

# 京葉ガス株式会社 様

KEIYO GAS Co., Ltd.

OUTLINE

## SaaS と PaaS を組み合わせ、要件定義と作り込み作業の同時進行で料理教室の Web 申し込みシステムを構築

### USER'S VOICE

鈴木 弘行 氏 | 京葉ガス株式会社  
ホームサービス部 ハウジング推進グループマネージャー

「Salesforce CRM サービスの機能を、いかに業務にフィットさせられるかの観点で選びました。富士通の作り込み技術は際だって高く『使いやすいシステムになる』と確信できました」



### 課題

### 効果

●参加申し込み受付から実施まで、多大な手間を費やしていた業務の効率化を図る必要があった

●情報システム部門に負担をかけずにシステムを構築する必要があった

●Salesforce CRM サービスの機能をもとに、自社の業務内容に合わせて作り込む必要があった

●手入力作業を大幅に省力化することにより、業務効率が向上し、お客様対応も迅速化した

●運用・管理負担が少ないクラウドサービスを採用、情報システム部門に負担をかけないシステムを構築

●PaaS 環境を駆使し、要件定義段階から実際の画面を見ながら作り込み、実業務に合ったシステムを実現

SaaS

PaaS

IaaS

DaaS

Network

プライベートクラウド

クラウドを選んだ理由

サーバ設置が不要で運用管理負担も少ないなど、多忙な情報システム部への負担をかけずにシステム稼働が可能だった

採用のポイント

CRM パッケージの機能を業務の細部にフィットさせるインテグレーション能力を高く評価

### 概要

千葉県北西部の 10 市に都市ガスを安定・安全供給する京葉ガス株式会社は、お客様のため 20 年以上にわたって料理教室を開催している。Excel を併用した手作業による料理教室の参加申し込みから実施までの業務はきわめて込み入っていた。しかし SaaS 型 CRM サービスを導入、多忙な情報システム部門に負担をかけることなくルーチンワークの大部分を効率化し、料理教室の質的向上に取り組む余裕が生まれた。システムの導入にあたっては、PaaS 環境の中で現場スタッフと SE が協動的に要件定義、作り込み作業を進めることで現場業務にフィットした運用環境を構築することができた。

### ユーザープロフィール

#### 京葉瓦斯株式会社

所在地：千葉県市川市市川南2-8-8

代表者：取締役社長 佐久間 信夫

設立：1927年(昭和2年)

従業員数：850人(平成21年12月31日現在/常勤の就業人員)

URL：http://www.keiyogas.co.jp/cont/top/

User Profile

shaping tomorrow with you

社会とお客様の豊かな未来のために

## 関係者の方々



**木下 智弘氏**  
情報システム部  
CIS センター  
開発推進グループ



**大田 陽子氏**  
ホームサービス部  
ハウジング推進グループ  
ショールーム運営チーム



**清水 淑江氏**  
ホームサービス部  
ハウジング推進グループ  
ショールーム運営チーム

### 申し込み受付をはじめ全てが手作業 対応に追われ本来業務の余裕がなかった

同社の料理教室は3カ所のショールームで開催され、年3期のコースと、それぞれに初・中・上級者向けなどを用意し、きめ細かさを特徴としている。同社ホームサービス部ハウジング推進グループマネージャーの鈴木弘行氏はこう語る。「私たちの本来の業務は、お客様の目線で料理教室の内容をより魅力的に、利用しやすくすることで。しかしハガキとEメールによる参加申し込み受け付け、抽選、通知、資料送付、さらに受講後アンケートの実施、整理までをExcel、Accessを使いながら手入力で行なう作業に大半の時間をとられ、本来業務をじっくり考える余裕がありませんでした」。こうした事情を背景に、同社はシステム化に取り組んだ。

### PaaS を駆使し要件定義と 作り込み作業を並行して進めた

新システムをSaaS型として導入することにした理由を、同社情報システム部CISセンター 開発推進グループの木下智弘氏はこう語る。「新規にサーバを設置すると保守、運用などの業務が増え、情報システム部門の作業負担が高まります。しかしSaaS型ならばシステム運用負担が増大しないばかりか、セキュリティの確保やシステムの安定稼働も期待できたのです」。

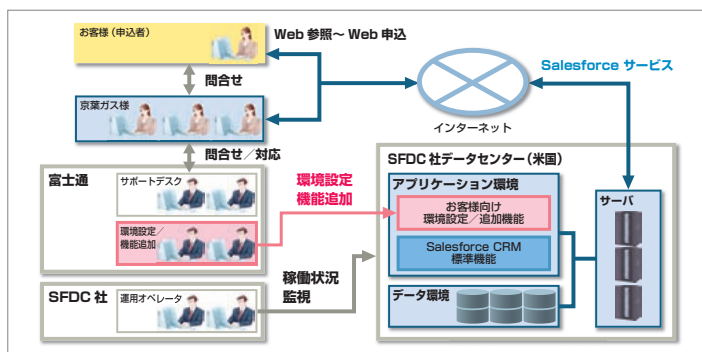
提案依頼に応じたベンダーは4社。富士通を採用した理由を木下氏、鈴木氏はこう語る「個人情報扱うシステムであることからセキュリティ性を重視。この点では富士通がもっとも信頼できました」（木下氏）。「Salesforce CRM サービスの機能を、いかに業務にフィットさせられるかの観点で選びました。富士通の作り込み技術のレベルは際だって高く『相当使いやすいシステムになる』と確信できました」（鈴木氏）。

氏はこう述べる。「打合せ段階でパソコンからセンターにつなぎ、一步一步確かめるように機能追加をしながら作り込みができました。『コースの申し込みデータはここに蓄積していきましょう』『じゃあ、そのデータを分析する機能はつきますか?』というように。アンケートの入力項目やレイアウトも段階的に決めていきました」。

### 手入力作業を 大幅に削減

導入後、Web画面からの申し込みが可能となり、申し込み情報の取り込み、サンキューメール返信、申し込み状況の確認、抽選作業、当選通知、資料送付、名札作成、アンケート文書の作成と分析など、一連の作業がシステム内で一元的に処理され、手入力作業は大幅に減った。同じくショールーム運営チームの清水淑江氏は「手入力作業を大幅に削減、また2日かかっていた抽選作業は半日に短縮。お客様からのお問い合わせ対応も、全ての接客履歴がシステムの中に取り込まれるので、お名前、電話番号を入力すれば、瞬時にお申し込み状況の画面などが表示されスピードアップ。また新システム稼働後はペーパーレス化が進み、個人情報もシステム内でしっかり管理できるようになりました」と語る。富士通は、ユーザーの立場に立ったクラウド環境づくりに邁進していく。

### サービス実施環境（イメージ）



導入作業は2009年10月にスタートし、翌年1月サービスインというテンポで進んだ。ホームサービス部ハウジング推進グループショールーム運営チームの大田陽子

製品の詳細はwebにてご覧ください。 <http://jp.fujitsu.com/crm/salesforce/>

### お問い合わせ先

製品・サービスについてのお問い合わせは

**富士通コンタクトライン**

**0120-933-200** 受付時間 9:00~17:30  
(土・日・祝日・年末年始を除く)

**富士通株式会社**

〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター