FUJISOFT

# 導入事例

Salesforce × FUJISOFT
【Salesforce CRM導入支援】

ソニーネットワークコミュニケーションズコネクト株式会社 様

## データ連携の自動化や機能拡張にも柔軟に対応するシステム導入を支援 業務の効率化・負荷軽減とともにDXも推進

salesforce PARTNER

ローコードで扱いやすいクラウドサービスを利用して基幹システムを構築し、事業を開始したソニーネットワークコミュニケーションズコネクト。設立1年後から需要が拡大し、業務量が増えると不具合を感じるシーンが多くなってきました。しかも、既存システムは様々な制約のために課題の解消が難しいことから、富士ソフトの「Salesforce CRM導入支援」を活用し、今後の成長にも柔軟に対応できる新システムを導入しました。
これにより、手作業で行っていたデータ連携も自動化が可能になるなど課題が解消し、業務の効率向上と負担の軽減が実現。社内スタッフのシステム活用も活性化し、DXの定着・推進も加速しています。

### 目次


【導入の背景】
既存システムの課題を解消し、今後の成長に対応する新システムの導入を検討

【選定の経緯】
RFPに対する提案はもちろん、モダンで見やすく、使いやすいUI画面も高く評価

【導入のプロセス】
特殊な業務知識の習得からスタートし、予定通り2022年2月にシステムリリース

【導入の効果】
業務効率の向上と負担軽減を実現。さらにDXも加速

【今後の予定】
成長を支える新基幹システムとして自動化などの新たな機能拡張を推進


### 導入前の課題

- 需要拡大に対応した機能拡張性に乏しく、業務の効率化にも負担軽減にも取り組めない
- 1リクエストの処理件数に制限があり、要望通りに業務が進められない
- 営業管理や顧客管理などサブシステム間の紐づけが弱く、データ連携には手作業が必要
- 社外システムと実施するデータ連携が自動化できない

### 導入効果

◎需要拡大に対応する新たな要望に対する機能追加にも柔軟に対応
◎機能連携で業務全体の一括管理を実現し、処理の自動化で業務の効率化を高め、負担を軽減
◎各種業務の自動化で業務負荷を大きく軽減し、人為ミスの発生も防止
◎社外システムとのデータ連携も完全自動化を実現
◎スタッフのシステム注目度を高め、DXの定着・加速を推進

SONY

**会社概要**

会　社　名
ソニーネットワークコミュニケーションズコネクト株式会社

資　本　金
2億円(資本準備金を含む)

事 業 内 容
高速インターネット「NURO 光 Connect」を核に、IoT、スマートホームソリューションなど集合住宅に特化したソリューションをワンストップでトータルに提供

U　R　L
https://sonyncc.co.jp/

【導入の背景】

## 既存システムの課題を解消し、今後の成長に対応する新システムの導入を検討

**―貴社の特長についてお聞かせください**

当社は2019年4月、ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社の100%出資で設立しました。展開している事業は、高速インターネット「NURO 光 Connect」を核に、「スマートホーム」「ソニーグループアセット」という集合住宅の資産価値を高めるソリューションを、ワンストップでトータルに提供することです。

「NURO 光」は、国際標準規格「G-PON」の採用と専用開発したホームゲートウェイ(ONU)の組み合わせで、下り最大2Gbpsを実現。快適なインターネットライフの提供により、5年連続で顧客満足度No.1を受賞しています。当社はこのNURO 光を、集合住宅向けに全戸一括形式で提供しているところに、大きな特長があります。

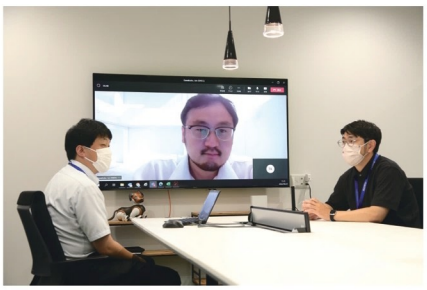
**―今回のサービス活用はどのような背景から検討されたのでしょうか**

設立より1年を経たあたりから、NURO 光 Connectへの需要が大きく拡大しました。これにより、業務量が一気に増えてくると、当時運用していたクラウド型の基幹システムは、ローコード・ローコストで扱いやすい一方、不具合を感じる機会が多くなってきたのです。例えば、1 リクエストの処理件数に制限があり、要望通りに業務が進められないこと。また、営業管理や回線工事管理、顧客管理、請求管理などのサブシステム間の紐づけが弱く、連結されたデータを別途作成するために手作業が必要なこと。さらに、社外システムとのデータ連携も手作業が中心になっていること、などです。

そこで、スタッフの業務効率向上と負担軽減を図るための検討を始めたのですが、既存システムでは拡張性やカスタマイズ性の問題から課題解決は難しいことが判明しました。

こうした状況から、現状の課題を解決するとともに、今後の成長にも柔軟に対応できる新システムの導入を検討することになったのです。

# 導入事例 Salesforce × FUJISOFT 【Salesforce CRM導入支援】




ソニーネットワークコミュニケーションズ
コネクト株式会社
コーポレート管理本部
経営管理部　情報システム課
課長
神戸 拓也 氏（左）

ソニーネットワークコミュニケーションズ
コネクト株式会社
営業本部　事業企画部
チーフ
川久保 淳 氏（中）

ソニーネットワークコミュニケーションズ
コネクト株式会社
コーポレート管理本部
経営管理部　経理課
課長
金澤 歩 氏（右）


【選定の経緯】

## RFPに対する提案はもちろん、モダンで見やすく、使いやすいUI画面も高く評価

### ―パートナー選定はどのように進められたのでしょうか

2021年2月にRFPを作成し、通信会社向けパッケージを提供しているベンダー数社とSalesforce社に提案を依頼しました。

Salesforce社を候補に加えたのは、知名度が高く、案件管理から導入まで管理できる点と開発が柔軟に行える点に注目したからです。

RFPでこだわったのは、次の4点です。まずは、「短納期で高品質のシステム構築が可能なこと」。新システムは1年後のリリースを目標にしていたことからスクラッチ開発は対象外とし、パッケージ製品かSaaSのようなクラウドサービスをイメージしていました。

次に、「プラットフォームはクラウドであること」。当社では全システムがクラウド上で稼働していることから、オンプレミス環境は除外しました。

３つ目のポイントは、「柔軟に機能の追加、他システムとの連携ができること」。現行システムでの課題解決と今後の成長を考慮し、この点を重要項目として提示しました。

そして４つ目が、「本番運用開始後の開発・保守におけるサポートが受けられること」。構築だけでなく、その後も長期にわたるサポートの提供を前提としました。

### ―富士ソフトをパートナーに選ばれた理由を教えてください

RFPに基づき、各社の提案を様々な評価軸から検討しました。その結果、最も高い評価を獲得したのがSalesforce社の提案であり、富士ソフトがその具体的な内容をSalesforce社とともに企画していたことが、最大の要因です。

評価にあたっては、システムを実際に利用する業務部門も参画。高い評価を獲得したのが、機能拡張の柔軟性です。Salesforceであれば、現行システムの課題であるシステム連携の自動化が図れることは、とても魅力的でした。さらにパッケージ製品とは異なり、当社の業務仕様に合わせた機能拡張が柔軟に行える点にも注目しました。

評価ポイントが数多くあるなか、最も高い評価を集めたのが、UIです。画面のつくりがモダンで、見やすく、使いやすさに対する評価は、群を抜いていました。

富士ソフトは、親会社のシステム開発を手がけたことはあるものの、当社とは今回が初めてでした。とはいえ、Salesforce社の推薦があり、パートナーとして上位にランクされていることから、安心して任せられると判断しました。また、RFPの提示から提案まで、かなりタイトなスケジュールでしたが、提案内容は充実しており、このスピード感なら今回の短期開発でも力を発揮してもらえると感じました。

【導入のプロセス】

## 特殊な業務知識の習得からスタートし、予定通り2022年2月にシステムリリース

### ―導入はどのように進んだのでしょうか

富士ソフトがパートナーとして正式に決まったのは、2021年3月。最初に取り組んだのは、当社の業務知識を理解してもらうことです。ビジネス領域もサービス内容も特殊であることから、業務を正確に理解してもらい、共通の認識に基づいて開発を進めて行けるように環境を整備していきました。

こうして開発体制を整えたのち、4月より要件定義を開始。本番リリースまでの時間を考えると、各業務部門からあがってきた要望をすべて実現するのは難しいと考え、必ず実現すべき機能の調整を進めていきました。

そして6月より設計を開始し、製造、当社での運用テストを経て2022年2月、予定通りシステムを本番リリースすることができました。

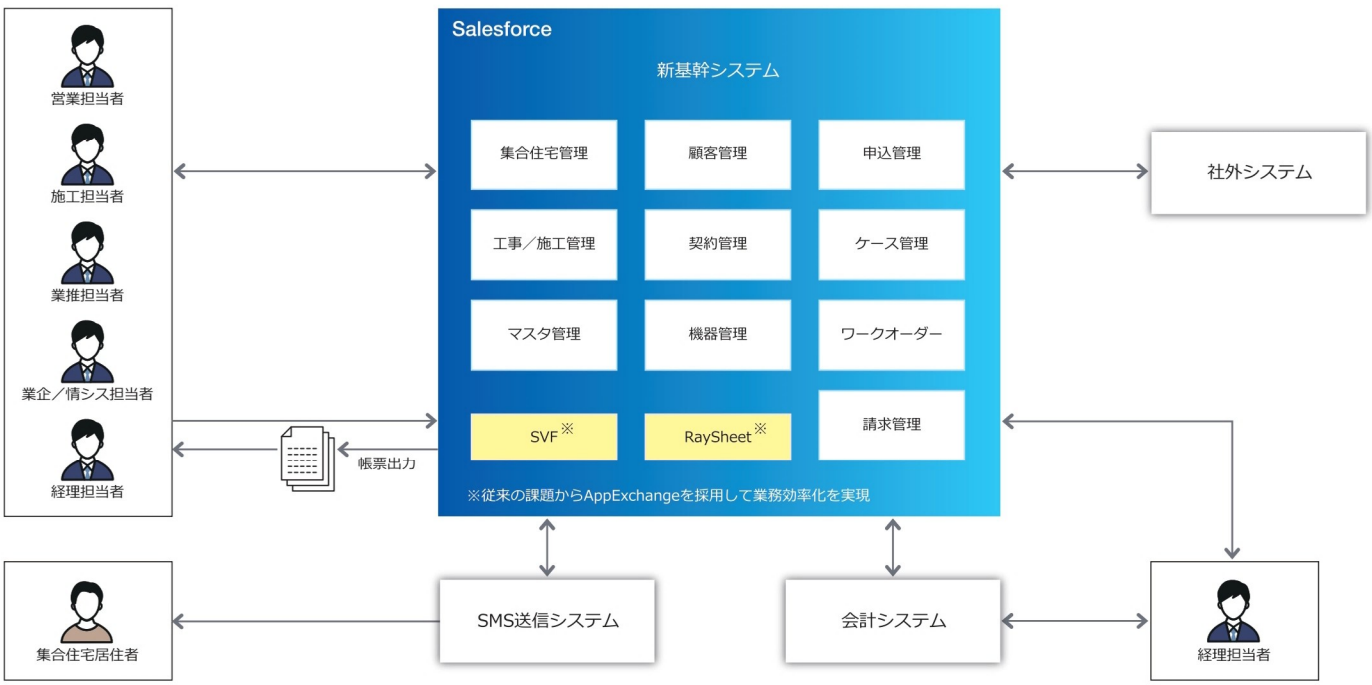
【導入の効果】

## 業務効率の向上と負担軽減を実現。さらにDXも加速

### ―導入後の効果についてお聞かせください

最大の効果は、Salesforceによる機能連携により、手作業で行っていたデータ連携の自動処理が可能になったことで、スタッフの業

システム構成図



務効率向上と負担軽減が大幅に進んだことです。

Salesforceで構築した新基幹システムで、営業・商談の管理から、工事／施工管理、建物（集合住宅）管理、顧客管理、請求管理などの連携が可能になり、業務全体の一括管理が実現。これにより、回線工事の完了を受けて請求を開始するといった工程も、従来は手作業で行っていた業務間のデータ連携が自動化できるようになり、業務効率と負荷軽減は劇的に進化しました。

さらに、社外システムや会計システムとのデータ連携も完全自動化となり、手作業で行っていた帳票出力もSVFの導入で自動化が実現し、業務負荷を大きく軽減。人手を介さないことで、入力ミスなどの発生も防止できるようになりました。

このほか、従来システムになかった新機能も搭載。ワークオーダー機能により、様々なタスクのヌケやモレが大幅に減少。障害発生時のメール送信機能により、人材を投じて行っていた障害監視は不要に。集合住宅の居住者向けSMSメッセージ送信も、自動化することで、業務負荷を軽減しながら密接なコミュニケーションが可能になりました。

### ―新システムの導入で起こっている新たな動きを教えてください

あらゆるデータが1カ所に集約され、連携できるようになったことで、社内の全スタッフが関心を持ってシステムを操作するようになりました。この動きが加速したのは、RaySheetの導入により、システムが新しくなっても既存システムと同様の操作性を実現することで、違和感なく扱えたこと。そしてもう一つが、詳しいシステム知識がなくても複数の情報源からデータを集め、求める情報やレポートが簡単に作成できる「ダッシュボード機能」の存在が大きいと思います。

従来は、求める情報やレポートを入手するためには情報システム課に依頼するしか手段がなく、時間も手間もかかっていました。それが新システムの導入により、自らの簡単な操作で入手できるようになったことから、必要な情報をリアルタイムに獲得して業務へスピーディに反映できるようになったのは、注目すべき進化です。経営層も、この機能を経営会議での議論や新たな意思決定に活用しています。こうした状況から、次代への成長を加速するDXの推進を感じています。



ソニーネットワークコミュニケーションズ
コネクト株式会社
コーポレート管理本部　経営管理部　業務企画課
課長
広田 道生 氏

【今後の展望】

## 成長を支える新基幹システムとして自動化などの新たな機能拡張を推進

### ―今後に向けて、どのような取り組みを検討されていますか

新システムによって自動化が一気に進み、スタッフの業務効率向上と負担軽減が大きく進みました。今後も引き続き、業務の効率化と負担軽減を重要なテーマに掲げて社内業務を見直し、アナログ対応が残っている業務のデジタル対応や自動化を推進していく計画です。

また、ダッシュボードの利用が全社レベルで高まっていることから、機能向上に向けた検討も進めていきたいと考えています。

このほか、Salesforceベースで連携したデータをさらに広い業務で活用することも、今後に向けた重要なテーマです。例えば、カスタマーセンターでも各種の情報を参照し、顧客対応のレベルアップに活かすことを検討中。マイページの開設・運用など、顧客とのスムーズなコミュニケーションを図るために活かしていきたいと考えています。

### ―富士ソフトに対する評価と今後の期待をお聞かせください

今回、富士ソフトに依頼をして、非常に満足しています。プロジェクトの発足からシステムの設計・開発、そして現在の運用まで順調に進んできたのは、富士ソフトのSEをはじめとするプロジェクトメンバーのおかげだと実感しています。システム開発に際しては、常に当社と密接なコミュニケーションを図り、指示内容にヌケやモレがないか精査しながら業務を進めてくれました。その過程で課題が見つかると、的確な提案でプロジェクトのスムーズな進行に貢献してくれたと感じています。

当社では今後、この新基幹システムに必要な機能を随時盛り込み、成長を支えるシステムとして根づかせていきます。そのとき、富士ソフトには当社のビジネスをしっかり理解していることを強みに、導入すべき機能の提案から開発について積極的に提案してほしいと考えています。新たな成長に取り組むパートナーとして、その力を存分に発揮してもらえることを期待しています。




【今回取材に応じてくださった方】

ソニーネットワークコミュニケーションズ
コネクト株式会社

コーポレート管理本部　経営管理部　経理課
課長
金澤 歩 氏（左）

コーポレート管理本部　経営管理部　業務企画課
宮崎 奈緒 氏（左から2番目）

コーポレート管理本部　経営管理部
情報システム課
課長
神戸 拓也 氏（右から2番目）

コーポレート管理本部　経営管理部　業務企画課
課長
広田 道生 氏（右）

富士ソフト株式会社 www.fsi.co.jp 0120-593-111 受付時間 10:00～17:00（土・日・祝を除く）

お問い合わせ
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。