

導入事例

顧客:

株式会社セールスフォース・ドットコム

業界:

オンデマンド CRM

導入目的:

日本の顧客が利用するサービスで発生した問題を瞬時に把握し、迅速に対応する

ソリューション:

AppMonitor

Webmetrics の監視サービスによって、問題発生から把握までのタイムラグが解消され、迅速な対応が可能に

株式会社セールスフォース・ドットコムは、オンデマンド・カスタマー・リレーションシップ・マネージメントのマーケットおよびテクノロジーのリーディングカンパニーです。提供している主なアプリケーションは CRM ですが、同社が提供するオンデマンド プラットフォーム上では、顧客が自由にアプリケーションを開発することが可能で、CRM 以外にも人事管理やプロジェクト管理、品質管理などさまざまな用途で利用されています。2005 年 10 月末現在、全世界で 18,700 社、351,000 ユーザーが「Salesforce」を利用して、営業、マーケティング、カスタマーセンターおよびカスタマーサービス部門を管理・運営しており、日本市場での利用規模も今後ますます拡大していくことが期待されています。

株式会社セールスフォース・ドットコムでは、日本の顧客向けサービスの監視のために Webmetrics の監視サービスを導入し、1 分間隔で行うログインの監視、5 分間隔で行うトランザクションのパフォーマンスの監視のほかに、最近追加した北米向けサービスのトランザクション監視のために合計 3 つのアカウントを利用しています。

SalesForce.com 米国本社には、従来から稼働している監視システムがありますが、同社のサービスでシステム障害等の問題が発生した場合に、本社のシステムで検知して日本支社に報告されるまでにタイムラグが生じるため、問題の把握と対応が遅れるという問題がありました。「日本の顧客に対するサービス向上のために、本社からの報告を待つことなく、瞬時に問題を把握し、問題発生と同時に対応したいというのが、日本法人で独自に Webmetrics の監視サービスを導入した最大の理由です。」(株式会社セールスフォース・ドットコム製品統括本部長 内田氏)

導入効果としては、顧客からの問い合わせに瞬時に対応できるようになったことが挙げられます。これまでは、顧客から問い合わせがあると、本社に問い合わせ、ログの確認や回答を待つ顧客に対応するのに 1~2 営業日かかっていたのが、Webmetrics の監視レポートによって、即時に対応できるようになりました。

また、警告通知機能により、問題発生と同時に社員の携帯電話に通知されるため、営業時間外であっても 365 日 24 時間、本社のエンジニアや顧客と同時あるいはそれよりも早く問題を把握して迅速に対処することが可能になり、顧客サービスの向上という点で大きな効果をもたらしています。

Webmetrics を採用したもう 1 つの理由として、同氏は Webmetrics が世界中の拠点から監視していることを挙げています。同社のサービスが正常に稼働しているにもかかわらず、ウイルスなどが原因で局地的にネットワークのパフォーマンスが低下したり、東京からアクセスできないなどの問題が発生した場合、世界 24 拠点からの監視により、「問題の切り分けを迅速かつ容易に行うことができる」と同氏は述べています。また、顧客のネットワーク自体に問題があったためにサービスに接続できなかった場合でも、自社ではなく外部からの監視サービスによる客観的なデータによって、顧客に説得力のある説明ができることは、Webmetrics 導入後の利点の 1 つです。

さらに、システム稼働情報やエラー統計情報などを日本支社独自に分析できることも、システムの稼働率および信頼性向上のために役立っています。