

アスクル株式会社

事例紹介

SalesforceとIP-PBX*、複数クラウドのデータを統合してレポート コールセンター業務の分析を効率化

オフィス用品通販最大手であるアスクル株式会社（以下、アスクル）。企業向けの通販サービスに加え、2012年には個人向けの日用品通販サービス「LOHACO（ロハコ）」を立ち上げた。お客様からの様々な問い合わせに応えるコールセンター業務にMotionBoard for Salesforceを活用し、Salesforceとクラウド型IP-PBXのデータを統合。業務の効率化やお客様満足度の向上に役立っている。

* IP-PBX…IPネットワーク内でIP電話端末の回線交換を行う機器



LOHACO <http://lohaco.jp/>

✓ 採用の背景

- Salesforceと外部データを連携する仕組みの導入
- クラウド型ソリューションを指向
- 情報活用による価値の創造

✓ 導入ポイント

- わかりやすいグラフィックや豊富な機能
- 複数システムのデータ統合・表示
- 他業務にも展開できる柔軟性

✓ 導入効果

- SalesforceとIP-PBXの統合レポートが可能に
- レポート作成業務の効率化
- レポート作成のコスト削減や期間短縮
- 必要なデータの見える化

Company Profile



アスクル株式会社

設立 :1963年11月
所在地 :東京都江東区
事業内容 :オフィス用品を中心とした企業向けサービスや医療機関向けサービス、個人向けサービスなどの通信販売を事業として展開。
URL :<http://www.askul.co.jp/>

Interview



左:e-プラットフォーム本部 インフォメーションテクノロジー コラボレーションシステム マネージャー 大平 憲一氏
右:e-プラットフォーム本部 インフォメーションテクノロジー コラボレーションシステム 館岡 謙太郎氏

Surprise! MotionBoard導入後の驚きの声!

Before

「オンプレミスはメンテナンスが必要で、維持・管理コストがかかっていました。またSalesforceは、IP-PBXなどの外部データを連携するために工夫が必要であり、外部データを容易に連携できる仕組みが必要でした」

After

「クラウドにより、導入から運用管理までのTCO（総保有コスト）削減と導入期間短縮が期待できます。またMotionBoardにより、Salesforceのライセンスしか持っていない利用者もIP-PBXのデータを活用できるのでコールセンター業務の見える化に役立っています」

お客様にプラスαの価値を提供する コールセンターを目指す

アスクルは創業当時より、「お客様のために進化する-Innovate for Customers-」という企業理念に基づき、どうすればお客様に喜んでもらえるか、そのために自分たちはどうあるべきかを模索し続けてきた。具体的な取り組みとして、常にお客様の声を聞き、商品やサービス内容、システムを絶えず進化させ、圧倒的な価値の創造を目指している。

こうした取り組みの一環として、コールセンターではお客様にプラスαの価値を提供する「+1（プラスワン）」サービスの実現を目指している。全社でお客様の声を共有、課題解決や業務変革を行うことで、お客様へのサービスを進化させる。このために、各所に散らばっているデータを全社に流通させ、連携させるe-プラットフォーム構

想を推進している。

コールセンターでは、これまではオンプレミスでCRMとIP-PBXを構成していたが、2012年3月のCRM更改時期にあわせてSalesforceを導入。続いて2013年6月にIP-PBXもクラウドに移行した。クラウドを採用した理由をe-プラットフォーム本部 インフォメーションテクノロジー コラボレーションシステム マネージャーの大平 憲一氏は、次のように語る。

「オンプレミスはメンテナンスが必要で、維持・管理コストがかかります。オンプレミスが適したシステムもありますが、クラウドを利用することで、導入から運用管理までのTCO削減と導入期間の短縮が期待できます。そこでフィット&ギャップ分析を行い、CRMとIP-PBXに関してはクラウドが有効であると判断しました」

クラウド化により限られたリソースを効率的に活用できるようになった一方で、Salesforce

とIP-PBXのクラウド間のデータ連携が行えず、コールセンター業務の詳細なレポート・分析が行えなかった。そこで選ばれたのが、様々なクラウドサービスのデータを統合できるクラウド型BIダッシュボード「MotionBoard for Salesforce (以下、MotionBoard)」だった。

SalesforceとIP-PBX 2つのクラウドデータを連携

アスクルでは、2012年夏ごろからコールセンター業務分析とは別の案件で、グラフィカルなレポートを作成したいという要望があり、MotionBoardの動くPDF (オフラインチャート) などの機能を評価していた。その後、2012年末にコールセンター業務分析の刷新が必要になり、MotionBoardの機能が適合したことから採用を決定した。

採用の決め手をe-プラットフォーム本部 インフォメーションテクノロジー コラボレーションシステムの館岡 謙太郎氏は、次のように語る。「2013年初めより、いくつかの製品を検討しましたが、グラフィック表現が非常にわかりやすいことに加え、Salesforceとの親和性が高かったことや、ETLツールを利用せずにSalesforceとIP-PBXのデータを統合できるなどを評価しました」

MotionBoardの導入は、クラウドのIP-PBX

と同時に作業が行われ、2013年6月より運用を開始。大別すると9種類のレポートをMotionBoardで作成しているが、必要に応じてレポートの数を増やしていく計画だ。

現場が必要とするレポートを 社内でスピーディーに開発し、検証

MotionBoardを導入したことで、例えば商品ごとに30分間でどれだけ入電があり、どれだけ対応できたのかといったIP-PBXのデータを、MotionBoardを介してSalesforce上で確認することが可能になった。Salesforceのテキストログと、IP-PBXの通話時間ログの連携により、どれくらいの時間で問い合わせに対応できたかをSalesforce上で把握することもできる。さらには、手動でインポートした各種データを統合させて情報を把握している。

また、利用者側の効果を大平氏は、「MotionBoardを導入したことで、Salesforceのライセンスしか持っていない利用者もIP-PBXのデータを活用できるので、コールセンター業務の見える化を推進することができました。また、MotionBoardのレポートを、Salesforce Chatterを利用して、必要な担当者に一斉配信できるので便利です」と話す。

一方、システム管理者側の効果を館岡氏は、次のように語る。「MotionBoardを導入する前は、

Excelを使って手作業で作成していました。現在でも一部、Excelによる作業は残っていますが、ほとんどのレポートをMotionBoardで作成できるので作業効率は大幅に向上しています」

また、以前は複雑なレポートは外部のSI会社に依頼してレポート作成の仕組みを開発してもらわなければならない、開発コストや開発期間がかかっていた。MotionBoard導入後は、現場担当者との意見を交わしながら、必要とするレポートを社内でスピーディーに開発できるようになり、開発コストの削減にもつながった。

大平氏は、「導入当初は基本的なデータの可視化だけでしたが、現在では必要なデータはほぼ見えるようになりました。期待していた効果は十分に感じています」と話している。

今後はKPIマネジメントでの活用を検討 プライベートDMP (データ・マネジメント・プラットフォーム)との連携も視野に

今後の取り組みについて館岡氏は、「現状では表形式でデータを表示していますが、今後はMotionBoardの本領を發揮できるダッシュボードを活用し、問題点を視覚的に把握したいと思っています。また効果を測定するためのKPIを設定して、それに対する分析にもダッシュボードを利用したいです」と話す。

また社内研修を実施して、現場担当者が自らレポートを作成できる体制の確立を目指している。さらに、社内のビッグデータ解析への活用や、LOHACO向けに構築しているプライベートDMPとの連携も模索している。

大平氏は、「これまでにMotionBoardに対する様々な要望をウイングアーク1stの担当者に伝えていますが、非常に短い期間で対応してもらったことを高く評価しています。今後もこうした“スピード感”には大いに期待しています」と話している。

導入製品・サービス

MotionBoard for Salesforce

Salesforceに蓄積されたデータを、現場担当者や経営者などが「よりリアルに」「より分かりやすく」「より美しく」、意思決定や行動の変化を促す情報をスピーディーに届けることができるクラウド型BIダッシュボードサービス。

システム構成図

