



攻めのDX実現に向けた Salesforce導入・活用支援

2023年04月10日

CONTENT

- 1 DX実現に向けた課題とポイント
- 2 DX実現に向けたSalesforce活用
- 3 Salesforce導入アプローチ
- 4 弊社の特長・事例



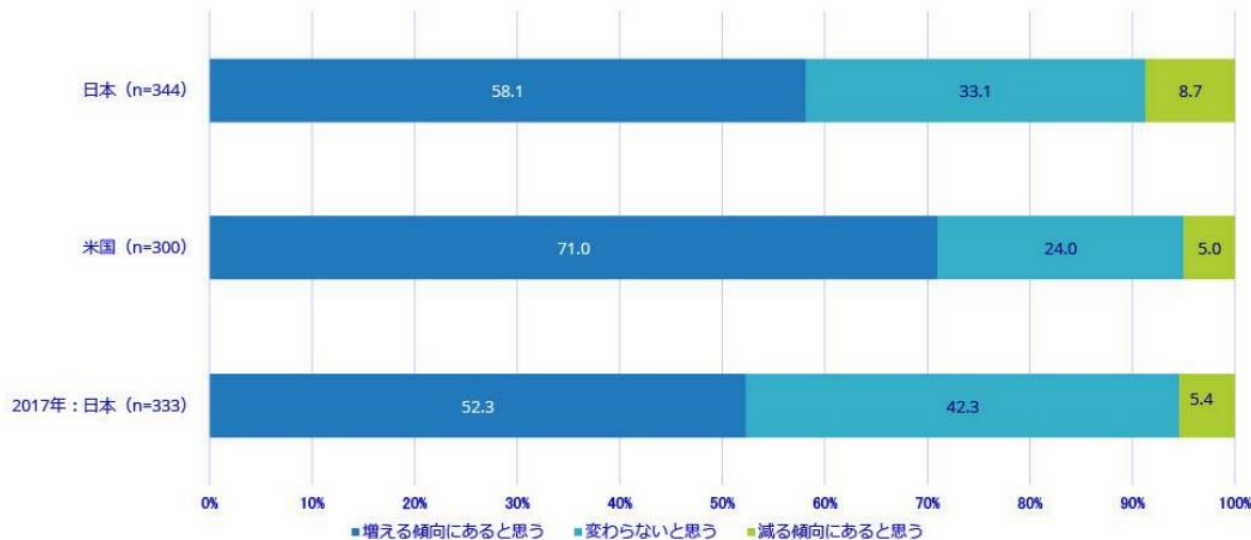
01. DX実現に向けた課題とポイント

1.1 日本企業におけるDXへの取組

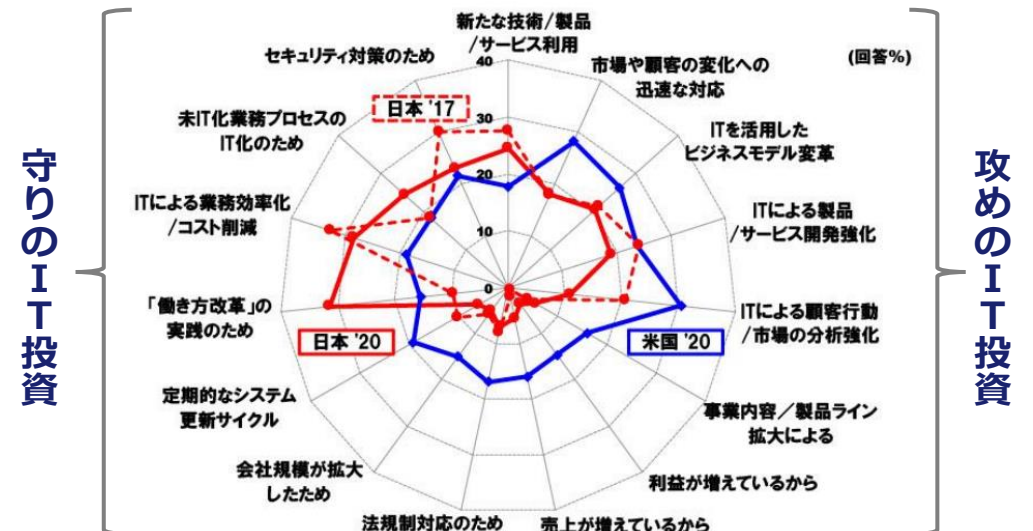
日本企業ではDXの必要性を認識しつつ、PoCを繰り返す等、ある程度のIT投資は行われているもの、**働き方改革や業務効率化等の「守りのIT投資」を中心に行われ、実際のビジネス変革に繋がる「攻めのIT投資」が行われていない状況**です。

【DXの定義】 企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズをもちに、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、**業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立**すること。
(経済産業省 DX推進ガイドラインより)

【IT投資の増減見通し】



【IT投資の用途】



出典：2021 年 JEITA / IDC Japan調査「2020年日米企業のDXに関する調査」

1.2 DX実現に向けた課題

DX実現にあたっては、データを最大限活用すべく新たなデジタル技術の適用と、既存システムの見直しをはじめとするシステム面の課題だけでなく、様々な課題を解決する必要があります。

デジタルに対するビジョンと戦略の不足	「攻めのIT投資」ではなく、「守りのIT投資」を重点としたビジョン・戦略 新たなデジタル技術を活用して、どのようにビジネスを変革していくかの経営戦略が不可欠であるとともに、経営者の強いコミットが必要
技術的な制約	既存システムの老朽化・複雑化・ブラックボックス化、事業部毎の個別最適化 データを十分に活用しきれず、新しいデジタル技術を導入しても、データの利活用・連携が限定的であるため、その効果も限定的
時間と費用の制約	既存システムの運用・保守への多くの資金や人材の投入 既存システムの運用、保守に多くの資金や人材が割かれ、新たなデジタル技術を活用するIT投資にリソースへの振り向けが困難
スタッフの準備不足	ITエンジニアの確保と教育が困難 少子高齢化により新人採用が困難であり、IT技術の進化スピードが速い中でのIT人材の確保・教育が厳しい一方、既存システムの運用・保守が主務
法律および規則	アジャイル開発に沿った契約形態の未整備

サイ
負の
クル

左記課題解決しなければ、
DXが実現できないのみならず、
**2025年以降、最大12兆円
/年の経済損失**



1.3 DX実現に向けたポイント

DXの実現にあたっては、経済産業省がDXフレームワークで提唱されている通り、**DXの基盤となる「顧客とのE2Eでのデジタル化」「デジタルプラットフォームの整備」の実現**が求められており、その実現のためにも、Salesforceの活用は有効と考えます。

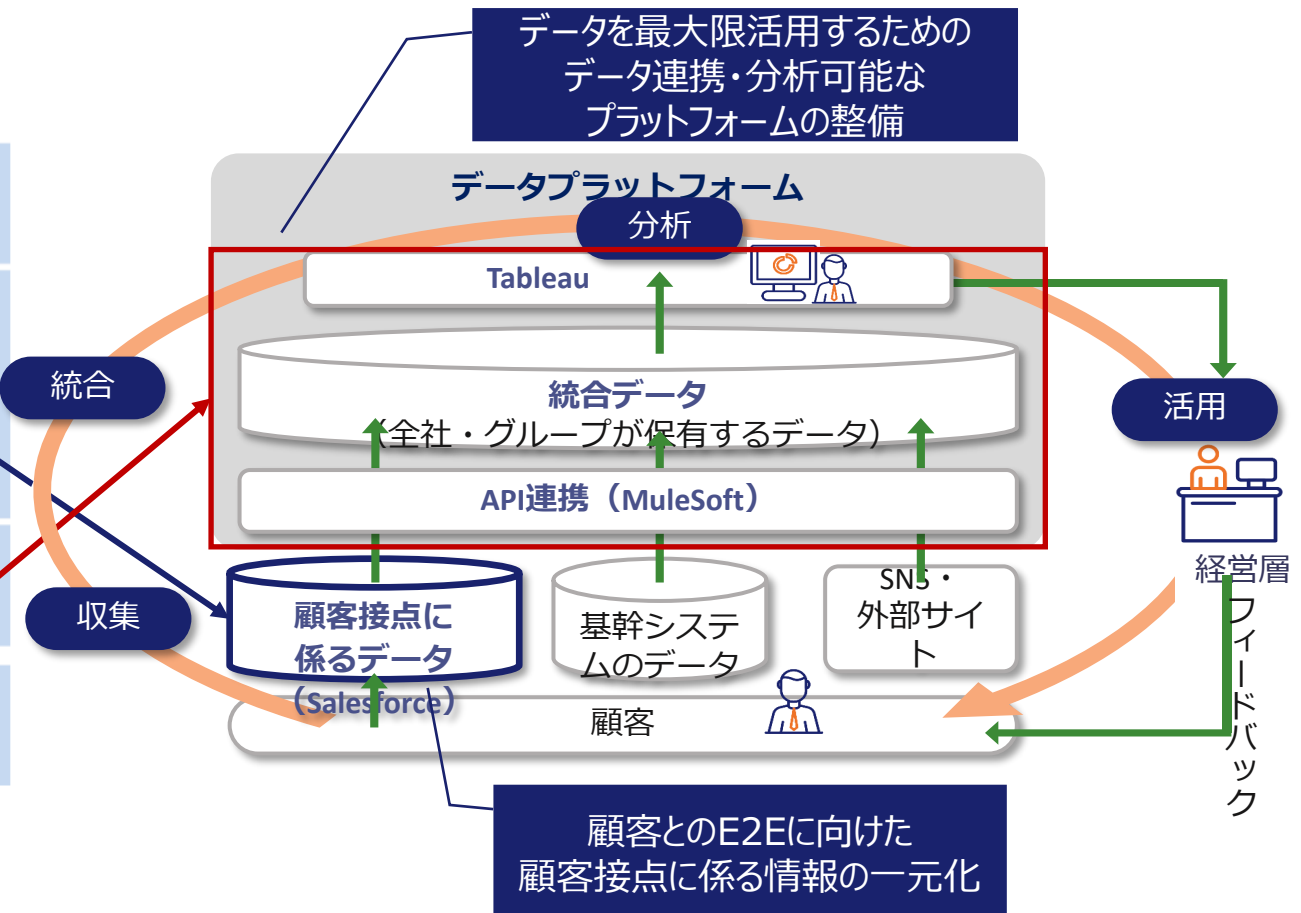
【DXフレームワーク】

DXの各アクションを取組領域とDXの段階（デジタイゼーション、デジタルイゼーション、デジタルトランスフォーメーション）に分けて整理したフレームワーク

	未着手	デジタイゼーション	デジタルイゼーション	デジタルトランスフォーメーション
ビジネスモデルのデジタル化				ビジネスモデルのデジタル化
製品／サービスのデジタル化	非デジタル製品／サービス	デジタル製品	製品へのデジタルサービス付加	製品を基礎とするデジタルサービス デジタルサービス
業務のデジタル化	紙ベース・人手作業	業務／製造プロセスの電子化	業務／製造プロセスのデジタル化	顧客とのE2Eでのデジタル化
プラットフォームのデジタル化	システムなし	従来型ITプラットフォームの整備		デジタルプラットフォームの整備
DXを進める体制の整備	ジョブ型人事制度 リカレント教育	CIO/CDXOの強化 リモートワーク環境整備	内製化	

出典：経済産業省「DXレポート2.1」

【弊社のDX実現に向けたSalesforce活用イメージ】

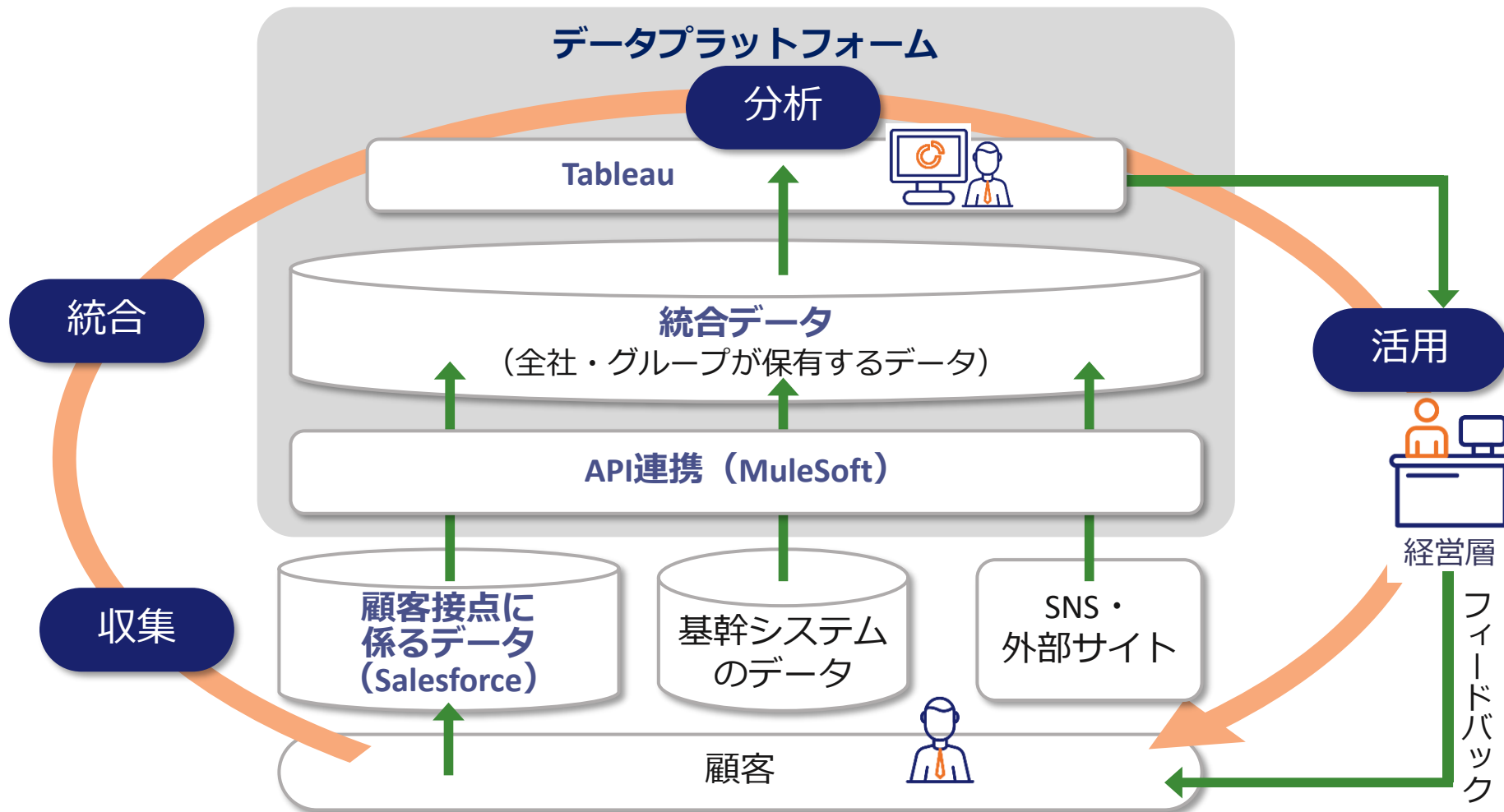




02. DX実現に向けたSalesforce活用

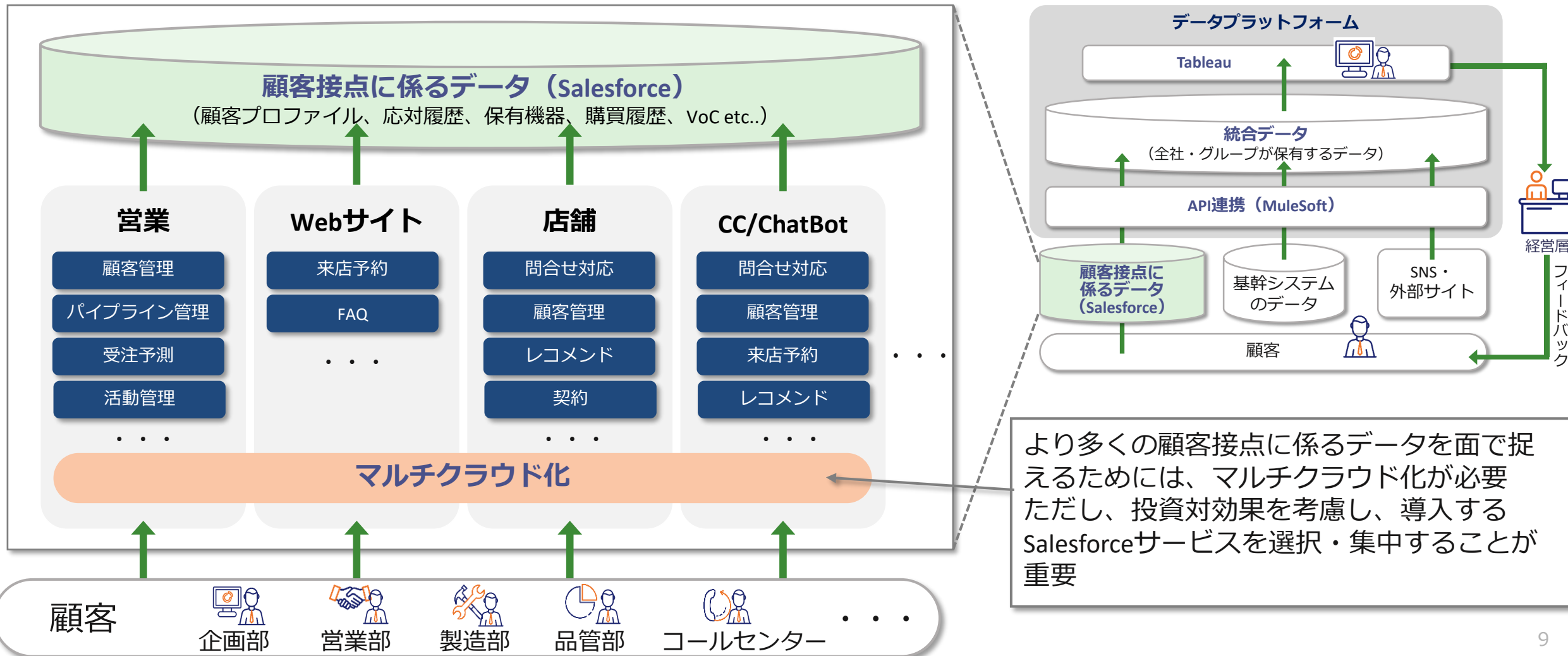
2.1 DX実現に向けたSalesforceの活用イメージ①（全体像）

FPTでは、攻めのDX実現に必要なデータプラットフォームの構築にあたり、効率的な顧客接点情報の収集及び、データの統合・分析にSalesforceを活用しております。



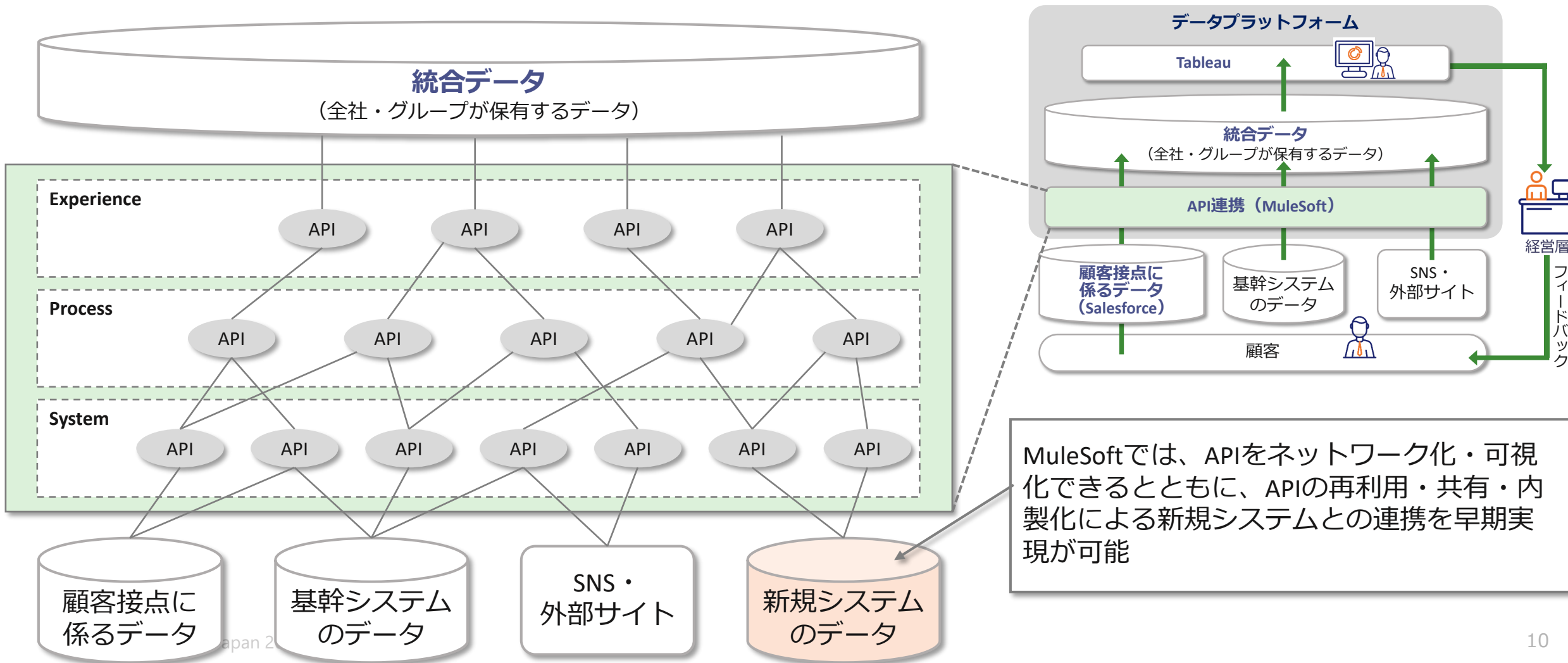
2.1 DX実現に向けたSalesforceの活用イメージ②（顧客情報の一元化）

Salesforceを利用することで、営業やコールセンター、ホームページ、ECサイト、店舗等のデータを一元的に集め、部門を跨いで共有でき、顧客接点に係る全てのデータを点ではなく、面で収集が可能になります。



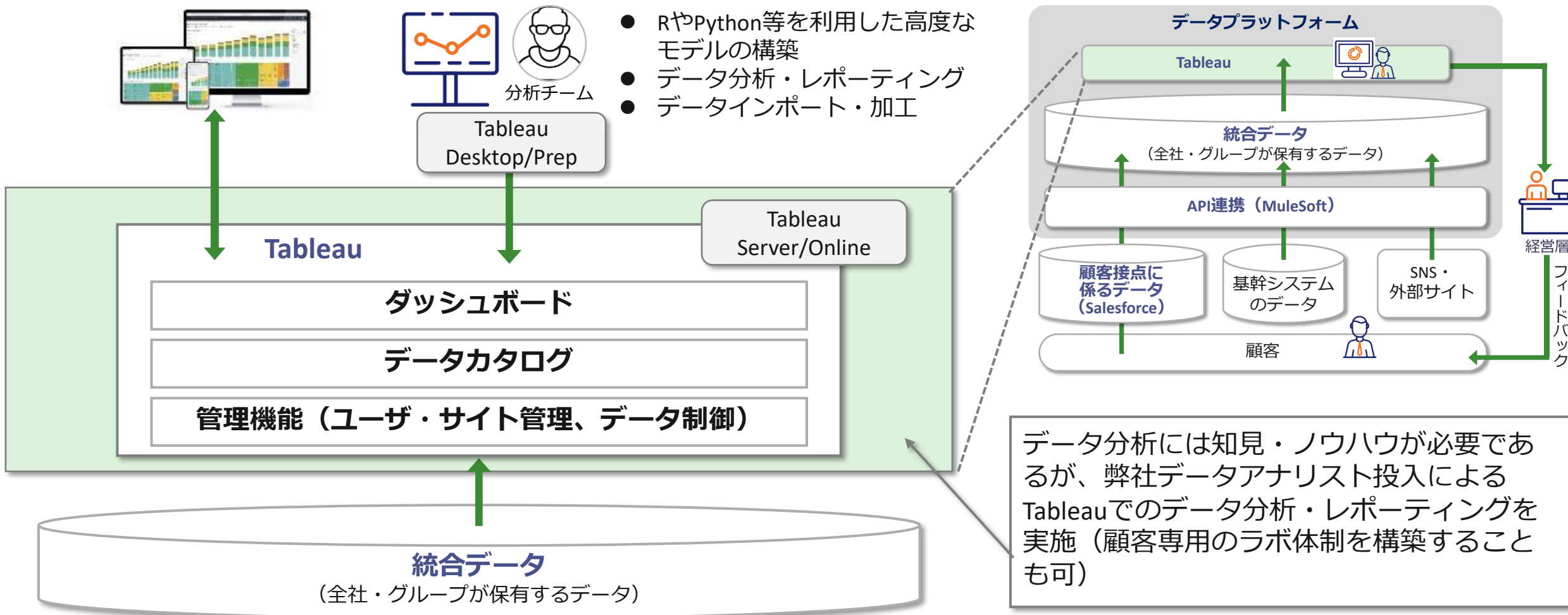
2.1 DX実現に向けたSalesforceの活用イメージ③（データ連携）

MuleSoftを利用することで、環境や顧客ニーズの変化に追従した新規サービス・システムと早期に連携できるとともに、従来の個別開発と比較し、短期間・低コストで開発・運用を実現します。



2.1 DX実現に向けたSalesforceの活用イメージ④（データ分析）

Tableauを利用することで、統合データを視覚的かつ高度なデータ分析が行えるとともに、分析結果を関係者間で共有でき、データに基づく新たな発見を導くことができます。

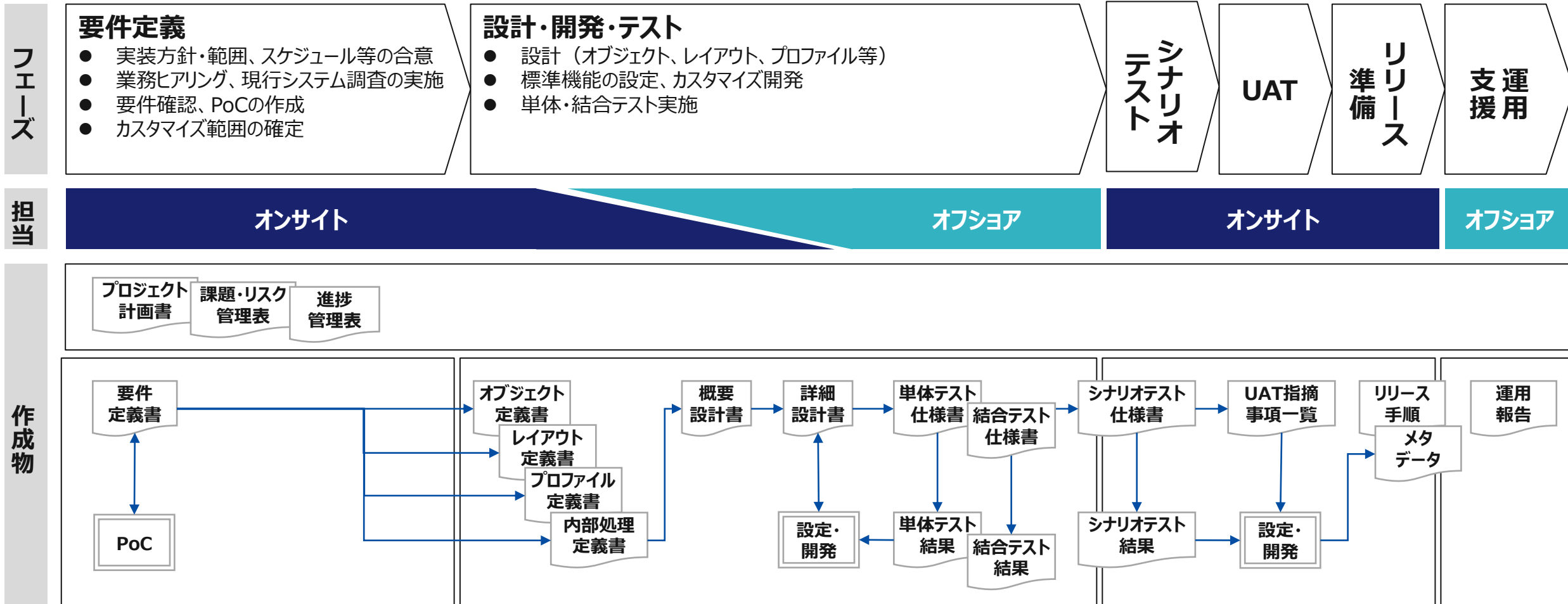




03. Salesforce導入アプローチ

3.1 弊社のSalesforce導入プロセス①（全体像）

弊社は、要件定義から設計・開発、運用支援までの一連の流れでサービス提供することが可能です。また、オフショアを活用することで、**低コストかつスピード感のある設計・開発を推進**できます。



3.1 弊社のSalesforce導入プロセス②（主な作成物）

Salesforce導入にあたっての主な作成物を以下に示します。ただし、お客様の要件や目的等に応じて、作成物の内容は変更・修正します。

フェーズ	主な作成物	作成物の内容
共通	プロジェクト計画書	プロジェクトの条件、対象範囲、スケジュール、体制、会議体等を整理し、プロジェクト開始にお客様と合意するための資料
	課題・リスク管理表	プロジェクトに関する課題、リスクを管理するための様式
	進捗管理表	WBSを作成し、プロジェクトの進捗を管理するための様式
要件定義	要件定義書	お客様の要件に対し、Salesforceの実装パターンと、その際のメリット・デメリット等を明確にし、確定した実装方法を整理した資料
設計・開発・テスト	オブジェクト定義書	お客様の要件を実現するために必要なオブジェクト構成と項目を定義した資料
	レイアウト定義書	お客様の要件を実現するために必要なページレイアウト/リストビュー構成と項目を定義した資料
	プロファイル定義書	お客様の要件を実現するために必要なプロファイル・権限セットを定義した資料
	内部処理定義書	お客様の要件を実現するために必要なトリガーや内部処理・流れのロジックを定義した資料
	概要設計書	サイト・画面や内部処理・流れの概要を設計した資料
	詳細設計書	サイト・画面や内部処理・流れの詳細を設計した資料
	単体テスト仕様書／結果	開発資産に対して、単体テストクラスまたは打鍵にて単体テストを実施するための仕様書と、その結果を整理した資料
	結合テスト仕様書／結果	開発資産と他システムとの連携も含めた結合テストを実施するための仕様書と、その結果を整理した資料
シナリオテスト	シナリオテスト仕様書／結果	業務フローに沿った画面・機能横断的なテストを実施するための仕様書と、その結果を整理した資料
UAT	UAT指摘事項一覧	UATでのお客様から指摘事項の一覧と、その対応状況を管理するための様式
リリース準備	リリース手順書	SandBoxから本番環境にメタデータを反映する際の手順や留意事項、実施担当者・所要時間等を整理した資料
	メタデータ	プロジェクトで設定及び開発を行った開発資産
運用支援	運用報告書	事前にお客様と合意・定義したサービス内容・レベルに対する状況報告を整理した資料

3.2 Salesforce導入の検討ポイント

弊社は、Salesforceの特長や弊社の強みを踏まえ、以下のポイントに留意し、Salesforceを検討・導入します。

ポイント1

メンテナンス性に留意した標準機能の最大限活用

Salesforceは、機能追加やカスタマイズを自由に行える柔軟性と高いメンテナンス性を要するプラットフォームである一方、年3回バージョンアップが実施されます。そのため、Salesforceの強みである高い柔軟性とメンテナンス性を維持させるためにも、カスタマイズ開発を極力排除し、標準機能を最大限活用することで、バージョンアップに伴う影響調査やテスト、メンテナンス費用を低減させ、Salesforceのメリットを最大限に享受できるシステムを構築します。

ポイント2

プロトタイプによる業務・技術観点での事前検証

通常のシステム開発では、お客様が実際の画面や機能を確認するのはUATフェーズであるため、そのタイミングで大きな認識齟齬やイメージ差異が発生した場合、新たな開発コストの発生や運用負荷、ユーザー満足度の低下を引き起こす可能性があります。そのため、要件定義フェーズからプロトタイプを作成し、エンドユーザーと開発サイドが構築するシステムのイメージを密に共有しながら進めることで、業務及び技術観点からも無理なく、無駄の少ないシステム構築を行います。

ポイント3

オフショア活用による開発コストの低減と品質担保

Salesforceの標準機能では要件を満たすことができない場合、プログラミングを伴うカスタマイズ開発が必要になります。そのため、開発経験・スキルを要する豊富なオフショアの技術部隊を動員することで、大規模な開発を要する場合でも、低コストでスピーディに対応することができます。

また、オフショアの技術者を要件定義フェーズから参画させ、要件齟齬を排除するとともに、単体・結合テストの結果をオンショアも確認・検証することで、品質担保した開発を行います。



04. 弊社の特長・事例

4.1 弊社の特長・Capability①

Salesforceにおける弊社の特長・Capabilityを以下に示します。弊社はオンサイト及びオフショアの強みを活かし、コンサルタント・ブリッジSE・オフショアの三位一体で、**低コストかつスピード感のあるサービスを提供**します。

① Salesforceの導入力

- Salesforce設計・導入スキルを持つ、**ハイレベルコンサルタントのアサイン**
- 経験豊富なオフショアとのブリッジメンバーのアサイン
- 特定領域における**アライアンスパートナーとの協業による実行力の担保**

コンサルタント・ブリッジSE・
オフショアの三位一体による、
ソリューションの提案力・実行力

② DXへの推進力

- DX戦略から運用まで、**End-to-Endのサービスを提供**
- 弊社DXフレームワーク（Digital Kaizen）と、**DX推進のデジタル人材育成プログラムを提供**
- **ラボ型によるスクラム開発**による、
Time-to-marketの向上

Think Big・Start Smart・
Scale Fastの考えに基づき、
DX推進を高速化

③ オフショアの機動力

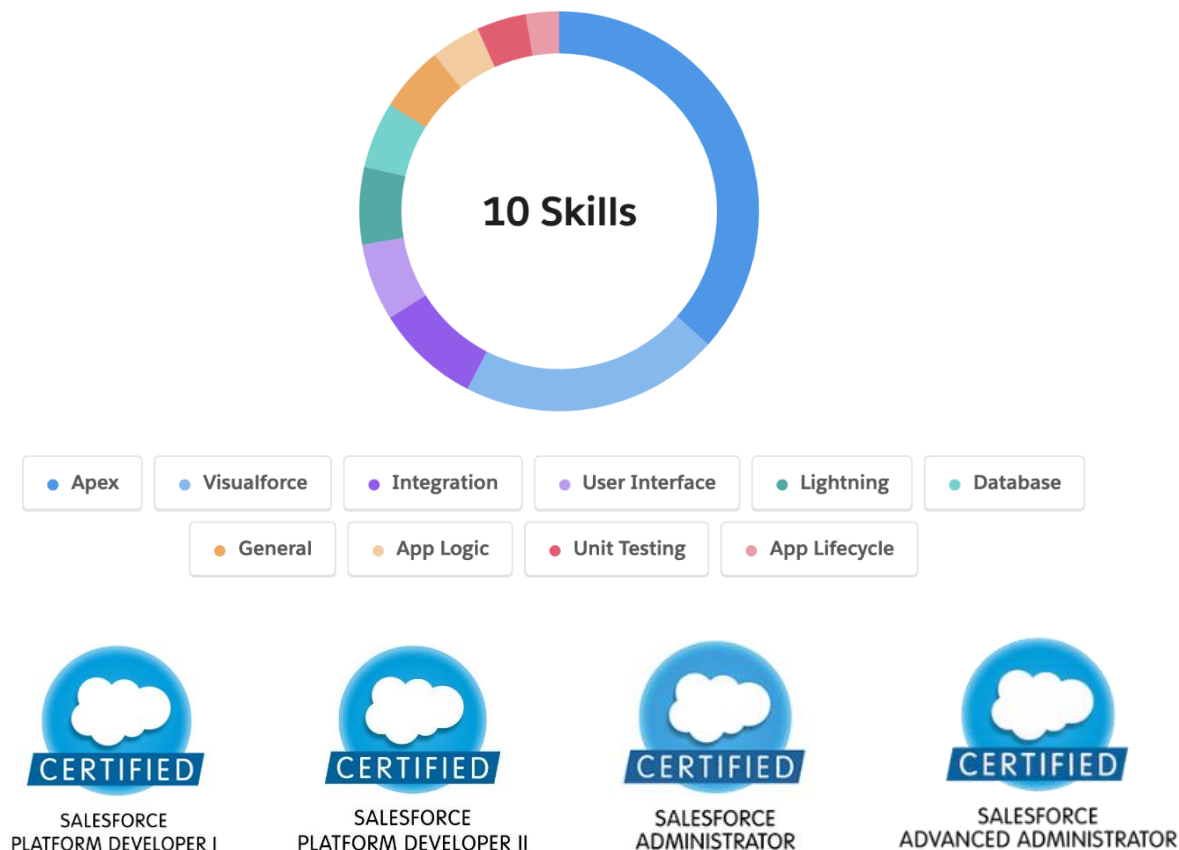
- 高校・大学等運営による、**豊富なIT人材やデータアナリストの育成・機動力**
- 豊富なIT人材による、**顧客要件に応じた大量人材の投入**
- お客様の専用部隊（ラボ型）も含めた、**案件状況に応じた柔軟な体制構築**

お客様の要件や案件状況に応じた、
柔軟な人材リソース・体制構築
が可能

コンサルタント・ブリッジSE・オフショアの三位一体による、設計・開発期間及び開発・運用コストの圧縮

4.1 弊社の特長・Capability②

Salesforceにおける弊社リソースのケーパビリティを以下に示します。特に、2022年からSalesforceを**弊社Key Program**として、**ビジネスの規模拡大に向けた人材リソースの拡大**を図っています。



4.2 事例紹介

Salesforceのにおける一部事例を以下に示します。

顧客		事例概要	ソリューション
事例①	大手金融A社	コロナの影響で在宅勤務が増え、ペーパーレスでの承認需要が増えたため、Force.com上で全ての承認を電子で完結するためのシステムを開発	Force.com
事例②	大手運輸A社	社内DX推進基盤として、Salesforceを利用しているお客様のコンテンツサイトと本社と代理店の申請業務をSalesforce上に移管	Service Cloud Experience Cloud Force.com
事例③	大手製薬系サービスA社	オンプレで開発されている、MR向けのCRMシステムをSalesforceベースのCRMシステムに移行するための、マイグレーションパッケージを開発	SalesCloud
	金融B社	ファンド投資における、パフォーマンス管理、ファンド投資管理、ドキュメントの管理等をForce.com上で実現	Force.com
	ヘルスケアA社	在宅ヘルスケアカンパニーにおける、介護者と患者のマッチングシステムを開発	Force.com
	電力会社A社	お客さまのエネルギー使用量削減やコスト削減に役立つヒントを提供するための情報管理ポータルを開発	Force.com
	NPO A社	6,0000余りのコンテンツを530,000人に提供するトレーニングサイトをリニューアル	Force.com, Experience Cloud
	不動産 A社	賃貸人に関する、情報提供サイトの構築。また、マーケティングクラウドを利用して顧客ニーズの分析を実施	Force.com, Experience Cloud, MC

4.2 事例(Salesforce)①

【お客様／プロジェクト情報】

お客様名：大手金融会社

プロジェクト名：ワークフローシステム開発

プロジェクト範囲：設計・開発～運用

プロジェクト期間：2020/5～継続中

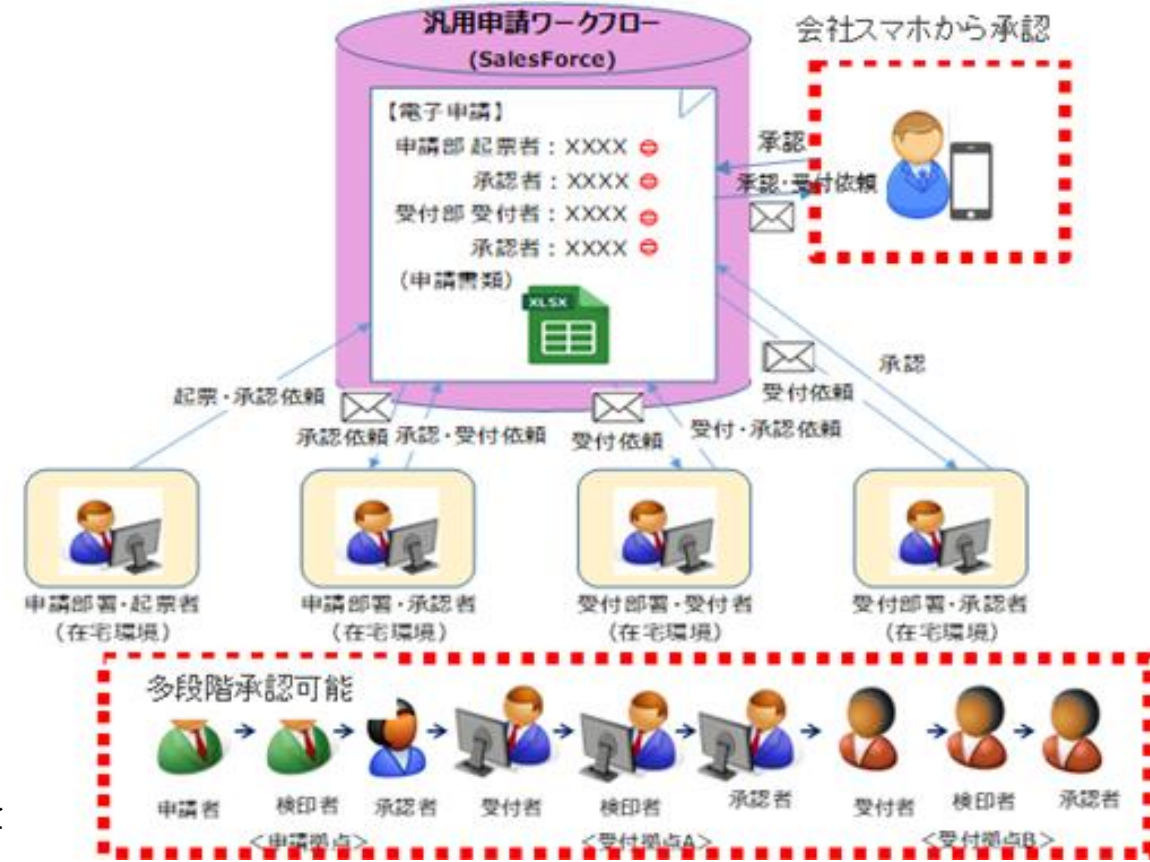
【お客様の課題】

- 紙の帳票が原因でリモートワークができない従来の業務運営の見直しを行う必要があった。
- 昨今、コロナの影響で在宅勤務が増え、早急にリモートワークに柔軟かつ迅速に対応できるワークフロー基盤をSalesforceを利用して構築する必要があった。

【実現したこと】

- 汎用申請ワークフロー基盤を構築し、在宅阻害要因となっている紙の社内申請業務を集約した。
- 標準化されたワークフロー基盤を最大限活用し、リモートワークができる業務範囲の拡大・シンプル化を実施した。
- 金融機関に必要とされるSOXに対応した強固なセキュリティを担保した。
- 上記により、約1,500種の帳票の電子化、業務プロセスの標準化・決裁のシンプル化を実現し、関連会社含む数千人が利用、コロナ禍での迅速なリモートワーク環境へのシフトを牽引した。

帳票の電子化、業務プロセスの標準化・決裁のシンプル化



4.2 事例(Salesforce)②

【お客様／プロジェクト情報】

お客様名：大手運輸会社

プロジェクト名：Webサイト再構築プロジェクト

プロジェクト範囲：要件定義～設計・開発～テスト～リリース

プロジェクト期間：6カ月

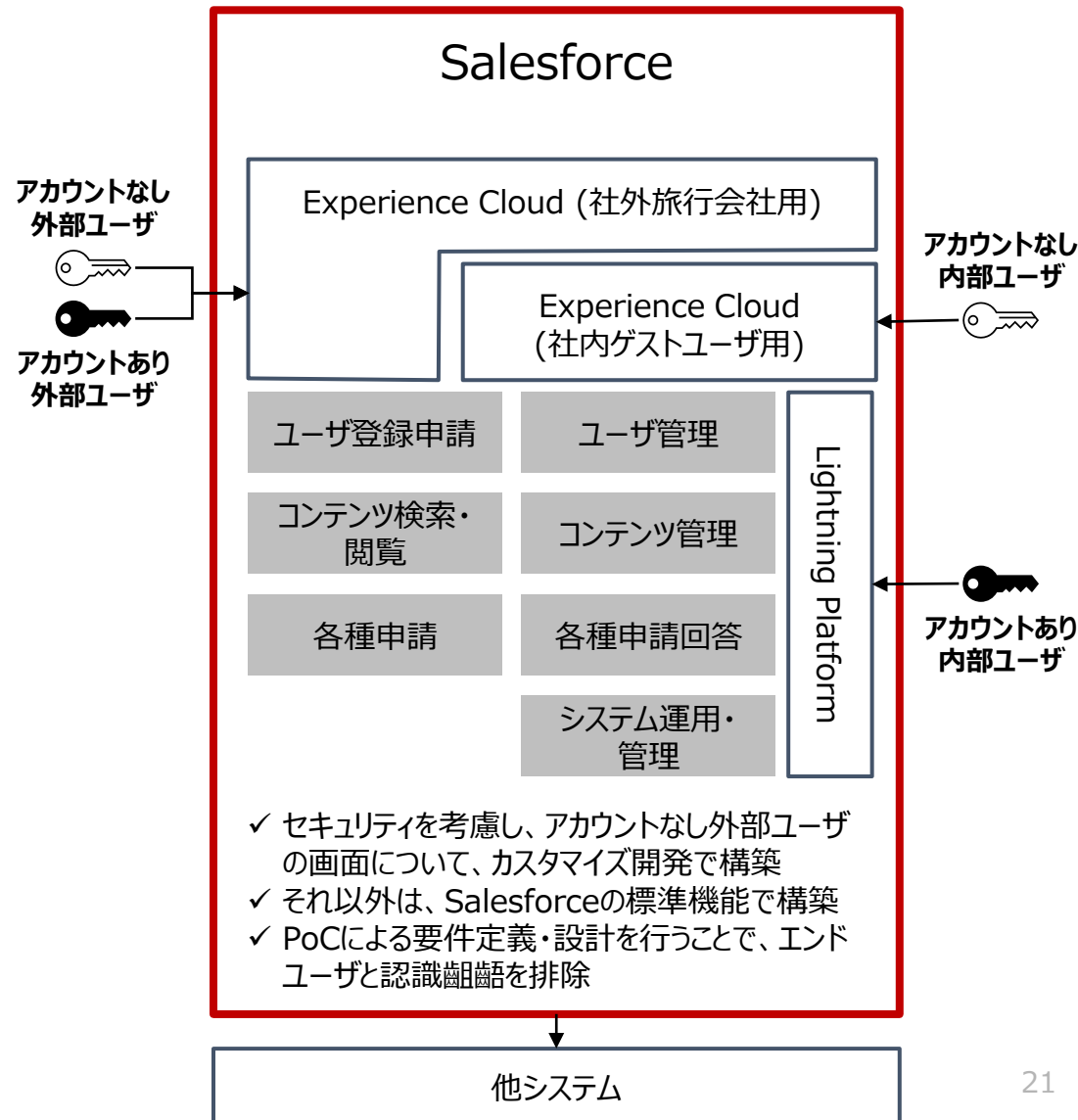
【お客様の課題】

- 企業向けの静的コンテンツや各種申請を行うWebサイトがサーバ保守期限を迎えるため、約6カ月間で移行する必要があった。
- Webサイトの移行先は、グループ全体で活用を推進している、Salesforceが移行先に決定したが、現状、Salesforceが導入されているものの、豊富なサービスを使いきれておらず、本格利用に向けた第一歩のプロジェクトとしても位置付けられた。

【実現したこと】

- Salesforceの標準機能を最大限活用し、Salesforceの強みである高い柔軟性とメンテナンス性等を享受できるシステムを構築した。
- 上記方針に加え、PoCによる要件定義・設計を行うことにより、業務・技術両面から無理なく、無駄の少ないシステム構築を約6カ月間で実現した。
- カスタマイズ開発を要する部分については、オフショアを活用するとともに、テスト結果をオンショアも確認・検証することで、低コストで高品質のシステム構築を実現した。

構築範囲



4.2 事例(Salesforce)③

【お客様／プロジェクト情報】

お客様名：大手製薬系サービス会社

プロジェクト名：新プラットフォーム移行に伴うPoCプロジェクト

プロジェクト範囲：現状分析～To-Be検討～プロトタイプ検証

プロジェクト期間：3カ月

【お客様の課題】

- 現状、オンプレで開発されている、MR向けのCRMシステムが複数あり、かつ各CRMシステムが顧客毎にカスタマイズされている。
- その一方で、Salesforceベースで構築された新プラットフォームもあり、今後のCRM事業の拡大を見据え、早急に各CRMシステムを新プラットフォームに移行していく必要がある。
- 各CRMシステムから新プラットフォームへの移行にあたり、移行プロセスの標準化及びその際に必要となる費用・スケジュールを明確にする必要がある。

【実現したこと】

- 対象としたCRMシステムと、新プラットフォームの機能、データの現状及び差分を分析した上で、共通する機能を対象に、PoCを実施した。
- PoCでは、対象とした共通機能をCRMシステムから新プラットフォームに機能及びデータを移行し、その結果を踏まえ、新プラットフォームに移行する際の方針・留意事項、移行費用・スケジュールを取りまとめた。
- 上記を踏まえ、今後、各CRMシステムから新プラットフォームへの移行を具体的に検討を進める予定である。

旧CRMシステム

CRMシステム A

CRMシステム B

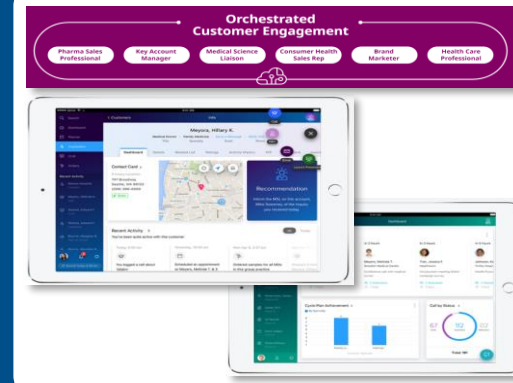
CRMシステム C

CRMシステム D

CRMシステム E

新プラットフォーム

Salesforceベース



移行プロセスの標準化

機能移行方針・方法

データ移行方針・方法

共通事項（ユーザ権限/データアクセス+データサマリ）
の移行方針・方法

4.2 事例(MuleSoft)④

1 Project Overview

- クライアント：A銀行（ニュージーランドの大手銀行）
- プロジェクト期間：2017年～継続中
- プロジェクト規模：620人月

2 Client's Issue & Project challenge

Issue

- クライアント側は既存のIBM WebSphere Process Server (WPS) をMuleSoftに置き換え、複数のアプリケーションの統合を実現したい。
(理由：WPSのサポートが終了し、高コストであるため)

Challenge

- 120 SOAP Webサービス(1,000+のOperation)を**大量にマイグレーションが必要**
- 現在システムに影響を与えずに、**マイグレーションする必要がある。

3 Our Solution & Achievement

Solution

- IBM WPSからMuleSoftへの移行は、現行システムに影響を与えないようにするため、ロードバランサーとしてHAProxyを使用し、**未移行／移行済のサービスを切り替え**。
- クライアントのOn-premise環境にMuleSoftをデプロイして、Kubernetes Autoscalingを使用してサイジングをコントロール。
- 自動テスト**のためのテストツール（FPT Test Generator）を開発。

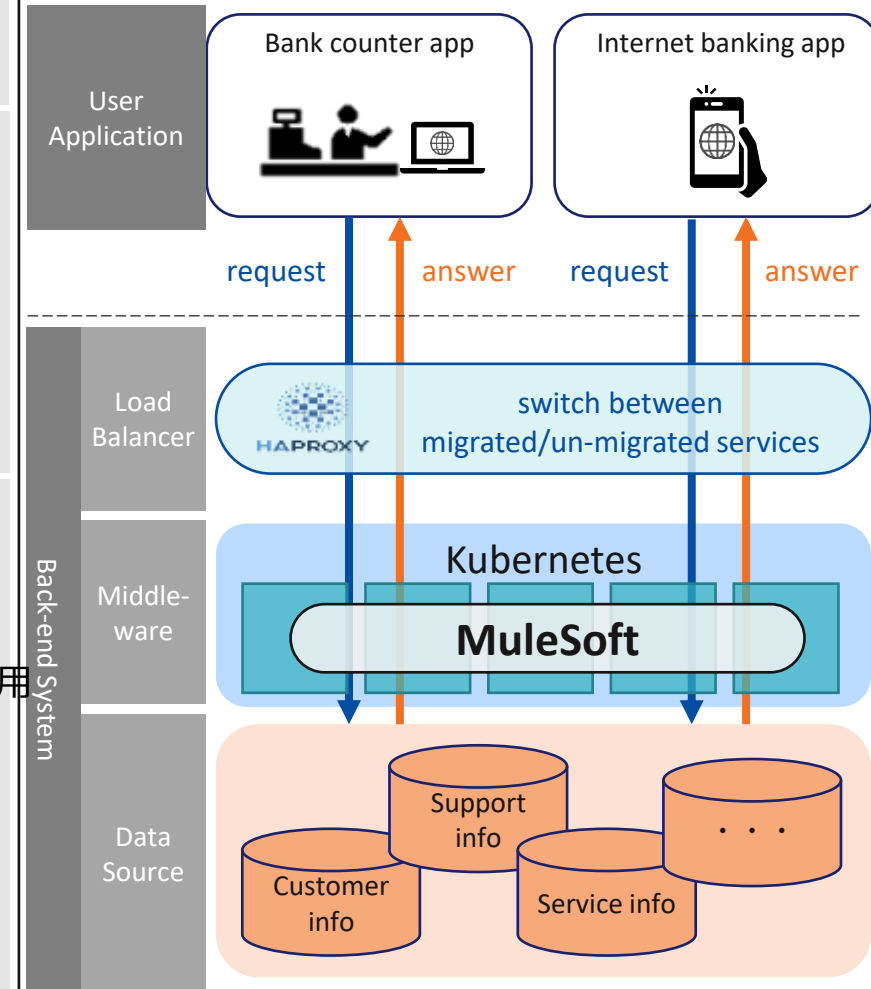
Achievement

- 現時点では、**95.5%のワークロードを実行済み・ダウンタイムなし**で移行することに成功している。

1,000+
Operationの移行

323 Million
月ごとの処理されるリクエスト数

High Level Architect



4.2 事例(MuleSoft)⑤

1 Project Overview

- ・クライアント：B社（グローバル企業、ベトナムの大手小売業）
- ・プロジェクト期間：2020～継続中
- ・プロジェクト規模：100人月

2 Client's Issue & Project challenge

Issue

- ・クライアントは、社内の受注管理・出荷管理システムと、ベトナムのフードデリバリーアプリ（Grab, Nowなど）の外部販売チャネルのシステムとリアルタイムで連携を実現したい。

Challenge

- ・外部販売チャネルはそれぞれ独自のシステムを持ち、プラットフォームやプロトコルが異なる。
- ・受注情報を社内管理システムとリアルタイムに連携し、出荷状況把握や在庫予測等を行う必要がある。

3 Our Solution & Achievement

Solution

- ・お客様の社内システムと外部チャネルシステムを連携させるミドルシステムの構築。
- ・MuleSoftを選んだ理由：ローコードによる開発時間の短縮、メンテナンスの容易さ、使いやすさ、将来的な拡張性。
- ・外部システムから内部システムへのアクセスやコミュニケーションが可能なオープンAPIを採用。

Achievement

- ・6ヶ月で開発・テスト工程を完了。

4

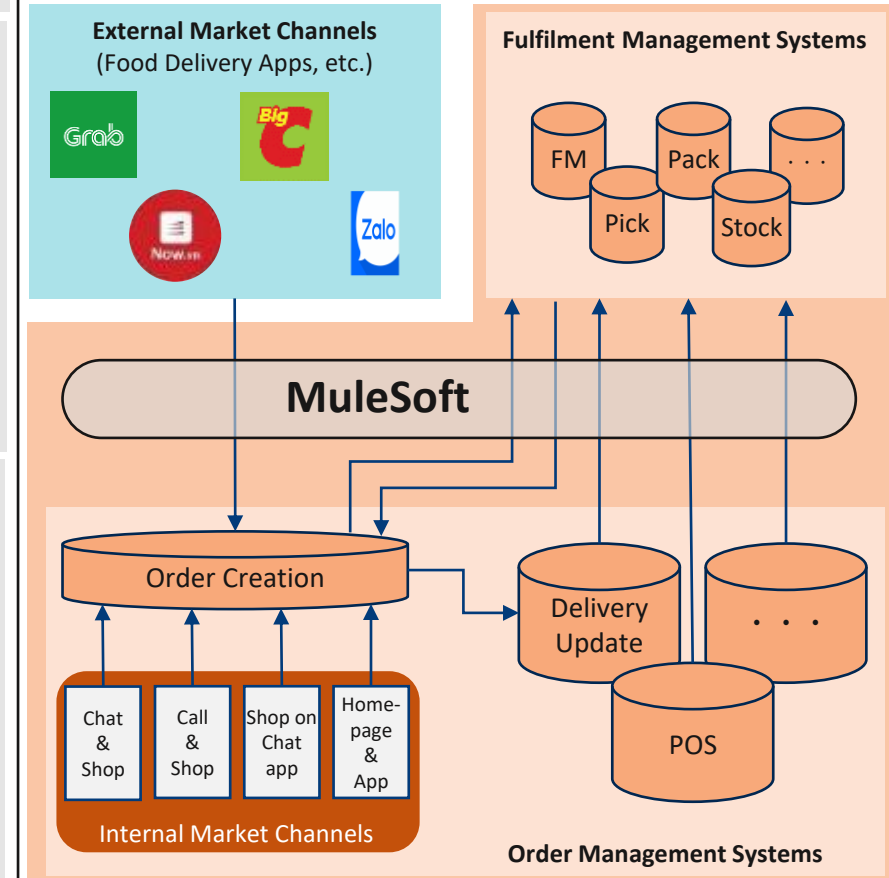
外部販売チャネルの統合

20+

APIの数

High Level Architect

凡例: 外部システム 内部システム





ありがとうございます