

NTTソフトウェア



そのクラウドを完成させるのは、
このSaaSです。

**Salesforceと
社内システムのデータ連携を、
スマートに実現します。**

Salesforce CRMを活用し、ビジネスを効率化したい。
ならばSkyOnDemandも忘れずに導入してください。
それは、社内システムや
他のSaaSとのデータ連携を実現するSaaS。
いわば「クラウド・コンピューティングの要」。
低コストですばやく利用できます。
もう、データ連携のためのシステム開発や
メンテナンスにアタマを抱える必要はありません。



お問い合わせ・資料請求は
NTTソフトウェア株式会社 営業推進本部 第二営業部 ソリューション営業部門
●TEL: 03-5782-7261 ●FAX: 03-5782-7221 ●Email: skyondemand-info@cs.ntts.co.jp
●URL: <http://www.ntts.co.jp/products/skyondemand/>



ICTの潮流

08
March 2010

ICTの潮流

ビジネスとICTの“今”が見えてくる。

NEW THINKING



クラウドの時代

— 産業の枠を超えた協働の創出を予感する 谷脇 康彦

March, 2010 No.08 発行：NTTソフトウェア株式会社 〒108-8202 東京都港区港南2-16-2 本郷生命品川ビル TEL 03-5782-7041 FAX 03-5782-7166



SOLUTION
CASE

アイ・エム・エス・ジャパン株式会社様
クラウド連携によりCRMを刷新。
正確な売上予測も可能に。

SOFTWARE POWER ●●●

『SkyOnDemand』の真価

事業推進本部 SI&NI・ソリューション事業グループ ICTコンサルティング事業ユニット
事業ユニット長 小泉 信義 シニアエキスパート 若野 勝己 チーフエキスパート 久野 三津子

第6回 ビジネスHintコラム・兵法を紐解く
「勝利のビジネス戦略」

NTTソフトウェア

クラウドの時代

——産業の枠を超えた協働の創出を予感する

谷脇 康彦

クラウドコンピューティングによって、ICT分野ではパラダイムシフトが起こりつつある。ネット上に存在するICT資源を活用するその手法は、ハードウェアやソフトウェアを所有せず、必要な時に必要な分だけを利用できる新しいサービスを生んだ。話題の多いクラウドだが、その実情や今後の展望について、総務省情報通信国際戦略局情報通信政策課長の谷脇氏に伺った。

クラウドの本質とそのメリットとは

クラウドサービスとは、データセンターに蓄積されたICT資源をサービスとしてネットワークを介してユーザへ提供するものです。そのため、ユーザは自らICT資源を調達・運用する必要がなく、大幅なコスト削減が可能だといわれています。また、サービス提供者が所有するICT資源をそのまま活用するため、システムやサーバを最初から構築する必要もないので、短期間で導入・利用でき、必要に応じて柔軟に拡張や利用停止ができるといった特徴があります。

我が国は、世界で最も低廉な価格でブロードバンドを利用できる環境が整っており、クラウドは、ブロードバンド環境さえあれば地理的な制限なく利用できます。そこで、クラウドをきっかけにICT利活用を徹底的に進められるのではないかと、昨年7月に総務省において「スマート・クラウド研究会」が発足し、議論を重ねているところです。

クラウドの本質はさまざまな知識・情報を多くの人が共有できる点にあり、それをどう活かし「知識情報社会」を実現していくかが最大のテーマです。そこで我々は、企業や産業の枠を超えて、社会システム全体の高度化と

効率化を実現するという観点から、次世代のクラウドサービス(スマートクラウドサービス)の開発・普及を促進することが重要だと考えています。

今後のクラウドサービスの普及によって、中小企業やベンチャー企業における事業の効率化や、新規事業の立ち上げに関係するシステム整備などが低コストで実現可能になり、日本経済の活性化を牽引するものと期待できます。これまで協業が困難だった遠隔地の企業間のコラボレーションも容易になるでしょう。同様に、グローバル展開も促進でき、クラウドを活用した国際分業体制も確立できます。さらに、経済活動以外でも社会インフラの構築にクラウドが貢献するものと期待できます。残念ながら、我が国の行政、医療、教育、農林水産などの分野における、ICT化・システム連携は諸外国に比べて大きく立ち遅れているのが現状です。これらの社会インフラの整備も、クラウドにより効率的に進められるものと期待しています。

電子行政クラウドの実現に向けて

これまで政府は、電子政府構築に向けた取り組みを長年にわたって行ってきました。しかし、行政サービスの効率化と利用者目線に立った行

政サービスの実現という観点では、まだ十分な成果を上げていません。

我が国では、双方向のブロードバンド網が整備されていることから、電子政府の推進にクラウドサービスは有効な手段です。膨大な情報や知識の集積と共有を図るためには、統一コンセプトのもとで各府省の枠を超えた取り組みが必要だと考えます。

電子政府化に当たっては、3つの観点から推進する必要があるでしょう。まずひとつ目は、無駄を排除した行政刷新です。現在、政府などが保有する情報システムの運用には、年間約4,000億円のランニングコストがかかっています。もしこれを統合運用できれば、試算では2割以上の削減が可能となります。

2つ目は、国民に開かれた「オープンガバメント」の推進です。これは、それぞれの省庁が個々に持つ情報をデジタル化して集約し、積極的に公開していくというものです。米国でもオバマ政権が「Open Government Initiative(開かれた政府の実現)」と題した取り組みに乗り出しており、方向性として学ぶものは大きいと思います。

3つ目は、行政サービスの「見える化」です。申請者が行政手続きの進捗状況を把握したり管理でき、なおかつ個人情報や自ら管理できる仕組みを構築する必要があります。それに加え、行

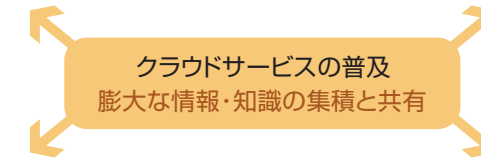
●クラウドサービスの普及で期待される効果

産業の枠を超えた効率化の実現

- 経済性に優れたクラウドサービスの普及により、ICT利活用の障壁の引き下げ、調達期間の短縮等が可能
- 企業のスタートアップの容易化、中小企業の効率化等の促進
- クラウドサービスによる地域経済の活性化(協業の促進)

社会インフラの高度化の実現

- 膨大なストリーミングデータを利活用した社会インフラの高度化(交通管制、河川・港湾管理、災害対策、エネルギー制御等)
- クラウド内の知識・情報の連携による新たな付加価値の創出



環境負荷の軽減

- 各企業におけるICT関連の重複投資の回避、電力消費量の削減
- クラウドサービスを活用したICTの利活用の促進による、人やモノの流れの効率化(環境負荷の軽減)

企業のグローバル展開の促進

- 相手国において通信環境さえ確保すれば、必要な情報システムをクラウドサービスを介して立ち上げ可能になる等、我が国企業のグローバル展開の促進
- クラウドサービスを活用した国際分業体制の確立

政サービスの利便性を高めることで、何通も書類を記入しなければならないといった手間を省くこともできます。昨年12月に原口総務大臣が発表した「原口ビジョン」では、24時間365日の行政サービスを早期に実現する環境整備が盛り込まれています。

クラウドサービスの普及に向けて政府は外部のクラウドサービスを調達することも大切です。汎用ソフトなどの分野では自前で構築するよりも、確実にコスト削減になるので、行政の無駄を排除するという観点からも外部調達は積極的に推進していく必要があると考えます。

スマートクラウドが日本に活力を生む

クラウド内に蓄積した知識や情報は、連携することにより新たな付加価値

を創出します。たとえば医療クラウドを構築することにより、個人の属性情報を除いた検査データなどを集約して、新薬の開発や新しい治療法の確立に役立てることが出来ます。さらに同じ医療クラウド内で、病院の空床情報や専門医の配置状況、救急車の現在地情報などをリアルタイムで把握する仕組みを構築することで、緊急医療体制を充実させることも可能です。このように、社会インフラ・公共サービスにおけるクラウド活用は、さまざまな効果をもたらすといえるでしょう。

いま政府は、ICTによって「つながり力」を高め、地域を元気にする仕組みの成功モデルを作ろうと取り組んでいます。クラウドサービスによってベストプラクティスも共有しやすくなり、広域連携も容易になるでしょう。また、高齢化や医療、農業など、日本が抱える課題に対するベストプラクティスを構築

することで、今後、同じ課題が生じるアジア各国への展開・支援も可能となり、ひいては我が国の国際競争力の強化にもつながるはずです。

クラウドサービスの利用を促すことは、企業の経費削減だけに留まらず、産業の枠を超えた協働による新規ビジネスの創出や地域経済の活性化への貢献も期待できます。幅広い分野で日本に活力をもたらすスマートクラウドサービスの普及に、政府はさまざまな支援を積極的に行っていく必要があると考えています。

web版で未掲載分を含むロングバージョン記事を公開中!

本誌では語りきれなかった谷脇氏のインタビュー記事のロングバージョンを掲載しています。ぜひアクセスしてください。

<http://www.ntts.co.jp/publish/magazine/ict/08/>

NEW THINKING



谷脇 康彦 (Yasuhiko Taniwaki)

総務省情報通信国際戦略局情報通信政策課長。1984年に郵政省(現総務省)に入省後、在パリOECD事務局ICCP課をはじめ郵政大臣秘書官、在米日本大使館ICT政策担当参事官などを歴任し、2008年7月より現職。ICT政策全体の総括、通信・放送の融合・連携に対応した法体系の検討やICT分野の国際競争力向上に向けた施策展開などを担当している。著書に「世界一不思議な日本のケータイ」、 「インターネットは誰のものか」などがある。

クラウド連携によりCRMを刷新。 正確な売上予測も可能に。

アイ・エム・エス・ジャパン株式会社様(以下、IMSジャパン)は、100カ国以上に拠点を展開するグローバル企業IMS Health社の日本法人として、医薬品・ヘルスケア業界に医薬品市場の情報提供とコンサルティング&サービスを展開。医薬を取り巻く環境変化が激しい昨今、IMSジャパンはさらなるサービス向上のために、SkyOnDemandでのデータ連携によるCRMシステムの刷新を図りました。

PHASE 1 課題へのアプローチ

製薬業界の市場変化に対応し、 より高品位なサービスを展開するために

IMSジャパンは日本の医療用医薬品市場のほとんどをカバーし、製薬会社をはじめ保険調剤薬局、病院、医薬品卸、処方医など20万カ所以上からさまざまな市場データを収集しています。それらの統計の作成から市場分析までを一貫的に行い、医薬品市場情報だけでなくソリューションサービスをご提供し、お客様のビジネスをサポートしています。製薬会社はその情報をもとに、自社の薬剤開発ポートフォリオの最適化やブランド管理・新製品の上市管理、MR^{*1}の効率化などを行います。

医薬品業界はいま、国内外で企業再編によるメガファーマ化が加速しており、また、2012年には日本国内で医療制度改革

● SaaS連携による利用イメージ



革を控えるなど、業界を取り巻く環境に大きな変化が訪れようとしています。IMSジャパンでは、6年前に新たにコンサルティング&サービス部門を設立し、サービスの拡充を図ってきました。そして、営業活動のさらなる効率化に向けて、サーバ構築が不要なSaaS^{*2}型アプリケーションのSalesforce CRMの導入を行いました。

Salesforce CRMは当初、ソリューション営業を担当する部署を中心に約30名に導入され、まずは営業日報をSalesforceへ移管し、その後全社に採用しながら本格的な案件管理へと活用範囲を広げてきました。しかし、実際に活用してみた結果、いくつかの課題も散見されました。「CRMはKPI^{*3}の設定には効果的であるものの、実際の営業活動が計画に対してきちんと行われているか、その判断材料を得るには至らなかった」と、加藤氏。営業担当が顧客訪問活動などを履歴として残し、進捗の変化を週次で可視化できないか、という検討も始まりました。もし可視化が可能なら、四半期ごとの目標に対して、営業プロセス上でどこまで進行しているのかを判断する先行指標となり、目標と乖離があれば早めの軌道修正も可能になるはずだからです。

PHASE 2 ソリューション選定と導入

営業の進捗変化を可視化するためには SkyOnDemandによるクラウド連携が必要と判断

加藤氏はさっそく、営業の進捗変化を可視化する方策をブリッジインターナショナル株式会社様(以下、ブリッジ)に依頼しました。ブリッジは、法人向けマーケティングから営業に特化した戦略策定のコンサルティング、営業活動の実行とそれを支援するITシステムの構築までをワンストップで提供できることが強みのサービスベンダーで、IMSジャパンにおける

*1 MR(Medical Representative): 医療情報担当者と呼ばれる、製薬業界における営業職。通常の営業活動のほか、医薬品の適正使用情報などを医師や薬剤師に伝えることを主な業務としている。

*2 SaaS(software as a service): ユーザーが必要とする機能だけをサービスとして配布し利用できるようにしたソフトウェアの提供形態。クラウド・コンピューティングは、SaaSが提供するアプリケーションに加え、ミドルウェアやハードウェアを含めたサービスの提供を含む。

*3 KPI(Key Performance Indicators): 主要業績評価指標。財務関連データのみならず、ブランド力や顧客ロイヤリティ、社員のナレッジなども含めた、企業の事業収益を構成する主要なパラメータのひとつ。

Salesforce CRMの導入をすべてサポートしてきました。

ブリッジが導いた解決策のポイントはデータ連携で、Salesforceが元々持っていない履歴の蓄積機能とそれらを演算し組み合わせて表示させる機能をSkyOnDemandに担わせるものでした。これにより、営業の四半期売上目標の達成状況の進捗を可視化でき、さらに売上目標と顧客訪問活動との相関、顧客内キーマンのカバレッジ状況の可視化も実現しました。

「このシステム刷新プランには、複雑な演算・集計が必要になります。これを当時のSalesforce内で行うと多大な時間がかかってしまいます。そこで我々はSkyOnDemandで演算・集計を行う解決策を提示しました」と、ブリッジの宮原氏。SkyOnDemandは、この複雑な演算を簡単にできるというデータ処理能力の利点があるほか、連携能力に優れていることから、最善策として選ばれました。

さらに、ユーザ端末に表示される各ダッシュボード(分析表示ページ)のグラフやチャートも、表現方法やデザインのカスタマイズが可能で、視認性に優れたものにするべく、Google codeを採用しました。これにより、奇しくも3つの異なるSaaSを連携させるという、クラウド時代にふさわしいシステム構築が行われました。

PHASE 3 導入成果と今後の展望

CRMのさらなる活用で、 お客様のビジネスの効率化と最大化をめざす

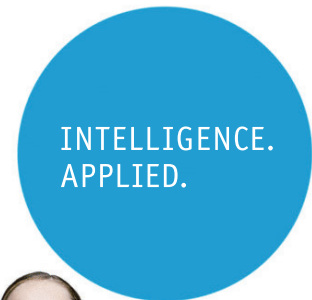
今回のSkyOnDemandを採用したCRMシステムの刷新によって、IMSジャパンは当初の目的を達成し、会社全体で非常に正確な売上予測ができるようになりました。「CRMは元来、その時々情報を提示することに意義があります。つまり履歴などのデータを蓄積するだけでなく、データの蓄積とそれを週次の状況変化とともに表示することが重要です。この新しいやり方を導入した後の5期において1期を除きすべて売上目標を達成することもできました」(加藤氏)。

また、IMSジャパンでは、営業担当者の評価を業績以外の

行動評価も含めて行っています。SkyOnDemandの導入により、営業の行動評価の可視化も実現し、目標達成に向けた営業プロセスの軌道修正に大きく貢献しています。

ここまで十分な導入成果を得られた今回の刷新でしたが、今後はさらに現場で役立つような機能をどんどん付加したいと語る加藤氏。次のステップとして、今年4月からは、顧客企業への提案資料の作成を含めたコンテンツ管理機能を追加する予定です。現場での使いやすさを追求することで、お客様へのサービスの質の向上にもつながると考えています。

IMSジャパンが戦略的に推進するコンサルティング部門に関しても、CRMシステムとの連携が不可欠と認識しており、「IMSは情報の価値を大切にしたいと考えています。弊社のコンサルティング&サービスは、IMSが業界に特化して約半世紀にわたり、グローバルで蓄積されてきた情報とノウハウに基づいたソリューションをご提供しています。製薬会社様のビジネスの効率化や最大化へ向けてより心強いパートナーとなるために、今後CRMの効果的な活用が重要な鍵になってくると思います」と、加藤氏が今後の抱負を語ってくれました。



アイ・エム・エス・ジャパン株式会社 IMS JAPAN K.K.
<http://www.ims-japan.co.jp/>

設立 1964年(昭和39年)
事業概要 ヘルスケア・メディカル業界向けマーケットリサーチおよびコンサルティングを展開している。

● インタビューに答えてくださった方

加藤 修司氏 営業企画部 ディレクター	山口 司郎氏 コーポレート・ストラテジー & マーケティング コミュニケーション マネージャー
------------------------	--





シニアエキスパート 事業ユニット長 チーフエキスパート
 若野 勝己 小泉 信義 久野 三津子
 (Masaki Wakano) (Nobuyoshi Koizumi) (Mitsuko Kuno)
 NTTソフトウェア株式会社 事業推進本部 SI&NI・ソリューション事業グループ
 ICTコンサルティング事業ユニット

『SkyOnDemand』 の真価

導入・運用コストの低さ、導入に至るまでの迅速性、システム変更の柔軟性といったメリットからSaaSへの関心が高まっている。しかし、導入には社内の既存システムとの連携が不可欠であり、それこそが難問だった。そこで注目を集めているのが、社内基幹システムとSaaSとのデータ連携を短期間で実現する『SkyOnDemand(スカイオンデマンド)』だ。今回はその真価と具体的なメリットを紹介する。

● SaaSには、SaaS型連携ツールを

SkyOnDemandは、Salesforce CRMなどのSaaSアプリケーションと社内基幹システムをデータ連携するSaaS型データ連携サービスとして2008年10月に誕生しました。あらゆる企業において、ビジネス環境の変化に柔軟かつ迅速に対応するシステム構築は最重要課題です。そこで短期間で低コストで利用開始できるSaaSアプリケーションへの移行が増加していますが、じつは導入に際して、既存システムとの連携が最大の課題となっていました。社内システムとの連携ができなければ、データを十分に活用できないだけでなく、二重投入などの不都合が発生します。これらの課題を解決するのが、SkyOnDemandです。

SkyOnDemandは、データ変換・加工ロジックをはじめ、プロトコル変換、ログ管理などのデータ連携に関する機能が充実し、「スケジュール設定による自動連携」や「即時実行による連携」など柔軟に実行タイミングを設定できます。

特に重点を置いているのが、データ連携の容易さです。SkyOnDemand自体もSaaS型であるため、独自にサーバーを用意して連携システムを構築するよりも、導入・運用コストを大幅に抑えられます。また、自社内のネットワーク設定を変更せずに導入できます。

さらに、データ連携テンプレートを豊富に揃えています。たとえば、「SkyOnDemand for 奉行」と「SkyOnDemand for サイボウズ ガルーン 2」といった、中堅中小企業に人気の基幹業務パッケージやグループウェアとの連携に特化したシリーズをリリースしています。さらに、2月から新たに「SkyOnDemand for SmartSeminar」を販売開始しました。これにより、マーケティング支援SaaSアプリケーション「SmartSeminar」との連携も容易になりました。

● その高評価は、意外な付加価値にあった

お客様の評価は、データ連携の容易さだけにとどまりません。SaaSアプリケーションの課題として、SaaSプロバイダ側のデータセンターに情報を保管することに対して、セキュリティ面の不安やプロバイダ費用の増大などが挙げられていました。セキュリティ対策として、SkyOnDemandでは、データセンターに重要情報を置かず、代わりに社内基幹システムを参照する方法を取ることが可能になります。また、プロバイダ費用対策として、プロバイダとユーザとの間で負荷分散を図ることにより、トータルコストを抑えることができます。すなわち、ユーザ側の処理が低コストである場合には、自社のCPUやディスクを使用します。さらに、Salesforce CRMへの自動インポートによる省力化をはじめ、データ圧縮によるトラフィック削減、暗号化によるセキュリティ向上などのさまざまなご要望にもお応えします。

Salesforce CRMと社内基幹システムの連携を担当したSIer各社からの引き合いでSkyOnDemandが導入されることも多くなっています。連携ツールは、アプリケーションの要件定義を全て決定した後に構築するものですが、決定後には速やかに完成させる必要があるパートです。SkyOnDemandは、時間を争う工程の中でも短期間で構築でき、しかも柔軟性が高いので、その価値をSIer各社が見極めてくれたのだと思います。

SkyOnDemandの導入プロセスは、お客様にヒアリングシートをご記入いただくところから始まりますが、その内容をもとに弊社で環境設定などを実施し、ご利用開始まで約1ヵ月間という短期間での導入が可能です。また月額7万円程度の運用コストは、連携ツールを独自に開発するよりも遙かに低コストです。今後、Salesforce CRMなどのSaaSアプリケーションの導入をお考えであれば、ぜひ同時にSkyOnDemandもご検討ください。

兵は拙速を聞くも、
未だ巧久なるを睹ざるなり



孫子曰く、「戦争では、スピードによってコストに見合った成果を上げた例はあるが、完璧を期するあまりに長引かせて、そのコストに見合った成果を上げた例はない」。さらに孫子は、「この言葉のあとに「戦争が長引けば軍が疲弊し、鋭気を挫く結果になる」とつづけています。

これは、現代の情報システムにも当てはまる言葉です。企業がシステムを構築する場合、ICT機器やソフトウェアへの投資コストがかさむことも多く、「完璧」を求めるあまりに導入を躊躇し、ビジネスに支障をきたすこともあります。加えて、経営環境の変化が激しい今、柔軟かつ大胆に対応できるスピード力が問われるケースはますます増えて

完璧を目指して遅れをとるよりも、スピード重視で行動するほうが得策である

います。この「躊躇」が原因で関係スタッフのモチベーションを下げる恐れもあります。

最近では、低コスト、短期間で利用可能なクラウドの話題を耳にすることが増えました。クラウドは、必要なときに必要な分だけソフトウェアを利用できるオンデマンド型サービスのことで、社内にもサーバもソフトウェアも不要です。また、必要がなくなればいつでも解約できるというメリットもあるので、スピード重視でテスト導入する企業が急増中です。コスト、スピード、そして意識的な部分にも作用するクラウド。

ICT戦略の新しい選択肢のひとつとして加えたいところです。

SaaS型データ連携サービス 社内基幹システムとSaaSアプリケーションとのデータ連携を短期間で実現。

OnDemand SOA Service
SkyOnDemand

- FTPやHTTPSを活用したCSVファイル連携だけでなく、ファイアウォール内にあるデータベースと直接接続し、参照・更新することも可能*。
- 処理実行タイミングは、予め設定したスケジュール実行、データ更新されたタイミング、ブラウザからの直接実行などをサポート。

*データベースとの直接接続にはオプション契約が必要です。

このソリューションに関する資料請求・お問い合わせは》 NTTソフトウェア株式会社 営業推進本部 法人営業部 ソリューション営業部門
 TEL: 03-5782-7261 E-Mail: skyondemand-info@cs.ntts.co.jp URL: http://www.ntts.co.jp/products/skyondemand/