

株式会社クラウドワークス

事例紹介

毎月100枚以上の請求書を、ボタン1つでかんたん出力。 請求書の発行業務を1週間から2日に短縮。

クラウドソーシング事業を手がけるクラウドワークスは、クライアント企業に提出する請求書の発行業務が営業担当者の負担となっていた。そこで、Salesforceから帳票を出力できる「SVF Cloud for Salesforce」を2016年1月に導入し、請求業務のワークフローを改善した。2017年2月には業務担当者が、クライアント企業に記入してもらう申込書を、Salesforceから直接Excel形式で出力できるように設計し、業務効率化をさらに進めた。



✓ 採用の背景

- 請求書の作成作業と内容確認作業の時間短縮
- 申込書を作成するためにExcelに転記する作業負担の軽減
- 情報の一元管理の実現

✓ 導入ポイント

- Salesforce上で案件情報の一元管理が可能となり、ボタン1つで請求書などの帳票を出力できる
- 業務担当者が帳票を設計可能
- PDFやExcelなど現場が望むさまざまな形式で帳票を出力できる

✓ 導入効果

- Excelで帳票設計ができるため簡単に帳票の修正ができ、作業負担を強いられていた請求書作成の負担を軽減
- 請求書の発行業務を1週間から2日に短縮
- 請求書発行の状況確認やデータの転記ミスの低減による信頼性の向上

Company Profile



株式会社クラウドワークス

設立 : 2011年

所在地 : 東京都渋谷区

事業内容 : 「"働く"を通して人々に笑顔を」というミッションの下、クライアント企業から仕事を請け負い納品する業務委託型のスタイルや、ワーカー人材を需要にに合わせてマッチングさせる人材マッチング型のスタイルなど、多様な形態でクラウドソーシング事業を営む。

URL : <https://crowdworks.co.jp/>

Interview



エンタープライズ事業部
松浦 麻美 氏 (写真左)
岩館 香穂理 氏 (写真右)

Surprise!

Before

「請求書を発行する際、SalesforceからExcelに転記し、営業担当者に内容を確認してもらった上でSalesforce上のデータと照合し、経理部門に印鑑を押してもらうなど、プロセスが煩雑だった。申込書も、クライアント企業の住所などをExcelファイルに転記していた」

After

「Salesforce上からボタン1つでPDFの請求書を発行できるようになり、内容確認の手間がなくなった。Salesforce上で請求書のワークフローがすべて完結でき、請求書の発行に要するリードタイムが短縮された。Excelデザイナーの機能を活用することで、Excelへの転記作業が不要になり効率化できた」

請求書の発行業務が 営業担当者の負担に

クラウドソーシング事業を営むクラウドワークスでは、人材マッチング型の仕事とは別に、エンタープライズ事業部において、クライアント企業から仕事を請け負う業務委託型の案件を手がけている。このタイプの案件の特徴は、クライアント企業との間で、見積書、申込書、納品書、請求書、検収書といった文書のやり取りが発生することだ。

2015年までは、一人ひとりの営業担当者が商談の管理から請求書の発行までを一気通貫で行っていたが、事業の成長に合わせて案件が増えるにつれ、このやり方では管理しきれなくなってきた。エンタープライズ事業部の松浦 麻美氏は、「営業担当者の負担が大きかったため、既に導入していたSalesforceを使って請求や商談を一元管理することにしました」

SVF Cloud導入後の驚きの声

と、Salesforceを推進した理由を振り返る。

Salesforceの利用を推進するに当たって松浦氏は、「Salesforceのデータを活用して、Salesforce上から請求書を発行できるようになったら、営業担当者の仕事が楽になるのではないかと」着想した。これを実現できる仕組みとして、ランドコンピュータ社の紹介で、2015年10月にSVF Cloud for Salesforce (以下、SVF Cloud)を導入した。

SVF Cloudを使った帳票の設計や出力といった実務を担当したのは、松浦氏とともにエンタープライズ事業部の事業推進を担当する岩館 香穂理氏だ。岩館氏はSVF Cloudの使い勝手について、「私はITに特に詳しいというわけではありませんが、ウイングアークに問い合わせながら自力で帳票を設計することができました」と評価している。

こうして2016年1月、Salesforce上から請求書を発行できるようになったことを営業担当者に伝

え、エンタープライズ事業部での利用が開始された。4月は多くの新入社員が入社してくるタイミングでもあり、それまでに請求書発行業務の負担を軽減しておきたいという狙いもあった。現在では、Salesforceにデータを入力さえすれば、請求書をボタン1つで出力できる環境になっている。

電子印鑑も導入し、Salesforce上で請求書のワークフローがすべて完結

請求書の発行枚数は、繁忙期には月に300枚近くのにぼり、現在でも月に120～130枚に達する。

SVF Cloudを導入する以前、請求書を発行する際のワークフローは複雑をきわめた。事業推進チームがSalesforceからExcelファイルにデータを転記し、営業担当者に内容を確認してもらった上で、Salesforce上のデータと合致しているかどうかを照合し、経理部門に印鑑を押してもらっていたのだ。

現在では、Salesforce上のデータをそのままPDFの請求書として出力するだけとなり、確認の手間もなくなったため、請求書の発行に要するリードタイムも大幅に短縮された。さらに、電子印鑑を導入して、請求書を紙に印刷して印鑑を押すという手間を廃したことで、Salesforce上でワークフローのすべてが完結するようになった。

請求書のワークフローを改善した効果は大きく、さまざまな部門のメンバーの負荷軽減につながっている。事業推進メンバーである松浦氏と岩館氏は、

従来請求書発行に関して月当たり丸1日を費やしていたが、これをほぼ削減することができた。また、経理部門は、紙への押印作業が要らなくなり、営業部門と制作部門は月初に約3営業日費やしていた検収作業がなくなった。「全体として、約1週間の作業を1～2日に短縮できているのではないかと」松浦氏はその効果を話す。

「ワークフローの改善によって、クライアント企業への信頼も向上しました」と対外的なメリットを話すのは岩館氏だ。人手をできるだけ廃してシステム化したことによって、請求書発行までの時間短縮や請求書の発行状況が把握可能となったからだ。「請求書を発行したかどうか、システム上ですぐに分かります。請求書の再発行の依頼にも、スピーディに対応可能です」（岩館氏）

「Excelデザイナー」の機能を活用し、申込書作成を効率化

クラウドワークスにおけるSVF Cloudの活用は、請求書発行にとどまらない。クライアント企業がクラウドワークスへ発注する際に使用する申込書にもSVF Cloudが利用されている。

申込書は、Excelファイルでやり取りされる。クラウドワークス側で記入すべき項目を埋めた状態でクライアント企業に渡し、必要な部分をクライアント企業に記入してもらうというやり方を採用していた。

従来は、手作業でExcelファイルに必要なデータ

を転記する必要があった。クライアント企業の住所をはじめ、Salesforceにデータがあるにもかかわらず、Excelファイルにその都度手動で記入しなければならなかったのだ。

この申込書発行の業務を改善したのが、SVF Cloudに追加された新機能「Excelデザイナー」だった。この機能は、Excelアドインを利用することで、Excel上からSalesforceにログインでき、SalesforceのデータをExcelのどのセルにマッピングするかを直感的に行えるというものだ。

クラウドワークスでは、Salesforce上でボタンを押すだけで、必要なデータが最初から記入されたExcelファイル形式の申込書を出力できるようになった。Excelへの転記作業が不要になったことで、業務スピードがアップしただけでなく、転記ミスもなくなった。

また、Excelファイルなので、内容の編集も容易に行える。例えば、クライアント企業によっては3ヶ月分まとめて発注したいといった要望もある。こうした場合でも、1ヶ月分の金額を記入した申込書を出力した後で、営業担当者がこれを編集して3ヶ月分の間隔に修正するといったことも可能になった。

今後も業務担当者が帳票を設計、いずれは内部向けレポートも

システム部門でなくても、営業現場をサポートする立場にある松浦氏や岩館氏が、自由に帳票をレイアウトできることは大きなメリットになっている。例えば、請求日に加えて発行日を記入してほしいといったレイアウト変更を要望するクライアント企業もある。そうしたケースにおいても、自力でスピーディに対処することができる。

「将来は、クライアント企業に提出する帳票だけでなく、Salesforceのデータを利用した社内用の分析レポートも出力したい」と岩館氏は考えている。松浦氏も、「取引先の売上の推移や、商談ごとの利益などを出力することで、さらに業務に役立てていければいいですね」と抱負を語ってくれた。

<帳票のサンプル>



申込書

請求書

納品書

導入製品・サービス

SVF Cloud for Salesforce

請求書や納品書をはじめとした帳票類をクラウド上で利用可能な帳票クラウドサービス。緻密で美しい帳票をSalesforce上から設計し、そのまま出力することができる。