

## 【CRMソリューション社内適用】 『SugarCRM』で顧客情報を一元管理 より強固な個人情報保護を確立

富士通ソーシャルサイエンスラボラトリー(略称:富士通SSL、以下:当社)は、基盤ソフトからアプリケーションまでのソフトウェア開発、コンピュータ・システムの構築などを中心に事業を展開する、富士通のグループ企業。ITベンダーとしての立場からさまざまなお客様の情報を扱うことがあり、より強固な個人情報保護の仕組みを実現することが必要である。利用者単位でのアクセス権限の付与、アクセスログの取得、顧客情報管理に留まらず、商談情報・サポート情報などを全社で共有できる拡張性をもった『SugarCRM』の導入を行った。

### ●個人情報保護の必要性

当社は富士通グループの一員として、基盤ソフトからアプリケーションまでのソフトウェア開発、コンピュータ・システムの構築などを中心に事業を展開し、これらの技術をもとに、流通業、製造業、通信事業、自治体など、さまざまな顧客に向けたソリューション・サービスを提供している。特に情報セキュリティを重要なキーワードとして事業を展開しており、日常業務でのセキュリティレベルの確保は最重要の要件となっている。

従来、当社では営業事務部門で作成した名刺管理ツールを利用して、名刺情報などを管理していた。「プライバシーマークの認証取得を推進する上でも、さらに強固に名刺情報を管理する必要があり、早急にシステムを再構築する必要がありました。」と当社営業支援部課長 宮川信明氏はいう。そこで、名刺情報を営業部門だけでなく、全社で安全・安心に共有し、お客様へより迅速に高品質な対応を実現するために、操作しやすく短期間で導入できるソフトウェア製品の導入の検討が開始された。



営業本部長代理  
和田 康宏



営業支援部 課長  
宮川 信明



営業支援部  
高野 嘉幸

### ●SugarCRMの選択

顧客情報管理システムの導入にあたり、3つのポイントでの検討をおこなった。まず1つ目のポイントは個人情報保護方針の仕組みを確立することである。これは顧客情報の一元管理と共有化、部門、役職など利用者単位のアクセス権限の付与、アクセスログの取得が必要とされる。2つ目のポイントは低コスト・短納期での構築が可能なこと。プライバシーマークの認証申請が間近に控えていたので、短期間での構築作業が求められた。3つ目のポイントとして、全社で使える拡張性があることが挙げられた。部門を越えての顧客情報の管理が可能なのはもちろん、顧客管理のみに閉じるのではなく、将来的には登録した顧客情報を核として、商談管理や行動管理といったSFA運用まで可能なことが条件であった。

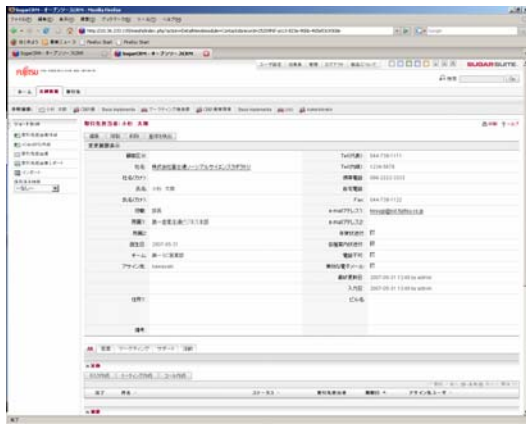
これらのポイントを実現するために選ばれたのがSugarCRM(Sugar Professional、以下: SugarCRM)であった。SugarCRMの持つユーザー単位での権限設定、管理者機能から可能な情報項目の変更・追加。必要な機能のみ表示するといった豊富な機能が、企画から3週間といった、極めて短期間でのシステム構築を実現した。宮川氏は「他ベンダーの製品と比較したが、システム必要条件と低コスト・短納期の全てを満たす製品と考えると、自然と結果ができました。」と語る。また、システム検討メンバーの営業支援部 高野嘉幸氏は「提示された期間と価格には、正直驚きました。」と当時を振り返った。

信頼と技術で応えるSSL

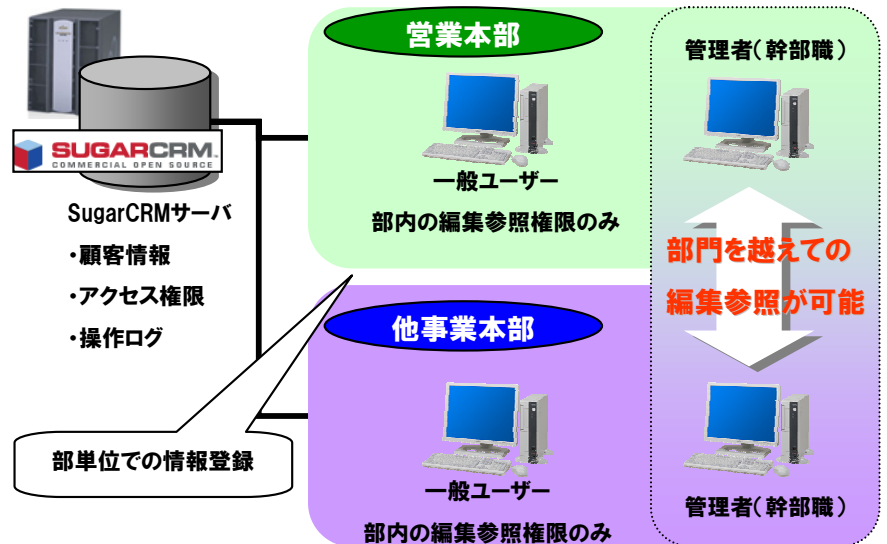
株式会社富士通ソーシャルサイエンスラボラトリー



## ●システムイメージ図



顧客情報詳細画面



## ●ユーザー単位のアクセス設定

システム導入は、顧客情報をより強力に管理する必要のある営業本部を対象とし、運用を開始した。「導入当初は旧システムよりも多い情報量の登録や、社内運用ルールの作成などで大変な部分もありました。ですが、顧客に対して登録できる情報が増えたこと登録情報の追加が非常に簡単にできたことなど、メリットが大きかったです。」と高野氏は語る。

SugarCRMを導入したことによりユーザー単位での編集・参照・エクスポートなどの機能ごとに操作権限が付与でき、一般社員は部門内情報のみ、幹部職は部門をまたいで参照・編集が可能となり、これまで以上に情報を強力に保護できるようになった。宮川氏は「今後全社展開に向け、より複雑な権限設定が必要となると考えていますがSugarCRMなら耐え得るものであると確信しています。」と自信を持つ。

## ●顧客管理からSFA運用へ

SugarCRMの導入によって、ユーザーごとに設定されたセキュリティを武器に、顧客情報を厳密に管理する基盤を構築した。現在は顧客管理に機能を絞って運用しているが、今後は登録した顧客情報をベースとして、商談管理や行動履歴の登録など、段階的に機能を増やしていく予定である。

「SugarCRMの機能を使い切るためには、まずは顧客情報の整備が必須であると考えております。今回のシステム導入により、全社で顧客情報を管理する基盤が確立できたと思います。今後はSugarCRMの豊富な機能をフル活用し、顧客の管理だけではなく、商談情報や行動履歴までを全社で管理することを目指します。」と営業本部長代理の和田康宏氏は期待を寄せる。

## ●SugarCRMプロフィール

SugarCRMは、米国SugarCRM社が開発し、オープンソース開発コミュニティをベースに進化を続ける高機能、低価格、高セキュリティなオープンソースCRMソフトウェア製品です。SugarCRMの提供するカスタマー・リレーションシップ・マネージメント(CRM)、セールスフォースオートメーション(SFA)を中心とする最先端の業務管理機能を提供しており、Sugar Enterprise、Sugar Professional、Sugar Open Sourceの3つの製品群で構成されています。SugarCRMは、営業、マーケティング、サポート、サービスにおいて生じる顧客とのやり取りを効果的に管理し、多様な企業において付加価値の高い顧客サービスの提供を支援します。米国では、既に1200社以上の導入実績と、40もの言語に対応し世界的に広まりつつあります。

※記載の会社名、商品名は、各社の商標または登録商標です。

※記載された情報は、予告なく変更することがあります。

※記載の内容は、2007年6月現在のものです。

●当社ホームページ <http://www.ssl.fujitsu.com>

株式会社富士通ソーシャルサイエンスラボトリ  
(富士通SSL)

お問い合わせ先

営業本部 ソリューション推進部  
〒211-0063 川崎市中原区小杉町1-403 武蔵小杉タワープレイス  
E-mail : [ssl-info@cs.jp.fujitsu.com](mailto:ssl-info@cs.jp.fujitsu.com)  
TEL : 044-739-1251