でのパイロット導入における最初のリリースは4月と決められていました。

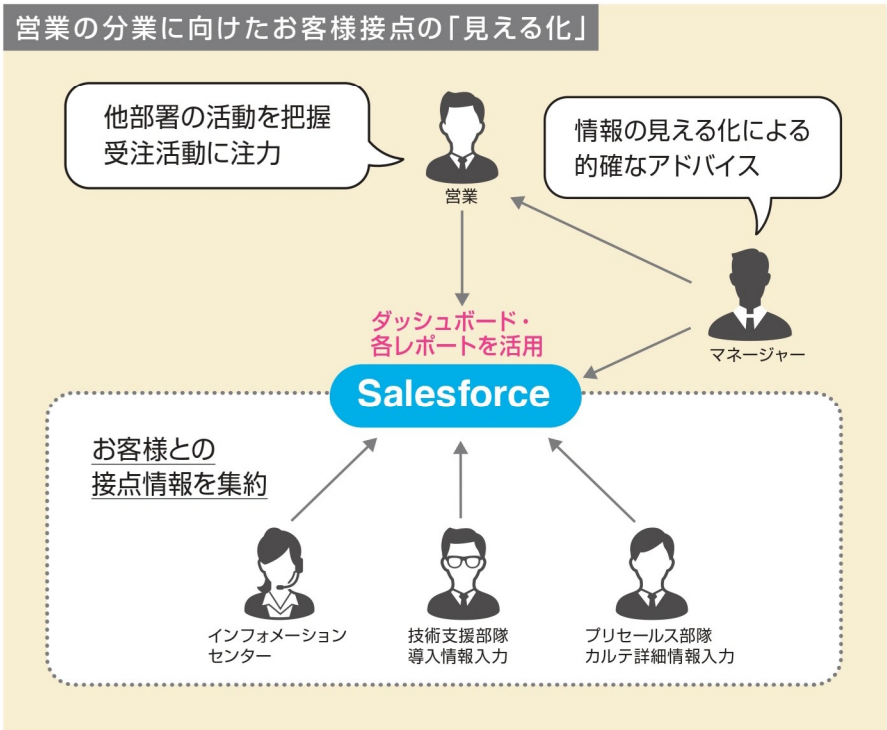
林氏は「Salesforce単体の導入であれば問題ないスケジュールだと考えられるかもしれませんが、IIJが持つ内製したシステムと連携したことを考えると、すごいスピード感だった」と語ります。

富士ソフトの担当者がIIJに常駐し、要件定義から社内システムを把握することまで徹底的に行いました。システム間連携についても、既存システムは他社ベンダーが対応しているため、仕様の擦り合わせの打ち合わせを何度も開催して詳細を詰め、スケジュール通りに完了しました。

しかし、パイロット版のリリースだけでなく、7月の全国展開までスケジュールが決まっていたため、残された期間は3ヶ月しかありませんでした。

このようなタイトなスケジュールのため、アジャイルで開発を進めることになりました。営業が使うシステムであるため、営業担当者の意見を多く取り入れることを意識しました。できあがった画面を使ってもらい、

分業の際に情報が分散されないように、支援部門もSFAを活用



作っては作り直す、というステップを繰り返しました。

優先すべきところと後回しにできる内容を取捨選択したことで、必要なものを導入できたことに手応えを感じています。



サービス
プロダクト事業部 兼
ビジネスユニット
統括本部
林 賢一郎 氏

運用を始めてからの課題と変化 今後も啓蒙活動が必須

全国展開したあとも、利用にあたり社内からの反発は、少なくありませんでした。これまでの仕事の進め方を変えたくない、新しいツールの導入により作業が増えた、などの不満が登場するのは導入前に想定していた通りです。

Salesforceにデータを登録しても、管理者が使いこなせていない状況がありました。そこで管理者向けに説明会を開催し、レポートやダッシュボードを利用して部下の活動を管理する方法などの教育を実施しました。

また、今後も営業担当者に対してデータを登録するメリットや意義を伝える啓蒙活動を続けていく必要があります。

新規導入をしたことでSFAにデータを登録する作業は新たに発生しますが、それはこれまでExcelやメールなど別のツールを利用していた作業をSFAに集約するということです。情報を登録し、活用できなければ仕事を減らすことはできません。今後、情報の登録自体も営業担当者の成績につながることを伝えています。

一方で、部署によっては積極的に取り組むところも出てきています。これまでは営業担当者に任せていて、誰も把握していなかったことが見えるようになり、売上を増やす目的だけでなく、効率的に動けているか、部署の方針に沿って動けているか、などの検証ができるようになってきています。

例えば、お客様に対していつ電話や訪問をしたか、問い合わせを受けたかなどの活動状況や頻度の把握、どのセミナーや営業活動から商談化したのかの分析が可能になったことが挙げられます。

一部の部署でうまく使えるようになってくると、それを手本にして使い込めるようになってきます。

「今回は組織体制を変更せず、同じ部署内での役割分担で対応していますが、どこまでをシステムが行い、どこまでを運用でやるのか、手間と負荷のバランスなどトレードオフを意識して進めていきたい」と林氏は語ります。

さらに「システムを変えるのも今回のテーマではあるが、実際には業務改革だと考えており、システム以外で営業担当者の意識を変えることのインパクトが大きい」とも。

今後実現したいことと 富士ソフトでよかった点

現在は進捗が見えるようになったなどの評判も出てきており、続く3次開発では利用ユーザーから出てきた新たに欲しい機能なども取り入れる開発を実施しています。スケジュールの都合上、これまでの開発では一旦外したものを再度取り入れて、より使いやすい実装を実現していきます。

林氏は「当初はSFAのことがよくわかっていなかった部分もあったが、こういった実装にした方がより使いやすくなる、といった長期的な保守性や拡張性などを考えた富士ソフト側からの前向きな提案も期待しています」と期待を込めて話されました。

今回のプロジェクトでは、当初見積時に予定していたSalesforceのライセンスと、実際に導入されていたライセンスが異なっていたことから、想定していた標準機能は利用できず、開発なしには実現できない機能も存在しました。「Salesforceに関する技術のノウハウを持っていないと着地が難しい場面もあった。このような提案があったのは富士ソフトならではだと感じており、短期間で実現する工夫をしてくれた」と感謝の言葉をいただきました。

最後に、富士ソフトでよかったことを伺うと、「担当者の人柄がよく、気分よく進めさせてもらったことも挙げられる。PMが前面に立ち、生粋の技術者が後ろにいたことで、作業を進めている間も『やってくれるだろう』という信頼感を感じられた。依頼すれば実現してくれるし、できるようにするために整理してくれる」

「相当な無理をお願いしたが、できないものはなかった。リリースを守るということを一緒に頑張ってくれた」と語りました。

※Salesforce および Salesforce ロゴはSalesforce.com,inc.の登録商標です。またその他サービス名もSalesforce.com,inc.の登録商標または商標です。 ※掲載する会社名、製品名などは一般に各社の登録商標または商標です。

富士ソフト株式会社 www.fsi.co.jp
0120-593-111
受付時間 9:00～17:00(土・日・祝を除く)

お問い合せ
ソリューション事業本部 営業統括部 セールスフォース問合せ窓口
E-mail：sf-sales@fsi.co.jp

※本カタログに記載の内容および製品・サービスの仕様は、予告なく変更する場合があります。

AIJC-SCIIJ(A)-220-5B-CRWU/PWU