

株式会社ネクスウェイ 様

情報通信提供
サービス事業



「情報システムの開発・維持コストを50%削減する一環として、kintone、Salesforceとの連携にEAIツールDataSpiderを導入しました」

株式会社ネクスウェイ 共通基盤センター室長 東 浩氏

株式会社ネクスウェイ 共通基盤センター室長の東浩氏に、データ連携ソフトDataSpider Servistaの活用状況と導入経緯をうかがった。

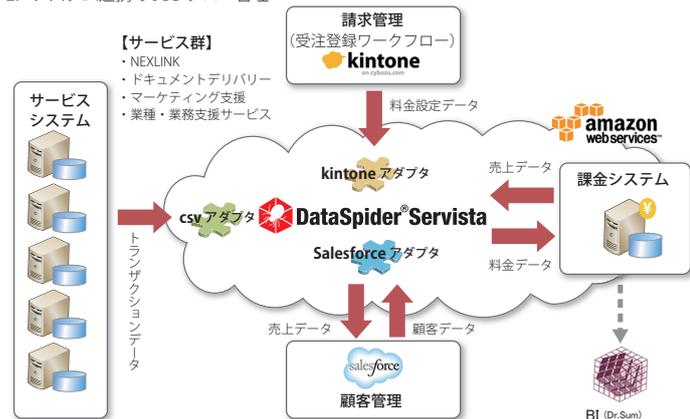
複数のクラウドを連携し、「自社ASPサービス」、「SFA/営業支援・CRM/顧客管理」、「請求管理」、「BI/ビジネスインテリジェンス」を統合

まず、ネクスウェイにおけるデータ連携・クラウド連携の状況を教えてください。当社では「自社ASPサービス」、「SFA/営業支援・CRM/顧客管理」、「請求管理」、「BI/ビジネスインテリジェンス」の各システムを、クラウドのプラットフォームおよびアプリケーションで運用し、相互に連携させています。

DataSpider Servistaを活用したデータ連携・クラウド連携の概要

【用途】

1. システム間のトランザクションデータ・マスターデータの連携
2. システム連携のJOBフロー管理



一 順々にうかがいます。まず「自社ASPサービス」ではどのようなサービスを提供していますか。

FAX、メール、Web、郵送などによる「情報発信」、「情報共有」、「帳票送付」等をパソコンから実行・管理できる法人向けサービスを、通信手段や用途などに応じて6種類提供しています（2014年8月現在）。

一 「SFA/営業支援・CRM/顧客管理」にはどのようなシステムを利用していますか。Salesforce.com（セールスフォース・ドットコム）を利用しています。Salesforce.comはSales Cloud（営業支援）、Service Cloud（カスタマーサービス・サポート）の各アプリケーションを導入し、営業部門とカスタマーサポート部門を横断しての顧客情報管理・共有にフル活用しています。

営業スタッフには全員iPhoneを配布し、お客様とやり取りした履歴を移動先からもリアルタイムで共有させています。

一 「請求管理（受注登録ワークフロー）」にはどのようなシステムを利用していますか。

kintone（キントーン）で開発したアプリケーションを入力画面として利用しています。「請求管理」とは、請求管理スタッフが(1)「新規顧客の登録」、(2)「請求サ

イクル等の登録」、(3)「利用サービスの登録」、(4)「利用オプションの登録」、(5)「利用単価・オプション価格等の入力」等を行うシステムです。

当社のASPサービスは「送信したFAXの通数」などに基づく従量課金が基本であり、単価はご利用量などによって変動するため、こうした請求管理が必要になります。

一 「BI/ビジネスインテリジェンス」はどのように活用していますか。

「BI/ビジネスインテリジェンス」は、お客様ごとの利用状況の把握やサービスごとの収支の分析など、様々な用途に活用しています。

8,000法人に及ぶ顧客に適切なサービス・サポートを提供するため、部門を横断してのデータ連携は必須

一 これらのシステムを相互に連携することで、どのようなことを実現していますか。

たとえば、kintoneの請求管理画面で入力された請求条件・単価と、各ASPサービスシステムの利用回数データを連携させて、請求額の自動計算や請求書の自動発行を実現しています。Salesforce.comの画面からお客様ごとの請求額の推移をサービス別に把握したり、「FAXの送信間隔」などのサービス設定値を確認したりすることも可能になっています。

当社のお客様は約8,000法人にも及ぶため、サービスのご利用・ご請求・ご入金状況や、営業やカスタマーサポートとのやり取りの履歴を漏れなく記録・管理し、迅速かつ適切に活用することがきわめて重要です。こうした部門をまたいでの効果的な情報活用を、各システムの相互連携によって実現しています。

DataSpider Servistaを「EAIツール」兼「ジョブ管理ツール」として活用

一 ネクスウェイではDataSpider Servistaをどのように活用していますか。

当社では、DataSpider Servistaを「EAIツール」兼「ジョブ管理ツール」として活用しています。

1. 「EAIツール」として

CRM/売上管理（salesforce）、受注フロー/請求額管理（kintone）、各事業システム（スクラッチ）、課金システム（スクラッチ）などの異なるシステム間のデータ連携を行っています。

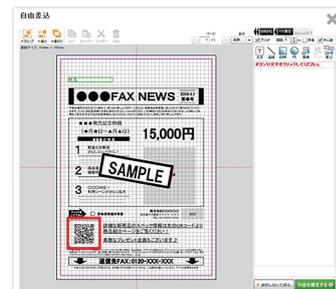
当社では、各サービスでお客様利用状況に応じて利用単価が都度変動するため各事業システムからトランザクションデータをsalesforceが受け取り、利用単価をkintoneの受注フロー/請求額管理画面から入力しています。

最終的には、CSVファイルを課金システムが受け取り請求業務、経営分析などを行っています。

2. 「ジョブ管理（スケジューラ）ツール」として

スクラッチで自社開発した連携ジョブをDataSpider Servistaのスケジュールトリガーと外部プログラム実行機能で呼び出して運用しています。

同じ処理を再開発する手間とコストを軽減するため元々あるものを捨てずに活用



ネクスウェイが提供するASPサービスの一つ、「ネクスリンク」のFAX作成画面

出来たこと、新たにジョブ管理ツールを導入する必要が無かったことは、大きなメリットでした。また、障害発生時のリトライ運用もDataSpider ServistaのGUIを使い行っています。

もちろん、今後新たに必要となるデータ連携についてはすべてDataSpider Servistaを使い開発していく予定ですが既にあるIT資産を活用し段階的に順次作り変えていくことができるのもEAIツールならではのメリットですね。

開発・維持コストの50%削減を目指し、社内情報システムを再構築した

—DataSpider Servistaをいつ、どのような目的で導入しましたか。

DataSpider Servistaは2014年に、「社内情報システムの開発・維持コストの50%削減」を目指すプロジェクトの一環として導入しました。

先ほど図で示したデータ連携・クラウド連携は、機能的には、2010年～2012年にほぼ完成させていました。「部門をまたいでの効果的な情報活用」がこの時期の集中的な投資によって実現したのを受け、次のフェーズとして2013年から始まったのが、今回の「コスト50%削減」プロジェクトでした。

「コスト50%削減」という目標を達成するには、情報システムのあり方を根本から変える必要があります。もちろんコストを削減するからといって生産性は下げることなく、むしろ向上させることを目指しました。

—「システムの開発・維持コストの削減」と「生産性の維持・向上」を、どのように両立させましたか。

いくつかのキーワードを使って説明します。

キーワード1. 「業務のあり方から見直す」

「ある機能・性能をいかに安く実現するか」だけでなく、「業務のあり方を変えることで、その機能・性能自体を不要にできないか」ということまで含めて検討しました。

キーワード2. 「生産性への寄与度とコストをシビアに比較」

2010年～2012年の投資フェーズでは、ユーザーから要望があった機能は可能な限り実現していました。2013年～2014年のコスト削減フェーズでは、実現する機能を費用対効果でシビアに絞りこみました。

キーワード3. 「運用ルールで不要になる機能もある」

ユーザーの使い方にルールを設けることで機能・性能を絞れる場合は、コスト削減効果が大きく生産性への影響が軽微であれば、機能・性能を絞ってルールで対応しました。

キーワード4. 「維持費用だけでなく今後の開発費用も含めて判断」

社内情報システムは、業務や環境の変化に対応して継続的な開発が必要です。今後必要になる機能をできるだけ低コストで開発できる方法を選択しました。

キーワード5. 「ブラックボックス化を排除する」

特定の担当者しか管理できないシステムを作ってしまうと、その担当者が退職した後、わずかな変更にも膨大な費用がかかる恐れや、障害に対応できずシステムが停止する恐れがあります。こうしたブラックボックス化を避け、一般的なシステム管理スキルがあれば誰でも管理できるシステムにしました。

キーワード6. 「仕組みよりもツール」

2010年～2012年の投資フェーズでは、市販のツールで実現できない機能は仕組みで開発したプログラムで実現していました。しかし仕組みのプログラムに依存したシステムは、「今後の開発費用」の点でも「ブラックボックス化」の点でも問題があります。今後新たに必要になる機能は、できるだけ市販のツールで実現するようにしました。

キーワード7. 「使えるものはそのまま使う」

既存の仕組みプログラムも、市販のツールに置き換えて得られるメリットがコストに見合わない場合は、そのまま使いました。

複雑な自社開発UIをkintoneに置き換えることで、開発・維持コストを削減

—「システムの開発・維持コストの削減」と「生産性の維持・向上」の両立に、DataSpider Servistaはどう関わっていますか。

DataSpider Servistaによってkintoneと社内の請求システムを連携できたおかげで、これまで仕組みのシステムを使っていた請求管理画面を、市販ツールのみで構成されるシステムに変更できました。

この請求管理画面は非常に複雑な機能を要求され、しばしば機能の追加・変更が必要になります。仕組みのシステムを使っていた頃は、ちょっとした要望に対応

しようとするだけで、数人月の開発費用がかかっていました。運用も複雑で、専任の担当者が張り付いていないと回らない状態でした。今後環境の変化があった時は、最初の開発費用とほぼ変わらない移行費用が発生することも見込まれていました。

この仕組みのシステムをkintoneに置き換えたことで、特殊なノウハウがなくても運用できるようになり、管理コストを削減できました。

ユーザーの生産性を向上するための機能追加・変更にも、多額の開発費用をかけずに対応できるようになりました。kintoneの標準機能で実現できる機能には制約もありませんが、運用ルールを工夫するなどして対応しています。DataSpiderとkintoneによってノンプログラミングで仕組みに近い機能を作り込むことができるので、目下ユーザーの要望を聞きながら、どこまで機能を作り込むか検討しているところで

専用アダプタがあるEAIツールの方が、開発・管理の生産性が5割は高い

—EAIツールは他にもある中で、なぜDataSpider Servistaを選んだのですか。

kintone専用の連携アダプタが用意されているEAIツールが、DataSpider Servistaだけだったからです。

他のEAIツールでも、「REST」などの汎用的なアダプタを使えば、kintoneと連携することは可能でした。しかし汎用アダプタで連携する場合、プログラム1本ごとにループ処理が1つ増えますし、kintone側のアプリケーションの項目と連携先の項目を関連付ける場合に構文を手作業で書く必要があります。DataSpider Servistaの専用アダプタを使えば、GUI上のマッピングだけで項目を関連付けられます。

感覚的な数字ですが、専用アダプタのあるEAIツールを使う方が、汎用アダプタしかないEAIツールを使うよりも生産性が5割は高い印象でしたので、kintoneを始めとして専用アダプタが多数用意されているDataSpider Servistaを選びました。

高額な専用ツールを導入しなくても、DataSpider Servistaで基本的なジョブ管理はできる

—他に、DataSpiderの導入が「システムの開発・維持コストの削減」と「生産性の維持・向上」の両立に貢献した点はありませんか。

DataSpider ServistaをEAIツールとしてだけでなくジョブ管理ツールとしても使うようになったことも、「システムの開発・維持コストの削減」と「生産性の維持・向上」の両立に貢献しています。

従来はシステム間のデータ連携をすべて仕組みのプログラムで実現していましたが、この方式ですと全体の仕組みがブラックボックス化し、担当者が退職した後のノウハウ維持が難しくなります。かといって、稼働しているすべてのデータ連携プログラムをEAIツールに入れ替えるのも、手間がメリットに引き合いません。

Salesforce.comや自社ASPサービスを連携させている既存のプログラムを、DataSpider Servistaで自動実行する仕組みに変えたことで、すべての連携プログラムを入れ替える手間を省きながら、全体の仕組みに透明性を持たせることができて

います。専用のジョブ管理ツールに比べれば、DataSpider Servistaのジョブ管理機能は限られていますが、スレッド処理を工夫して使うことで、必要な自動処理は実現できて

います。EAIツールに加えて専用のジョブ管理ツールを導入すれば費用は倍以上になりますし、ツールが増えればそれだけ管理も大変になります。専用のジョブ管理ツールで細かい制御をしていくと、その事自体がブラックボックス化の原因にもなります。コストとメリットのバランスを考えると、当社の用途ではDataSpider Servistaを「EAIツール兼ジョブ管理ツール」として使って正解だったと考えています。

—最後に今後の抱負と、DataSpider Servistaへの期待があればお聞かせください。

ネクスウェイでは、今後もお客様のコミュニケーションをサポートするサービスを拡充させて参ります。サービスの向上、生産性の向上、コストの削減にも継続して取り組んでいきます。データ連携・クラウド連携の重要性は今後増していくはずですので、DataSpider Servistaにはさらなる機能の拡充を期待します。

貴重なお話をありがとうございました。

株式会社ネクスウェイ

コミュニケーションクラウドサービス『ネクスリンク』、FAX 配信サービス『FNX』、オンデマンド印刷+郵送サービス『e-オンデマンド便』等の法人向け情報通信提供サービス事業を行う。2004年株式会社リクルートより分社独立。取引社数約8,000 法人。従業員 129 名 (2014 年 4 月現在)。
共通基盤センター
ネクスウェイにおける社内情報システムの整備・運営・管理を担う。

お客様情報

* 取材日時 2014 年 8 月

* 記載の担当部署は、取材時の組織名です。

APPRESSO、APPRESSOロゴ、DataSpider、DataSpiderマークServista、Servistaロゴ、アプレッソ、サービスタ、データスパイダーは、株式会社アプレッソの商標または登録商標です。その他の会社名、製品名、サービス名等は、各社の登録商標または商標です。この事例リーフレットは2014年4月に実施した取材内容に基づいて作成しています。

開発・販売元



株式会社アプレッソ

〒112-0014
東京都文京区関口1-20-10 住友不動産江戸川橋駅前ビル2F
TEL : 03-4321-1111 (代表)
FAX : 03-4321-1112
http://www.appresso.com/
E-mail : info@appresso.com

●お問い合わせは