

株式会社ベンチャー・リンク

多業種に広がる顧客ニーズを的確に拾い上げるCRMを構築 事業の広がりに応じた柔軟なシステム基盤を支えるASTERIA

企業が抱えている経営課題を抽出して解決策を提案する情報渉外活動は、金融機関に欠かすことのできない業務の1つ。この渉外活動を支援するため、金融機関の頼れるシンクタンクとしてビジネスを展開しているベンチャー・リンクは、潜在的に眠っている有望なビジネスの種を見つけ出し、ビジネスパッケージ化してサービスを提供している企業だ。そのため、同社が携わる事業は多岐に渡り、業態を超えた様々な顧客とのやり取りが必要とされるため、どの部署の人間であっても同じ品質で顧客対応が可能となるCRM環境が求められていた。この顧客満足度向上を実現するための、統一した情報共有インフラにASTERIAが採用されている。



IT 統括部
マネージャー

櫻井 智佳大 氏
さくらい ちかひろ



株式会社インテック
システム開発事業本部
第二システム開発部
プロジェクト・
マネージャー

有賀 陸 氏
ありが むつみ

多岐に渡る業態であっても顧客満足度を低下させない仕組み作りが必要に

中堅・中小企業の経営課題を解決するための各種サービスを提供しているベンチャー・リンクは、金融機関が抱える顧客に対する渉外活動を支援するためのシンクタンクの役割を担っている。金融機関の顧客同士でのビジネスクラブ設立を支援し、経営に役立つ雑誌の発行やインターネット上での取引先紹介サービスを実施するなど、会員制サービスを通じて経営に役立つ情報を提供している企業だ。主なターゲット事業は、教育事業や外食事業、美容健康事業、流通事業の4つ。現在、提携している全国の金融機関は140行を超え、加盟している会員企業は10万社あまりに達している。

中でも、同社は将来性のある事業をビジネスパッケージ化し、フランチャイズチェーン(FC)の形で会員企業に提供しており、車買取専門店「ガリバー」や炭火焼肉酒家「牛角」、「まいどおおきに食堂」など、名だたるブランドのFC化に成功している。これまで支援したのはおよそ35ブランドにも及び、最近ではベンチャー・リンク自らがFC本部を立ち上げ、関連子会社化した本部の運営を行っている。「我々は多業種に渡ってビジネスを展開しています。ビジネスモデルの創出から、事業形態や運営形態の立案、FC本部の運営など、新規事業の立ち上げに力を注いでいます。」と語るのはIT統括部の櫻井 智佳大氏。実績を見ても分かる通り、その業態は多岐に渡り、それぞれの事業ごとに適した運営方法が異なっているという。

運営方法が違うということは、画一的なシステムを作ることができないことと同義だ。そこで同社は、事業に応じて管理の仕組みを柔軟に改変し続け、個々の現場に適した環境作りを行なっている。しかし、事業ごとに最適な形で管理されている情報の中でも、顧客に対する情報を統一した形で管理できなければ、顧客満足度を低下させてしまうことになる。そこで、新たに「CONG^{※1}」という概念を提唱し、同じレベルのサービスを、部署や階層に関係なく同品質で顧客対応できる仕組みを作り上げることになった。

※1 CONG: Customer Oriented Network & Governance

Notes連携での実績評価と トランザクション処理の向上に貢献

同社が求めるシステムについて、櫻井氏は「様々な事業を作り出すということは、逆に事業の方向性を変更したり事業を縮小したりすることも当然発生するという事です。つまり、基幹のシステムに影響を与えることなく、必要に応じて追加したり取り外したりできる緩やか



な連携が可能なシステムが求められているのです。」と語る。だからこそ、事業の拡大や縮小に応じて各種アダプターを柔軟に使い分けられることができるASTERIAがベンチャー・リンクに活かされているのだ。また、同社はASTERIA導入以前から、インフォテリアの仕組みを活用して社内インフラの中核を担うNotesとの連携を実現しており、Notesと他システムとの連携においてインフォテリアの実績を評価していたという。実際のシステム開発から運用までを担っているのは、同社の強力なパートナーであるインテックだ。

インテックのシステム開発事業本部 第二システム開発部の有賀 陸氏は、「ベンチャー・リンク様がASTERIAを導入したのは2004年4月ですが、それ以前の2000年頃からインフォテリアの製品であるiConnectorを利用されていました。その当時、OracleなどのRDBとNotesを連携させるために様々な製品を選定しましたが、ちょうどその頃注目されていたXMLによるデータ連携に強みを持っているインフォテリアの製品が目にとまったのです。」と語る。その頃から安定した稼働実績を誇っていたインフォテリアの製品は、そのままASTERIAへと受け継がれることになる。

当時は有賀氏が抱えていた課題は、トランザクションが増えることによって予定時刻に配信処理が終わらないことだったという。基幹システムから会員情報などのデータを取り込み、従業員が閲覧するためのNotesに対して2時間おきに情報配信を行っていたが、ピーク時にはトランザクション処理の遅延が発生していた。「根本的な問題はNotesの処理が遅いことでしたが、少なくともデータ配信部分での処理速度向上を目指す必要に迫られていました。」と有賀氏。そこで、トランザクションの検証を経た上で、ASTERIAによる連携システムを切り替えたところ、1500件程度のトランザクションで配信処理が間に合わなかったシステムが、2500件程度までのトランザクションに耐えられる仕組みに生まれ変わったのだ。ASTERIA導入によっておよそ1.6倍の性能アップを実現できたことになる。

そして2006年、前述したCONGという概念のもと、顧客満足度の向上を目的としたCRMシステムを実現するためのプロジェクトがスタートした。まず、現場が共有すべき重要な顧客情報は営業日報の中にあると考え、これを吸い上げてイントラネットにて情報共有することからはじめた。また、顧客情報を管理するExcelや顧客からもたらされたPDF形式の資料など、他にも情報共有しなければならないファイルが散在しており、これらを一元的に管理するためにデータを集約する仕組み作りに着手した。そこで白羽の矢が立ったのが、3年前に導入していたASTERIAだった。すでに既存の仕組みで利用されているものであっても、使い方に応じて新たな活用が可能なASTERIAは、まさにベンチャー・リンクが求める仕組みであったといっても過言ではない。

すべてのデータを集約したCRM構築と新たな課題への即応

現在では、ASTERIAを中心に、基幹システムに格納された顧客情報や、Notes内の営業日報、現場から報告されるExcelデータやPDF資料など、すべての情報を一元的に管理する仕組みを作り上げることに成功している。これらの情報はOracleに格納され、現場はイントラネットによって閲覧可能な状態にある。複数のアダプターが提供されているASTERIAによる柔軟な連携が、同社が目指すCONG構想の中核を担っているのだ。

また、「本稼働前のプロトタイプによる試験運用をしっかりと実施し、現場に応じた様々な課題を抽出することで、顧客対応時に活用できる情報の形を模索した。」と櫻井氏。当初は情報を入力するためのデータフォーマットを統一しなかったが、情報の形式がばらばらで上手く活用できないことがわかり、アプリケーションごとに統一したフォーマット化を実施した。ただ、入力された情報の中にはRDBに投入するにはふさわしくない情報も現場によっては入力されている場合もあり、データの精査を行う専門チームを社内を設置し、ASTERIAへのデータ投入前にはきちんとした情報に作り変える作業を行っている。「つまり、顧客情報を管理するCONGは、コンピュータによるシステムと専門チームによる組織力が両輪として機能する仕組みであると言えます。」と櫻井氏は語る。

さらに、FC事業における本部の役割を担う同社は、全国の加盟する企業が運営している店舗の状況を把握するための情報収集を、メールに添付されたExcelデータによって行っているが、一つのFCブランドで200~300店舗ほどあるすべての現場のデータを収集するには膨大な労力がかかっていた。実際には、毎日300通

あまりのメールを開いて、Excelデータを手作業で取り込む必要があったのだ。この課題に対しても、ASTERIAが有効な解決策として機能している。1つ1つのメールを開いてExcelを取り込むのではなく、メールに添付されたExcelデータをそのままASTERIAに投入することで、データを自動的に取り込むことが可能になった。仕事の中で発生する新たな課題にも、ASTERIAが柔軟に対応できたことになる。思わぬ副産物に櫻井氏も満足しているという。

ビジネスの拡大・縮小に柔軟な対応へ、見込み客まで含めたCRMを希求

今後の展望について櫻井氏は「現在対応している顧客は、まだほんの一部に過ぎません。我々が抱えている会員企業すべての顧客情報を管理するためには、更なるシステム増強が求められています。また、受注していない商談の進捗状況の把握や、経営者が抱える課題など現場から寄せられる貴重な情報は、見込み客であっても情報を共有する必要があるのです。」と語る。システム拡張など新たな課題に直面したときであっても、システムインテグレーターとして絶大な信頼を寄せているインテックとともに、局面に応じた打開策を検討していくという。

また、現在手動で作業を進めている情報精査やデータの取り込み場面でも、より省力化を図るべく自動化への取り組みに意欲を見せている櫻井氏。対応する顧客数が増えれば増えるほど、運用面での負荷が増えていく

ためだ。その課題に取り組むべく、インテックと二人三脚で自動化システムの構築を計画している状況だ。

そもそも、ベンチャー・リンクの求めるシステムは、事業の立ち上げに即応しながら、ビジネスの成熟・拡張にも対応、逆に規模が縮小したときにも簡単に取り外しができるようなITインフラだ。ASTERIAが持っている柔軟な連携機能は、必要なアダプターを選択することで新たなシステムとの連携を容易に実現するだけでなく、他のシステムに影響を与えずに切り離しができるようになってきている。緩やかな結合で相互に干渉することがない仕組み作りは、ASTERIAの得意とするところでもある。今後もASTERIAの機能を活かしながら、システム構築に役立てていきたいと今後の展望を語ってくれた。

Corporate Data ● 会社概要

株式会社ベンチャー・リンク

「NEW BUSINESS CREATOR (新事業創造者)」を事業コンセプトに1986年設立。全国の地域金融機関とともに中堅・中小企業を組織化し、経営に関する様々な情報、媒体、各種セミナーを提供。フランチャイズチェーン本部及び加盟店の指導業務を行っている。

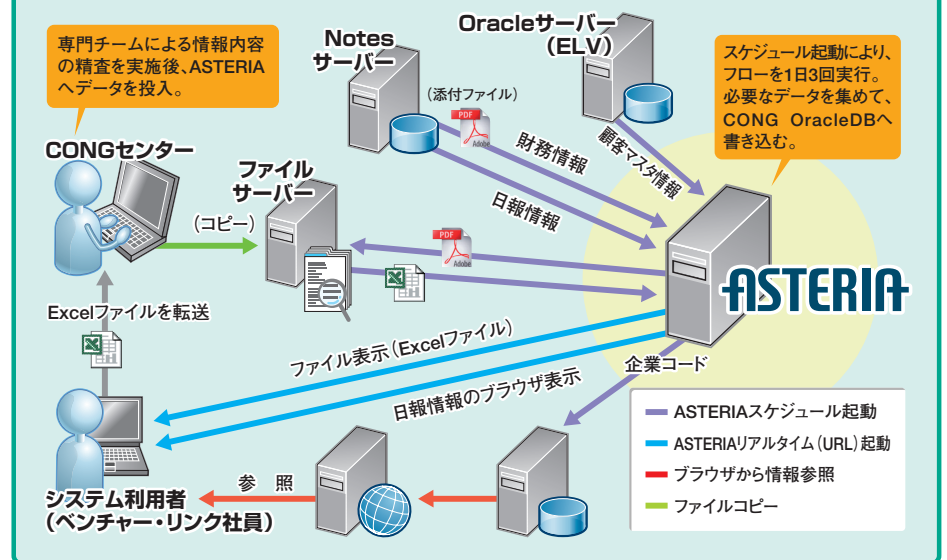
本社所在地

東京都台東区寿2丁目1番13号

URL

<http://www.venture-link.co.jp/>

ベンチャーリンクCONGにおけるシステム概要



infoteria インフォテリア株式会社

〒140-0014 東京都品川区大井1丁目47番1号NTビル10F
 TEL. 03-5718-1250 FAX. 03-5718-1261
 E-Mail. sales@infoteria.co.jp
 URL. <http://www.infoteria.com/>

このカタログに記載された情報は2006年11月現在のものです。内容は予告なしに変更することがあります。
 ©2006 Infoteria Corporation All Rights Reserved.
 Infoteria、インフォテリア、ASTERIAは、インフォテリア株式会社の登録商標です。
 その他、各会社名、各製品名は、各社の商標または登録商標です。

お問合せ先：