

# ITでビジネスを変える 4つの方法

Salesforce で業務を改革する 12 人のリーダーに聞く



## 変わるIT部門の役割

企業のIT環境は急速に発達し、CIO（最高情報責任者）に求められる役割も大きく変わってきています。新しいテクノロジーがさまざまなブレイクスルーを可能にするなか、それを実現する開発者は不足し、一方でITリテラシーの高いビジネスユーザーの期待はますます高まるばかりです。IT部門、とりわけCIOには、有効なビジネス戦略を提案し、企業を内側から変える旗振り役としての役割が求められつつあります。

こうした変化に敏感に対応し、チャンスをものみにしているITリーダーたちがいます。このeBookでは、企業内のIT革命を主導する12人のビジョナリーに、ビジネスの成功のためにどのような工夫をし、何に取り組んでいるのか、多くのヒントを語っていただきました。ビジネス部門との連携を深め、アジャイル開発を行い、顧客や社員のエンゲージメントを高め、大規模なアプリ開発をスピードアップして、IT部門の価値をさらに高めている当事者の声をお聞きください。



# リーダーが語るITを変革する4つの方法

## 第1章

### 「ビジネスファースト」でITを考える

- 5 Brown-Forman 社 テクノロジー、アーキテクチャ、イノベーション統括責任者 Toby Lester 氏
- 6 Symantec 社 IT グローバルアプリケーション統括責任者 Sheri Rhodes 氏
- 7 Workday 社 情報システム統括責任者 Craig Butler 氏

## 第2章

### 変更はスピーディに、何度でも

- 9 Enterprise Community Partners 社 常務兼最高情報責任者 Pradip Sitaram 氏
- 10 Ocado 社 最高技術責任者 Paul Clarke 氏
- 11 CROSSMARK 社 最高情報責任者 Mike Anderson 氏

## 第3章

### エクスペリエンスを最優先

- 13 The Warranty Group 社 グローバルアプリケーションおよびアーキテクチャ責任者 Paul Risk 氏
- 14 EUROSTAR 社 最高情報責任者 Antoine de Kerviler 氏
- 15 米国コロラド州 エンタープライズアプリケーション本部長 Chetna Mahajan 氏

## 第4章

### データをさらに活用する

- 17 Forever Living 社 デジタルテクノロジー統括責任者 Andrew O' Hare 氏
- 18 St. Joseph Health IT 統括責任者 David Baker 氏
- 19 Seagate 社 上級副社長兼 CIO Mark Brewer 氏





# 1

## 「ビジネスファースト」で ITを考える

### アプリがビジネスのあり方を変える

これまでIT部門は、事業の中核には直接かかわらない脇役のような存在でした。しかし最近では、ITリーダーはビジネス戦略を推進する当事者として、その立場を確立しつつあります。新たな役割を得たIT部門は、ビジネスゴールの達成に向けた事業部門とのコラボレーションによりその価値を高め、テクノロジーで社内のイノベーションを次々と実現しています。



# Brown-Forman

テクノロジー、アーキテクチャ、  
イノベーション統括責任者  
Toby Lester 氏

 BROWN-FORMAN

創立 - 1870 年

本社 - 米国ケンタッキー州ルイビル

従業員数 - 4,400

業種 - 酒造メーカー



5 年前、Brown-Forman 社のテクノロジーおよびアーキテクチャ、イノベーション統括責任者に任命された Toby Lester 氏の最初の仕事は、全世界で 4,400 人を数える社員の業務を効率化する新しいテクノロジーを導入することでした。

「世界中のあらゆる言語で、場所を問わずに使えるプラットフォームが必要でした。」と、Lester 氏は当時を振り返ります。Brown-Forman の開発者は多種多様なツールを使っていましたが、それぞれは連携していませんでした。そこで、Lester 氏のチームは統合ソリューションの選定から開始しました。そして、使いやすさと他のシステムとの連携のしやすさという点から、最終的に Force.com が選ばれました。

Lester 氏は、Force.com によりチームがインフラストラクチャ管理から解放され、イノベーションに注力できるようになったといいます。また、IT の業務プロセスにビジネスの視点もたらされました。「以前は、複数のサーバールーム、3 層アーキテクチャを管理し、インフラストラクチャの安定稼働に多くの労力が割かれていたのです。」

Salesforce の導入により、同社の IT 部門の役割は大きく変わりました。「私たちの仕事は、業務部門と同じ目標を見据えながら、それぞれの役割をつないでパズルを組み上げていくことです。会社の成長に寄与し続けるために、IT 部門はアジャイルであることが求められます。Force.com のおかげで、必要なものを必要としている人に届け、スピーディに改良できるようになりました。」

Brown-Forman では、この数年で 50 以上の新しいアプリを構築。インターフェースを統一することで、どのアプリからでも同じような操作で情報へのアクセスや入力ができるようになりました。「アプリに統一感があり、変更を加えるのも簡単です。何かを変えたかったら、作業は 20 分で完了します。週単位の作業期間は不要です。」



Brown-Forman

## MY B-F アプリ

### ソリューションの概要

全世界の社員がつながる、  
モバイル対応、ソーシャル対応の  
イントラネット

### 目的

4,400 人の社員がコラボレーション  
する場を提供。各自が使いやすい  
ようにカスタマイズも可能

### 構築方法

Force.com と Salesforce Chatter  
を基盤に 3 か月で構築。  
バックエンドの SAP と連携



事業戦略に積極的にかかわっていくことで、改革を後押しする IT 部門の価値を示すことができます。Salesforce の導入により、IT がビジネスゴールの達成に欠かせない要素であることを証明できました。

テクノロジー、アーキテクチャ、イノベーション統括責任者、Toby Lester 氏





# Symantec

IT グローバルアプリケーション  
統括責任者  
Sheri Rhodes 氏



創立 - 1982 年  
本社 - 米国カリフォルニア州  
マウンテンビュー  
従業員数 - 18,500 超  
業種 - ソフトウェア



Sheri Rhodes 氏は、Symantec 社の IT グローバルアプリケーション統括責任者としてアプリケーションサービス全般を統括しています。同社 IT 部門に属するチームのリーダーを任された同氏は、このチームを 2 年間で 40 人から 300 人へと急成長させました。

Rhodes 氏の着任前、同社では開発の 95% をアウトソーシングしていましたが、開発や設計の業務と、それに関連する役職や管理機能を、すべて社内に戻すことを決定しました。「機動力を高め、より多くのビジネスバリューを創出するための決断でした。関係者どうしのつながりを密にするという狙いもありました。事業部門との連携は、IT サービスを拡充するにあたって何よりも重要です。」

アプリケーションをゼロから開発することは、開発側にとってもユーザーにとっても簡単なことではありません。Rhodes 氏は次のように語ります。「カスタムアプリの開発は、プロセスを細かいところまで詰めておかないと、行き詰ってしまうおそれがあります。PaaS (サービスとしてのプラットフォーム)、特に Salesforce のよいところは、アプリケーションスタックの基礎部分がすでに用意されていて、標準の構造とフローをそのまま使えるという点です。」

Rhodes 氏のチームが開発工程の中でより多くの選択肢を検討できるようになったのも、Salesforce を基盤とするスピーディな開発環境のおかげです。「常に複数のオプションを議論の場に提示することで、相手の感触も良くなります。数多くの概念実証 (POC) の実施には、Salesforce のサンドボックス環境が役立っています。」

Rhodes 氏のチームは Salesforce で、ディスカウント戦略管理のカスタムアプリ、社内 IT サポートの管理アプリ、販売奨励金の支払い処理管理アプリなど、数々のアプリを開発しました。現代のユーザーは、場所を選ばずアクセスできることを、アプリの機能と同じくらい重視しています。新しく開発されたアプリが社員にスムーズに受け入れられたのは、モバイル対応だったことも大きな要因です。



SYMANTEC

## ディスカウント承認申請アプリ

### ソリューションの概要

社員向けのディスカウント承認申請用モバイルアプリ。営業チームはどこからでも申請でき、マネージャーはどこにいても承認が可能

### 目的

業務の遂行、社員間のコラボレーション、コンテンツの共有、企業情報の入手を支援する統合環境を提供

### 構築方法

モバイル向けレイアウトの Visualforce ページを Apex で開発し、既存の承認ワークフローに統合



機動力を高め、より多くのビジネスバリューを創出するための決断でした。関係者どうしのつながりを密にするという狙いもありました。事業部門との連携は、IT サービスを拡充するにあたって何よりも重要です。

IT グローバルアプリケーション統括責任者、Sheri Rhodes 氏





# Workday

情報システム統括責任者  
Craig Butler 氏



創立 - 2005 年

本社 - 米国カリフォルニア州  
プレザントン

従業員数 - 4,100 超

業種 - テクノロジー



Workday 社は、財務管理および人事管理向けエンタープライズクラウドアプリケーションの大手プロバイダです。2005 年の創立以来急成長を遂げ、現在社員は 4,100 人を超えるまでになりました。

Workday の情報システム統括責任者 Craig Butler 氏は、同社の情報システムおよび IT 部門を率いて 2 年半になります。同氏の仕事は、全世界の社員が入社直後から最大限の生産性を発揮できる環境作りです。「企業が急成長しているときは、社員のつながりを維持し、彼らが情報に取り残されないようにすることが重要です。正社員であれ契約社員であれ、新しくチームに加わるスタッフの新人研修や各種手続きを短期間で行い、すぐに仕事に取り掛かれるようにする必要があります。」と Butler 氏は言います。

Butler 氏のチームは、チャット、音声通話、Web 会議の機能を融合した統合コミュニケーションソリューションを開発。さらに、社員向けのコラボレーションポータルを Force.com で開発し、Salesforce AppExchange パートナー企業 Simplr 社の協力のもとポータルをカスタマイズしました。「イントラ用アプリの開発が私たちの業務の中核となることはありませんが、プラットフォームとして Salesforce を導入したことは、大きな意義があります。」

クラウドソフトウェアの導入にあたり、Butler 氏はピラミッド型アプローチを採用。つまり、Salesforce Sales Cloud、Service Cloud、Community Cloud を基盤とし、その上に 10 ~ 15 種類の AppExchange アプリを含むサードパーティ製ソリューション、最上位に Force.com で開発したカスタムアプリを配置しています。

構築された環境は、Workday のイノベーションを後押しするだけでなく、すべての社員の生産性を高めるという Butler 氏と IT チームの最優先目標にもなっています。「社員が活躍できる環境を整えることで、お客様やパートナー企業の成功に貢献できます。お客様から寄せられたフィードバックを見る限り、この仕組みはうまく機能しているようです。」



Workday

## GOODCO アプリ

SIMPLR 社との共同開発

### ソリューションの概要

社員向けコラボレーションポータル

### 目的

業務の遂行、社員間のコラボレーション、企業情報の入手を支援する統合環境を提供

### 構築方法

Force.com を使用  
(Simplr 社との共同開発)



企業が急成長しているときは、社員のつながりを維持し、彼らが情報に取り残されないようにすることが重要です。



情報システム統括責任者、Craig Butler 氏



# 2

## 変更はスピーディに、 何度でも

### 反復型開発で完成へと近づける

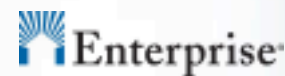
最初にすべての要求を固め、長い開発期間（と数多くの徹夜作業）を経て、数か月後ようやく完成をみるという従来のウォーターフォール型の開発手法は、今や通用しません。IT部門は、突然の要件変更にも瞬時に対応する必要があり、また、ビジネスユーザーのITリテラシーはますます上がり、テクノロジーへの期待は高まるばかりです。こうした状況は、ビジネス部門に所属しながらも、ニーズに沿ったアプリを開発できる「シチズンディベロッパー」を生み出しました。

この章では、ITリーダーが、どのようにシチズンディベロッパーに業務に過不足のないアプリを開発させ、すばやくユーザーに価値を届け、アジャイル開発への移行を実現しようとしているかをご紹介します。



# Enterprise Community Partners

常務兼最高情報責任者  
Pradip Sitaram 氏



創立 - 1982 年

本社 - 米国メリーランド州  
コロンビア

従業員数 - 600 超

業種 - NPO、ソーシャルビジネス

Enterprise Community Partners 社は、低所得者向けの住宅の開発と供給を手がける事業型 NPO です。Pradip Sitaram 氏は、同社の常務兼最高情報責任者として IT ポートフォリオ全般の方針策定と運用管理を担当。IT 部門に最先端のクラウドテクノロジーを導入し、ビジネスプロセスの自動化、異なるデータソース間の連携、カスタムアプリの開発を実現してきました。

Sitaram 氏は語ります。「入社してみると、テクノロジースタックのあらゆる側面に問題があることがわかりました。いくつかのアプリケーションとデータベースが複雑に入り組み、分断されて他とまったく連携が取れていないものもあれば、逆にあまりに固く結びつけられていて、何かを変更すれば何か犠牲になる、というようなものばかりでした。」

Salesforce を導入することで、Sitaram 氏のチームは自動化ソリューションをわずか数週間で完成させます。「早々に成果を上げたことで、後続のプロジェクトについても社内の支持を得やすくなりました。クラウドベースのテクノロジーは、色々試してから本格的な開発に着手できるので、アジャイル開発と非常に相性がよいのです。」

現在同社では、主要業務に Salesforce を活用しています。IT 部門は、この3年間で数多くのアプリを開発した実績により存在感を増し、あらゆる部門のアプリケーション開発を手がけつつあります。「アプリ導入の効果、ユーザーの利用率ともに、驚くほどの成果を上げています。」

「ITの世界に入って25年、このような経験は初めてです。他のどのテクノロジーを採用しても、Salesforceで成し遂げたことの足元にも及ばなかったでしょう。従来の開発手法に比べて効率は4~8倍向上し、コストは90%も削減されました。当社のIT部門は、単にITサービスを提供する存在としてではなく、事業部門の真のパートナーとして必要とされていることを実感しています。」



Enterprise Community Partners

## E.P.I.C. アプリ

### ソリューションの概要

社員向けのローン申請管理アプリ

### 目的

配分、監視、報告など、ポートフォリオ内のすべてのローンに関する情報を含む、ローン管理機能を提供

### 構築方法

Force.com を使用



IT 部門は、事業部門が予想もしないような斬新なソリューションを提案することもあります。実用レベルの試作品を見せることで、相手の理解を得やすくなります。

常務兼最高情報責任者、Pradip Sitaram 氏





# OCADO

最高技術責任者  
Paul Clarke 氏



創立 - 2000 年  
本社 - 英国ハットフィールド  
従業員数 - 9,000 超  
業種 - 小売

Ocado 社は、英国家庭の 7 割以上が利用し、毎週 16 万 5,000 件の注文を処理しているオンライン専門スーパーマーケットです。同社のテクノロジーソリューションは、最高技術責任者 Paul Clarke 氏が統括する 650 人以上のソフトウェアエンジニアと IT スペシャリストから成るチームが開発しています。

Clarke 氏のもとには社内アプリケーションの開発リクエストが数多く寄せられますが、同社のようなビジネスでは、顧客に直接影響を与える問題が常に優先されます。こうした優先度の高い問題に対応できるように、また、ソフトウェアエンジニアの通常業務を妨げないよう、業務担当者自身がアプリを作成・提供して開発待ちリストを減らせるようなプラットフォームの導入を模索し始めました。

第一候補に挙がったのが Salesforce でしたが、採用の決め手となったのは、業務担当者でも簡単にアプリを開発できる点でした。また、堅牢なセキュリティやきめ細やかな権限設定、レポート機能、API や連携のためのサービスの使いやすさも高く評価されました。これらの機能は見過ごされがちですが、法人 IT 環境では看過できないポイントです。

Clarke 氏のチームは、Salesforce App Cloud の試用を開始し、リクエストの中から 3 つを選んでモバイルアプリを開発しました。「Force.com プラットフォームについてゼロから学習し、手始めに 3 つのアプリを開発するよう業務担当者に指示しましたが、わずか 6 週間で完成してしまいました。」

試用期間中、チームはさらに経費管理、プロジェクトライフサイクル管理、プロジェクト提案・管理用のアプリを次々に開発。設備の故障を報告するためのアプリも開発し、Salesforce1 モバイルアプリを使ってどこからでも問題を報告できるようにしています。



Force.com プラットフォームについてゼロから学習し、手始めに 3 つのアプリを開発するよう業務担当者に指示しましたが、わずか 6 週間で完成してしまいました。

最高技術責任者、Paul Clarke 氏



OCADO

## 新入社員育成アプリ

### ソリューションの概要

個人に合わせたカリキュラムをオンラインで進められる、新入社員向けの育成アプリ

### 目的

新人研修期間の ToDo リストを新入社員に提示し、さらに各段階でのアクションアイテムを通知。マネージャーは、研修プロセスの進捗状況をトラッキング可能

### 構築方法

Force.com を使用 (業務担当者 1 名がわずか 6 週間で完成)





# CROSSMARK

最高情報責任者  
Mike Anderson 氏

CROSSMARK

創立 - 1906 年  
本社 - 米国テキサス州ブレイン  
従業員数 - 40,000 超  
業種 - 営業支援、マーケティング支援



CROSSMARK 社は、小売・消費財業界の顧客企業に営業支援およびマーケティングサービスを提供する大手企業です。潜在的なニーズから購入に至るまでのカスタマージャーニー全体をカバーするソリューションを提供しています。テキサス州ブレインに本社を置く同社は、米国全土、カナダ、メキシコ、オーストラリア、ニュージーランドのオフィスに 40,000 人を超える社員を擁しています。

2013 年末に Mike Anderson 氏が最高情報責任者として入社した当時、社内では連携していないアプリケーションがバラバラに運用されている状態でした。同氏は次のように振り返ります。「事業部門と IT 部門の間には亀裂が生じており、IT は対応が遅く、何をすることもコストが高すぎると見なされていました。」

そこで Anderson 氏は、SaaS (サービスとしてのソフトウェア) や PaaS が事業部門にもたらすメリットに目をつけました。新しいアプリの開発や既存アプリの利用に加え、それらのアプリと、データベースやバックエンドシステムとの連携を可能にするプラットフォームの検討を始めたのです。

検討の結果、Salesforce を導入した CROSSMARK では、開発のスピードと拡張性が向上して投資以上の効果を上げています。AARP (全米退職者協会) 向けのソリューションをわずか 45 日間で開発するというプロジェクトでは、AARP カード所有者が小売店の機器にカードをかざすだけで、プログラムに参加している大手メーカーの商品を割引価格で購入できる myAFINITI アプリを開発。3,800 万人の会員が AARP カードを登録したり、対象商品や累積の割引金額を確認できるカスタマーポータルを Heroku を基盤に開発し、見事に納期をクリアしました。

「Salesforce のおかげでビジネスの機動力が格段に向上しました。開発者は概念実証 (POC) を 1~2 日で完了し、フィードバックを受けたら、すぐにそれをアプリに反映できます。あまりの開発スピードに、スプリントを毎日実施することさえ考えました。」と同氏は語ります。Salesforce による効率化を実現した CROSSMARK では、シャドー IT (無許可で私物端末を社内に持ち込み使用すること) を一掃し、開発環境を Salesforce に一本化することができました。



CROSSMARK

## myAFINITI アプリ

### ソリューションの概要

地域の小売店を利用する買い物客向けの、モバイル対応のロイヤリティアプリおよび Web サイト

### 目的

AARP 会員が小売店の機器にカードをかざすと、すぐに会計に割引が反映される。Web サイトでは AARP 会員割引の合計額を確認可能

### 構築方法

Heroku を使用 (わずか 45 日間)



“Salesforce のおかげでビジネスの機動力が格段に向上しました。開発者は概念実証を 1~2 日で完了し、フィードバックを受けたら、すぐにそれをアプリに反映できます。”

最高情報責任者、Mike Anderson 氏



# 3

## エクスペリエンスが 最優先

### ユーザーエクスペリエンスがすべてを 左右する

優れたユーザーエクスペリエンスを実現するには、専任の開発者やデザイナーが必要になるため、IT部門では優先順位が下げられがちです。しかしながら、ユーザーエクスペリエンスはアプリの利用を促進し、本来の目的を果たすうえで決して軽視できない要素です。結局のところ、アプリは使われないと意味がないのですから。

この章では、「実用的なアプリ」の先にある、「思わず使いたくなるアプリ」の必要性を認識している3人のITリーダーに話を伺います。誰もが簡単に使える、親しまれるアプリを作り、繰り返しフィードバックを受けて改善していくことで、ビジネスに変化をもたらした事例をご覧ください。





# The Warranty Group

グローバルアプリケーション、  
アーキテクチャ責任者  
Paul Risk 氏



the warranty group

創立 - 1964 年

本社 - 米国イリノイ州シカゴ

従業員数 - 1,700 (33 か国)

業種 - 保険

The Warranty Group 社 (TWG) の IT 部門は、煩雑なレガシーシステムの保守管理に悩まされていました。事業部門がより多くのサービス契約や保証サービスを販売できるよう、画期的なソリューションを開発してビジネスをバックアップすることが IT 部門の本来の役割であり、そのための時間が取れないのはきわめて重大な問題です。

この状況を打破するために招かれたのが、現在 TWG でグローバルアプリケーション、アーキテクチャ責任者を務める Paul Risk 氏です。「採用面接のとき CIO には『お話しはよくわかりました。すべてを Salesforce に移行します。それで問題は解決です』と伝えました。」と Risk 氏は当時を振り返ります。

こうしてテクノロジー、プロセス、ユーザーの改革が始まりました。新たに導入された Salesforce App Cloud により、開発からバグ修正まで、IT 部門のあらゆる業務がスピードアップしました。「問題が発生してもわずか数分で原因を特定できます。以前はこれに数日かかっていました。」

TWG はさらに、Heroku を基盤にモバイルアプリも開発しました。このアプリでは、顧客が販売店や代理店を通さずに直接保証サービスを購入できます。保証内容、種類、価格を選択できるのはもちろん、購入した保証サービスのレシート画像をアップロードすることもできます。すべてのデータは Heroku Connect により Salesforce にリアルタイム転送されるため、社員やコールセンターの担当者が簡単に参照できます。TWG は IT 部門のリソースに負担をかけることなく、顧客によるスムーズなインタラクションを可能にするシステムの構築に成功しました。

TWG では、引き続き Risk 氏の指揮のもとアプリ開発の 2 年計画が策定されています。「テクノロジーは目まぐるしく変化していますが、変化の先を行くくらいでなければ IT 部門はその存在価値を失います。あらゆるものがクラウドに移りつつある今、どのプラットフォームを選ぶかが企業の命運を左右するといってもいいでしょう。」



The Warranty Group

## PROTECTION PLACE アプリ

### ソリューションの概要

保証サービスを直接購入できる  
顧客向けモバイルアプリ

### 目的

顧客は、アカウントを作成し、保証サービスを選択して、TWG から直接購入。社員は Salesforce の顧客データにアクセス可能

### 構築方法

Heroku、Heroku Connect を使用



“ Salesforce の導入により、これまで 18 年かけて達成してきたよりも多くのことを、18 か月で成し遂げることができました。”

グローバルアプリケーション、アーキテクチャ責任者、Paul Risk 氏



# EUROSTAR

最高情報責任者  
Antoine de Kerviler 氏



創立 - 1994 年  
本社 - 英国ロンドン  
従業員数 - 1,800  
業種 - 運輸



英仏海峡トンネルを通して英国、フランス、ベルギーの各国を結ぶ EUROSTAR 社は、1994 年の運行開始以来 1 億 5,000 万人もの旅客を運んできました。同社が運営する高速鉄道サービスの目標は、ヨーロッパでもっとも快適な旅行を提供すること。その第一歩として、顧客とのコミュニケーションを、わかりやすく喜ばれるものにする必要がありました。

スムーズで快適なカスタマーエクスペリエンスの提供をサポートするパートナーを必要としていた EUROSTAR の最高情報責任者 Antoine de Kerviler 氏のビジョンは、コラボレーションと顧客情報管理を Salesforce で一元化するというものでした。de Kerviler 氏は次のように述べています。「効率性と拡張性に優れたクラウドプラットフォーム Salesforce があれば、サーバー構築やインフラストラクチャ管理に労力を取られることなく、顧客サービスに全力を傾けることができます。」

EUROSTAR は従来のイントラネットを廃止し、Force.com で最新のソーシャルコミュニティを構築しました。サービスに障害が発生した場合、社員はあらゆるデバイスでリアルタイムに情報を共有し、旅客は Salesforce のカスタムフォームから予約を変更できます。優先度の高い問題はエスカレーションされ、申請にもとづいて払い戻しが行われます。今後は、15 ~ 20 種類の追加アプリを開発するロードマップに従って、現状の手作業によるビジネスプロセスを順次置き換えていく予定です。

現在は、福利厚生の一環として割引チケットが発行される社員向けの旅行用アプリの開発が進んでいます。「数か月あるいは数年かかっていたアプリケーションのリリースが、わずか数日、数週間に短縮されました。」



EUROSTAR

## 社員向け ソーシャル イントラネット

### ソリューションの概要

社員向けソーシャルイントラネット

### 目的

EUROSTAR の社員による、デバイスを選ばないリアルタイムの情報共有、コラボレーションを可能にして、迅速な顧客サポートを実現

### 構築方法

Community Cloud、Force.com を使用



“顧客サービスの提供において、遅延の原因が IT にあってはならないのです。”  
最高情報責任者、Antoine de Kerviler 氏



# 米国 コロラド州

エンタープライズ  
アプリケーション  
担当ディレクター  
Chetna Mahajan 氏



部局数 - 19  
職員数 - 40,000  
業種 - 公共機関



現在、数多くの行政機関が、行政サービスの改善に向けた大規模なテクノロジーの変革を推進しています。コロラド州でも、ジョン・ヒッケンルーパー州知事が「イノベーションを常に意識せよ」という異例の訓示を職員に対して行いました。

州政府 IT 部門のエンタープライズアプリケーション担当ディレクターとして Chetna Mahajan 氏が任命されたのも、そうした意識改革の取り組みの一環でした。IT 部門の新たな開発標準、プロセス、ツールの策定担当者として迎え入れられた同氏は、Salesforce App Cloud の導入を決定。同氏が率いる 400 人以上を擁する IT 部門は、州政府のさまざまな場所で個別に利用されている 1,200 種類ものアプリケーションを集約する取り組みを推進しています。

かつてコロラド州では、経済開発、観光、雇用創出といった分野ごとにカスタムアプリケーションを運用しており、それぞれを絶えずアップデートする必要がありました。「Salesforce を使うことのメリットは、それぞれアプリケーションに対応したサポート体制を維持管理する必要がなくなったことです。本当の意味でのサービスポートフォリオ管理が実現し、部局の壁にとらわれず、必要に応じてリソースを割り当てられるようになりました。」と Mahajan 氏は語ります。

新しい取り組みによる成果の 1 つが、Force.com を基盤に開発された PEAK アプリです。これはメディケイド（低所得者向け医療費補助制度）を利用する市民向けポータルで、パソコンからもモバイルからも利用できるようになっています。補助に関する情報提供や追加制度の申請受付といった利用者向けサービスが、スピードの点でもわかりやすさの点でも改善されています。

州政府内部向けのアプリも開発されています。たとえば同州の立法記録管理システムでは、審議中の法案すべてについて、財政上の影響や進捗状況を把握することができます。また、業務改革の推進拠点となる Center of Excellence (CoE) も設立されました。こうしたすべての取り組みの実現基盤が、Salesforce App Cloud です。Salesforce App Cloud により、これまで 6 か月かかっていたアプリの実装も、わずか 6 週間に短縮されました。



コロラド州

## PEAK アプリ

### ソリューションの概要

コロラド州民が、医療補助、食糧援助、経済支援、養育支援といった制度を閲覧、申請するためのアプリ

### 目的

コロラド州による公開情報の閲覧、アカウント情報の管理、医療費の申請や受給を、モバイル対応の使いやすいポータルから実行

### 構築方法

Force.com、Visualforce を使用



行政のスピーディな対応は、すべての人の願いです。  
Salesforce は私たちの業務を見事にサポートしてくれています。

エンタープライズアプリケーション担当ディレクター、Chetna Mahajan 氏



# 4

## データをさらに活用する

### 必要とする人にデータを届ける

ビジネスに差をつけるのは、データです。デバイス、バックエンドシステム、あるいは顧客から適切なデータを収集し、必要としている人に届けるというのは、大変な労力を伴います。しかし、それを実現するメリットは計りしれません。この章では、情報システムを刷新してデータを「見える化」し、イノベーションを起こしたITリーダーをご紹介します。



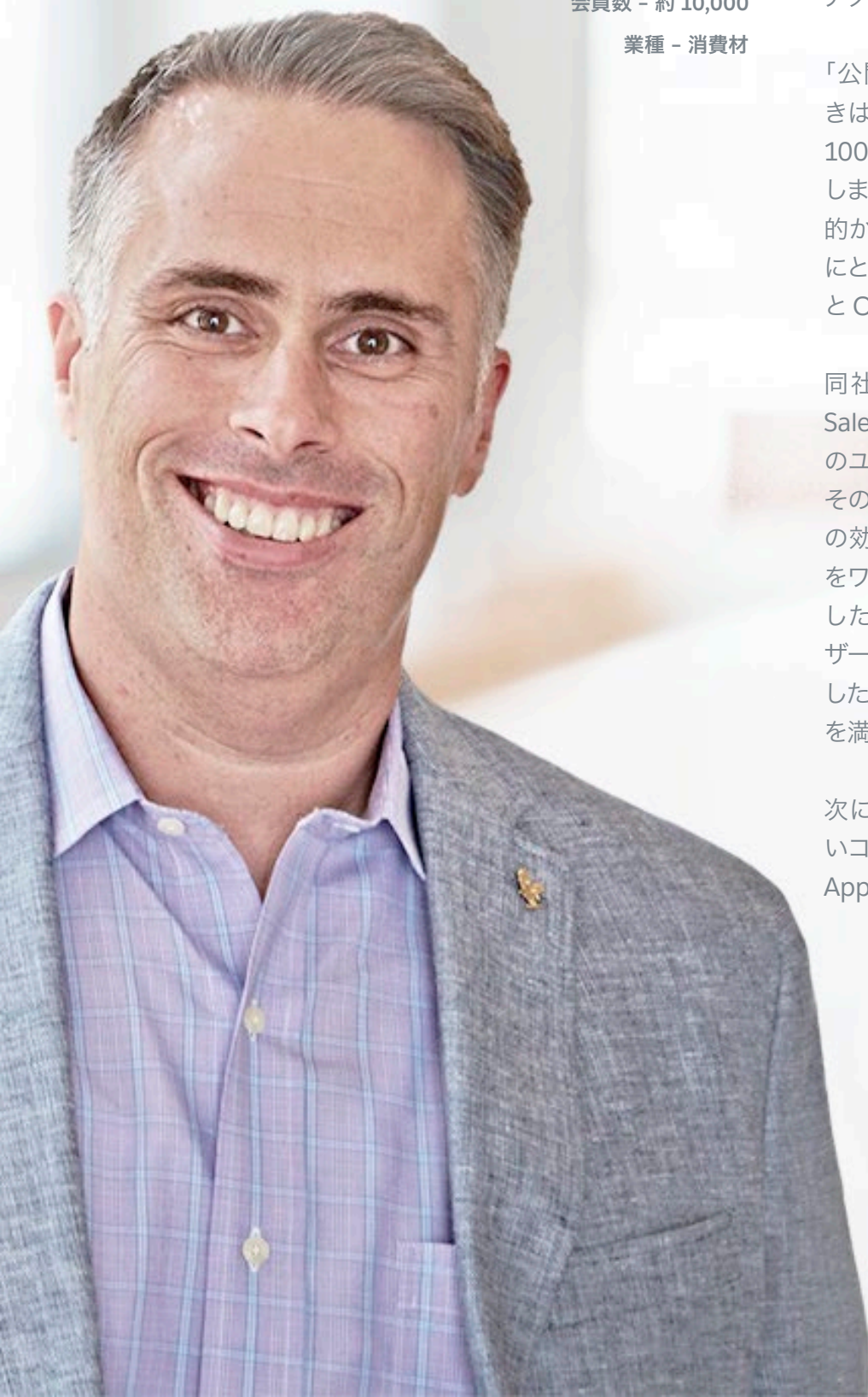


# FOREVER LIVING

デジタルテクノロジー  
統括責任者  
Andrew O'Hare 氏



創立 - 1978 年  
本社 - 米国アリゾナ州スコッツデール  
会員数 - 約 10,000  
業種 - 消費材



Forever Living 社は、アロエ製品の製造・販売を手がける世界最大規模の企業です。150 か国以上 1,000 万人以上のビジネスオーナー（販売会員）とのネットワークを築くため、Andrew O'Hare 氏とそのチームは、Salesforce App Cloud 上に FLP360 というコミュニティを構築しました。

FLP360 では、ビジネスオーナーの活動を支援し、販売状況のトラッキングを可能にする機能が提供されます。さらに CRM をはじめ、Web サイトの作成とカスタマイズ、レポートの作成、ビジネスデータの分析など、さまざまな機能を利用できます。また、専用のモバイルアプリで、どこからでも FLP360 にアクセスできます。

「公開初日に FLP360 を 46 か国でリリースしたときは、関係者全員が驚きました。その後 90 日で 100 か国以上 32 言語のユーザーへの展開が完了しました。リリースは国や地域ごとに行うのが一般的かもしれませんが、グローバル企業である当社にとって、その方法にメリットはありませんでした。」と O'Hare 氏は言います。

同社ではさらに、Service Cloud をはじめとする Salesforce 製品をカスタマイズして、自社ブランドのユーザーインターフェースを構築していきました。その目的は、コールセンタースタッフのワークフローの効率化や対応時間の短縮です。さまざまな情報をワンクリックで得られるようにすることも目指しました。「Salesforce App Cloud のおかげで、ユーザーのフィードバックにもとづく対応が可能になりました。アプリを継続的に向上させることで、ニーズを満たす機能を提供し続けることができるのです。」

次に目指すのは、ForeverLiving.com 向けの新しいコンテンツ管理システムの構築です。「Salesforce App Cloud を使えば、成功は間違いありません。」



FOREVER LIVING

## FLP360 アプリ

### ソリューションの概要

ディストリビューターコミュニティ向けのポータルとモバイルアプリ

### 目的

世界中のビジネスオーナーが顧客やデータとつながるためのネットワークを構築

### 構築方法

Force.com、Visualforce、Heroku、Heroku Connect、Community Cloud を使用



Salesforce のおかげで、以前は考えられなかったほど革新的なアプリを開発し、短期間に改善を重ねて完成度を高めていけるようになりました。アプリの品質は飛躍的に向上し、開発期間も大幅に短縮されました。



デジタルテクノロジー統括責任者、Andrew O'Hare 氏



# ST. JOSEPH HEALTH

IT 統括責任者  
David Baker 氏

St. Joseph Health 

創立 - 1929 年

本社 - 米国カリフォルニア州オレンジ郡

職員数 - 24,000 超

業種 - 医療

働く人の意識が変わりつつあります。プライベートで使っているモバイルツールやソーシャルツールを、職場でも使いたいと考える人が増えているのです。そこで David Baker 氏は、3つの州の16の医療機関における職員のコラボレーション促進と生産性向上を目指し、モバイルで利用できるソーシャルイントラネットの構築を開始しました。

Baker 氏は言います。「IT 部門の人間は臆病風に吹かれ、完璧なアプリでないとリリースできないと思いがちです。しかし、まずは公開し、運用していく中でユーザーの声を聞き取り、改善していく方法もあるのです。」

既存のイントラネットを使用したことがある職員はわずか4%で、定期的に利用していたのは100人程度でした。イントラネットを刷新するために、同氏のチームは、Salesforce を使用して50人のユーザーが参加する「Staffhub」の試用プロジェクトを立ち上げました。Staffhub の評判は口コミで広まり、ユーザー数は数週間で3,000人にまで膨らみました。

「CEOをはじめとするエグゼクティブには、毎日ほんの数分でもログインして職員の投稿を読むように、また、週1回はコメントを投稿するように依頼しました。トップがどんなことを考えているのかを知るために多くの職員がイントラネットにアクセスするようになり、ツールの利用が定着するという大きな効果がありました」

Staffhub により、メールでは難しいユーザーどうしの顔が見えるコミュニケーションが可能になり、あらゆる地域や職責の人たちの交流が活発になりました。「データや情報が、自由に行き来するようになったのです。これまでは、自分と同じ仕事をしている人が別の州にいることを知らなかった。今では、そうした人たちが情報交換できるようになりました。私たちは本当の意味で、ひとつにつながる事ができたのです」



ST JOSEPH HEALTH

## STAFFHUB アプリ

### ソリューションの概要

HIPAA 法に準拠したモバイル対応  
ソーシャルイントラネット

### 目的

Staffhub で従業員どうし、および従業員とエグゼクティブとがつながるようにする。プロジェクト管理、ナレッジ共有ツール、チケットシステムの提供により、あらゆるサービスの共有を図る

### 構築方法

Community Cloud、Force.com、Chatter を使用して、9週間で構築。  
LinkedIn と連携



完璧なアプリでないとリリースできないと思いがちです。しかし、まずは公開し、運用していく中でユーザーの声を聞き取り、改善していく方法もあるのです。

IT 統括責任者、David Baker 氏



# SEAGATE

上級副社長兼 CIO  
Mark Brewer 氏



創立 - 1978 年  
本社 - 米国カリフォルニア州クパチーノ  
従業員数 - 60,000  
業種 - テクノロジー

Seagate Technology 社は岐路に立たされていました。同社は、データおよびクラウドストレージソリューションにおける世界的なリーダーですが、社内には独自の Java アプリを数多く抱え、そのメンテナンスに膨大な時間とコストがかかっていた。アプリの開発方法を刷新して方向転換するべきか否か、選択を迫られていたのです。

解決の道は Salesforce App Cloud にありました。Seagate は以前から Salesforce ユーザーであり、社内にはすでに技術に精通した開発者がいたのです。「最初に開発したアプリは、営業やマーケティング向けの CRM 拡張機能です。フロントエンドアプリの一部には、業務担当者が試作したものもありました。」と Mark Brewer 氏は言います。

刷新の結果、複雑に入り組んだアプリ環境はシンプルになり、運用維持費を大幅に削減できました。また、クラウドに移行される業務アプリが増え、顧客やパートナーが利用しやすくなりました。モバイルやソーシャルなどの最新機能にも対応しています。

すべてのアプリのデータソースが共通化されたのも大きなメリットです。「Oracle ERP で管理されていたバックオフィスデータをすべてスムーズに統合できました。ある場所でデータを更新すると、その変更がすべての場所に反映されるため、データの一貫性と正確性を全社で保つことができます。」

Seagate では、これまで7つの事業部門向けに40以上のアプリを開発しました。これらのアプリは全社共通で利用できるものが多く、事業部門ごとに作られたアプリと置き換えられるケースが増えてきています。開発したアプリには、自己査定、勤怠管理、施設予約アプリのほか、社内外のユーザーが利用できる在庫管理アプリなどがあります。



SEAGATE

## 休暇申請アプリ

### ソリューションの概要

従業員向け勤怠管理アプリ

### 目的

従業員は上司に直接休暇を申請し、承認状況を確認。上司は申請を承認し、部下の休暇取得状況を把握

### 構築方法

Force.com を使用



既存の ERP で管理されていたバックオフィスデータをすべてスムーズに統合できました。ある場所でデータを更新すると、その変更がすべての場所に反映されるため、データの一貫性と正確性を全社で保つことができます。

上級副社長兼 CIO、Mark Brewer 氏



# ビジョンを実現する プラットフォーム

ITを取り巻く変化のスピードと規模は圧倒的であり、対抗するために12人のITビジョナリーが選んだテクノロジーは、必然、かつ唯一の選択だったといえるでしょう。すべての事例に共通するのは、変化する状況にすばやく適応し、すべてとつながる、より高機能なモバイルアプリを求める声に迅速に応える、そんなITリーダーたちの姿でした。

Salesforce App Cloudが、御社のビジョンを実現します。あらゆる業種、規模の企業が、App Cloudが提供するツールとサービスを活用して400万種類ものカスタムアプリを開発・運用しています。開発者であるか、ビジネスユーザーであるかを問わず、誰もがつながり、使いたくなるアプリをスピーディに構築できます。IT部門によるアプリの構築、展開、運用の一元管理も、App Cloudなら可能です。

**Salesforce App Cloud にできること**

[詳しくはこちら](#)