

Salesforce 直接連携帳票で 業務スピードアップ&ミス防止

ビジュアルコミュニケーション市場の先駆者として、インターネット上で会議、セミナー、研修、カスタマーサポートなどを可能にするサービスを提供する株式会社ブイキューブ様。離れた人と人が顔を合わせて話すことで心がつながる仕組みが支持され、8年連続シェアナンバーワン(*)を獲得されています。今回は、2011年から同社内でスタートした業務改善計画「NEXTプロジェクト」に挑まれている天坂 匡希氏にOPROARTS活用についてお話を伺いました。

*株式会社シード・ブランニング「2015 ビデオ会議/Web会議/音声会議/UC関連製品の最新市場動向」



天坂 匡希 氏

主な効果

- 誤記入の発生率 30%削減
- 帳票作成時間 60%削減
- サービス拡大にも対応できる柔軟性

主な機能	A社製品	B社製品	OPROARTS
Salesforceとの連携性	◎	△	◎
帳票作成機能の操作性	◎	△	○
1オブジェクトに複数の帳票作成	△	◎	◎
コスト	○	◎	○

ユーザーにとって優しいドキュメントを目指して

当社は、会議、セミナー、研修、カスタマーサポートなど、多種多様なサービスを提供していることから、お客様にご記入いただくサービス申込書もかなりの数のパターンが存在していました。各サービスに追加されるオプションや販売形態まで網羅する申込書を作ろうとした結果、記入項目は複雑化の一途をたどり、お客様、社員ともに誤記入が頻発。これにより売上と見積データとの差異が生じるようになりました。

社内の営業担当者からも「申込書を使いやすくしてほしい」との声が上がり、申込書作成業務の改善が直近の課題となっていました。データ管理にSalesforceを利用している当社は、この課題を解決するためにビジュアルフォースでの自社開発から検討を始めました。しかし、必要な申込書のレイアウトは40種類以上。その数は、これからますます増えていく見込みがある上に、直販用とリセラー用とでレイアウトが分かれ多岐にわたります。また、プラン変更や契約形態の変更にもその都度対応していくことを考えると、自社開発するのはとても無理があると判断しました。

そこでSalesforceのAppExchangeを使うことを検討し始めました。「Salesforceとの親和性」「帳票作成の操作性」「表示する項目の制御」「コスト」、以上4つの観点から帳票ツールを比較・検討を進めたところ、最も当社のニーズにマッチしたツールがOPROARTSでした。

40パターンの申込書が数日で完成!

OPROARTSとSalesforceの組み合わせにより業務改善が図られていっ

た経緯をお伝えします。まず、Salesforceの項目自動更新機能で入力できる限り自動化することで、手入力が必要な項目の数を大幅に減らしました。加えて、OPROARTSで複数の申込書レイアウトを用意し、if文で切り替えていくことで必要のない項目を非表示に。これにより誤記入のリスクを低減する仕組みが整えられました。これから新サービスがリリースされたとしてもOPROARTSなら簡単に対応できます。ドラッグ&ドロップ操作で一つのレイアウトを完成させれば、あとはこれを元に微調整をするだけ。実際、40パターンもあった申込書をほんの数日で完成させることができました。

また、OPROARTSはSalesforceとの親和性が非常に優れているので、どんなにサービスが増えても、商品マスターのメンテナンスだけすれば帳票自体は変更せずとも、自動でSalesforceに情報が蓄積されていきます。そして何より使い勝手がとにかく良いので、スピードが要求されるシーンにも数分で対応できるようになりました。

簡単に作成、簡単に更新

OPROARTSとSalesforceの組み合わせによって誤記入の発生率は30%削減、申込書の作成に費やしていた時間は60%削減されました。今後のサービスの拡大を考えると、導入メリットはますます増していくことになると考えています。OPROARTSがあれば、あらゆるビジネスドキュメントを簡単に作成、更新できるため、Salesforceをご利用されている担当者様は大変便利ではないでしょうか。