

株式会社ベルシステム24

事例紹介

営業部門の案件管理とオペレーション部門の業績管理を連携させ、 会社全体の業績予測を「見える化」 レポート作成の工数を約40%、レポート数を20%削減

コンタクトセンター運営によるCRMアウトソーシングを事業展開する株式会社ベルシステム24（以下、ベルシステム24）。営業部門の案件（パイプライン）管理システムとオペレーション部門の販売・生産管理システムの収支情報を統合して、会社全体の業績把握のための作業負担を解決するために、MotionBoard for Salesforce（以下、MotionBoard）を採用。会社全体の業績予測の「見える化」を実現し、レポート作成工数を大幅に削減した。

✓ 課題

- 営業部門の案件管理とオペレーション部門の販売・生産管理を連携させ、会社全体の業績予測を「見える化」したい
- データ抽出、集計作業のミスを低減したい
- レポート作成作業を自動化したい

✓ 導入ポイント

- Salesforceとの高い連携性と、ユーザー自らが作成できる容易な開発生産性
- 利用者自身でデータの絞り込みや深堀ができる優れた操作性
- データ活用のすそ野を広げることができるオフラインチャートの有効性

✓ 導入効果

- レポート作成の工数を約40%削減
- レポートの数を約20%削減
- 現場におけるデータ活用の促進

Company Profile

BELLSYSTEM24

株式会社ベルシステム24

設立 : 1982年9月20日

所在地 : 東京都中央区

事業内容 : CRMソリューションに関するアウトソーシングサービス、テクノロジーサービス、コンサルティングサービスなどを事業として展開。

URL : <http://www.bell24.co.jp/>

Interview



CRM事業本部営業企画推進部
マネージャー
斎藤 孝二郎 氏

Surprise! MotionBoard 導入後の驚きの声！

Before

「Excelによる集計やレポート作成は手作業が多く、かなりのマンパワーが必要でした。また作業のミスがないように何重にもチェックをするのですが、その工数削減も課題でした」

After

「MotionBoardを導入したことで、レポート作成の工数を約40%削減することができました。またドリルダウンなどの機能を利用してレポートの統廃合を行い、レポートの数を約20%削減できました」

カスタマーエクスペリエンス向上を掲げ、 最先端のテクノロジーと 科学的な運用プロセスで CRMアウトソーシング業界をリード

お客様の期待を超える体験を——1982年の創業から30年以上にわたり、独自に創出したコンタクトセンター運営によるCRMアウトソーシングというビジネスで業界をリードしてきたベルシステム24。CRMで目指すべきはカスタマーエクスペリエンスの向上とし、コミュニケーション品質を可視化し継続的に改善していくプロセスを提供。また、国内では他社に先駆けてワークフォースマネジメントの導入、国内最大級のプライベートボイスクラウドである「BellCloud」、さらには働き方に多様性を与える在宅コールセンターシステム「Bell@Home」など、プロセスとテクノロジーを融合させ、次世代のCRMアウトソー

シングの新標準を作りだしている。

コミュニケーションを支える「インフラ」、お客様の課題を的確に解決する「ソリューション」、最高の「品質」という磐石の基盤により、最適かつ高品質なサービスを提供するベルシステム24は、お客様の期待を超える体験を提供し続けている。

会社全体の業績管理の見える化が困難

ベルシステム24では、2011年より営業部門でSalesforceを採用し、日々の営業活動を通じ、見込客のパイプライン管理に取り組んでいる。またコールセンター業務を行っているオペレーション部門では、独自に開発した販売・生産管理システムを使い、受注業務の収支管理を行っている。

オペレーション部門のデータは、営業部門にとって重要な意味を持つ。既存顧客の受注後の

状況をふまえて、次の提案に役立てるからだ。しかしこれまで、この2つのシステムは連携されていなかった。そのため、全社の業績管理を「見える化」するためには、大きな人的負荷がかかっていた。それぞれのシステムから抽出した様々なデータを、手作業でパッチワークのようにつなぎ合わせて集計する必要があったのだ。

また、手作業で集計したデータを、部門別/個人別の業績予測や事業計画の進捗状況など、複数のレポートにまとめる必要があったが、これらも手作業だったために、レポート作成作業に大きな負荷がかかっていた。営業部門の計数管理を担うCRM事業本部 営業企画推進部 マネージャーの斎藤 孝二郎氏は、当時を次のように振り返る。

「Excelによる集計作業やレポート作成作業には、かなりのマンパワーが必要でした。また入力や集計のミスがないように何重にもチェックをするのですが、多くが手作業のため、レポート作りのために会社に来ているといった状況で、本来やるべき業務に支障をきたしていました」

2つのシステムのデータを MotionBoardで集約 予算実績管理などの営業情報を 誰もが容易に参照

2013年6月より、営業部門が使っているSalesforceとオペレーション部門が使っている販売・生産管理システムとのデータ連携、およびレポート作成の自動化について検討を開始。データ連携に関しては、当初は抽出・集計を行っている既存の夜間バッチの仕組みを流用する方針を決定した。そして9月に、集計したデータからレポートを自動作成するための仕組みとしてMotionBoardの採用を決定した。

MotionBoardを利用することで、Salesforceで共有している案件情報のアップデートや今期の売上着地見込、部門・個人の案件進捗状況、予算実績管理などの営業情報を容易に把握することができる。この営業情報をオフラインチャートでSalesforceのライブラリに保存しておくことで、誰もがいつでも、データを参照することができるようになる。

採用を決めた理由を斎藤氏は、「利用者が設定した内容や情報を利用者ごとに保存できる機能

や、PDF上で動きを再現できるオフラインチャート（動くPDF）など、ユーザーの使い勝手が良さそうだと感じました。また、Salesforceとの連携が容易で、タブの切り替えだけで利用できることを評価しました」と語る。

営業部門が必要とする ダッシュボードを開発 レポート作成の工数を約40%削減 レポート数も約20%削減

MotionBoardを導入した効果の一つに汎用性の高さがある。斎藤氏は、「レポートを作成する側としては、活用する側のニーズを忠実に実装することが必要です。それに耐えうる汎用性がMotionBoardの魅力でした。細かい設定までできるので、当初は慣れが必要でしたが、ウイングアーク1stのサポートにより問題なく実装できました」と話す。

「営業メンバーおよびその上長が重点的に確認している情報、会社として必要とする情報がどのようなものなのかをヒアリングし、すぐに反映しています。営業メンバーが普段どのように利用しているかについても参考にしています。」

レポートを作成していくうちに、MotionBoardに対するスキルも高まり、レポートを効率的に作成するために必要なデータを、あらかじめ連携できるように仕様変更しました。これによりレポート作成の工数を約40%削減できました。また、ドリルダウンなどの機能を利用して、レポートの統廃合を行い、レポートの数を約20%削減しています（斎藤氏）。

営業部門ではマネージャーを中心に利用しているが、これまで見られなかったデータを見える化できたことを高く評価している。斎藤氏は、「縦と横の集計軸を、ボタン一つで切り替えたり、見たい視点に応じて情報を細分化できる多彩なフィルタ機能が便利だと好評です」と話す。

一般職、マネージャー職、経営層など、 それぞれの役職に最適な ダッシュボードを作成

現状では、Salesforceと販売・生産管理システムから夜間バッチで抽出し、集計したデータをMotionBoardに登録しているため、翌日



取引先、部門、個人の予実管理が一元管理されている

にならなければ前日のデータを算用することができない。そこで近い将来、SalesforceとMotionBoardを直接連携する仕組みを構築し、リアルタイムにデータを分析できるようにシステムを拡張する計画だ。

また斎藤氏は、「より多くのスタッフにMotionBoardを使って情報活用してほしいと思っています。そこで、MotionBoardのダッシュボードの作成機能だけを省き、比較的リーズナブルになった新しいライセンス『Essentialライセンス』を導入し、より多くのスタッフにMotionBoardが使える環境を提供したいと考えています」と話している。

最後に斎藤氏は、「Salesforceで日々の活動を管理し、MotionBoardで1週間の活動の定量的な情報を管理するといった使い方を推進していく予定です。また、一般職、マネージャー職、経営層など、職位によって見たいデータは異なりますので、それぞれの立場に最適なダッシュボードを作成したいと思っています」と今後の計画を話してくれた。

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」「もっと分かりやすく」「もっと美しく」、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。