

導入事例

Case Study

株式会社クレオ

様

株式会社クレオ
株式会社クレオマーケティング
株式会社クレオネットワークス

eCREO

組織改編時にクラウド化 32%のコスト削減を目指し、 きめ細かなセキュリティ対策や業務改善を実現

個人のお客様をターゲットにした「筆まめ」シリーズに加えて、B to B向けシステムソリューションなどを提供する複数のグループ会社を持つ株式会社クレオ（以下、クレオ）。同社は、組織改編と同時にグループの情報システムをクラウド化し、メールサーバ、グループウェアを「Google Apps™ for Business」に移行しました。グループ各社各様のセキュリティポリシーや、事業の特性に付随した個別のニーズに「Google Apps™ for Business」でも対応する必要が生じましたが、「Gmail」のオプションサービス「コンテンツコンプライアンス」やGoogle Appsの拡張サービス「rakumo」を活用し、この課題を解決。年間システム運用コストの32%削減を目指すだけでなく、顧客対応の迅速化なども達成されています。

課題と効果

課題

1

組織改編にともない、体制をスリム化する際に情報システム部門のスタッフ1人あたりの業務負荷が大きくなることを懸念。自社サーバを使ってネットワークを構築していたため、その保守対応が課題となっていました。



クラウドサービスである「Google Apps™ for Business」導入により、自社運用していた業務を委託できたことで保守対応の必要がなくなり、業務負荷軽減に成功しました。

効果

2

組織改編により分社化し、グループ各社各様のセキュリティニーズや、従前から利用しているメールやカレンダーの操作性を変えたくないといった要望が発生し、個々の業務に最適な設定が求められていました。



「Gmail」のオプションサービス「コンテンツコンプライアンス」やGoogle Appsの拡張サービス「rakumo」を利用することで、個別のニーズに対応できました。

3

営業マンは日中外出していることが多く、出先でメール確認する場合はノートパソコンやデータカードなどが必要でした。これらの起動や接続には時間がかかるため、外出中の隙間時間をもっと有効活用したいと考えていました。



「Google Apps™ for Business」の「Gmail」、「Googleカレンダー」は「iPhone」や「iPad」からも閲覧できるので、移動中でも手間をかけずにスケジュール確認やメール返信でき、顧客対応スピードが格段に向上しました。

株式会社クレオ
代表取締役社長
林 森太郎 氏株式会社クレオネットワークス
ICTサービス事業部 事業部長
岩崎 英俊 氏株式会社クレオネットワークス
営業統括部 セールス部 グループリーダー
亀田 和夫 氏株式会社クレオネットワークス
営業統括部 セールス部
老沼 正樹 氏

導入の背景 グループの分社化にともない、業務改善を検討

クレオは、「筆まめ」などB to C向けのソフトウェア製品から、「SmartStage」「ZeeM」といったB to B向けのシステムソリューションまで、特性の異なる複数の事業を抱えていました。そこで2011年4月にクレオが持株会社化し、ICT基盤サービスプラットフォーム「SmartStage」とWebToPrintプラットフォームを提供する株式会社クレオネットワークス（以下、クレオネットワークス）、会計・人事などを中心に企業の価値創造支援を目的としたトータルICTソリューション「ZeeM」などを提供する株式会社クレオマーケティング（以下、クレオマーケティング）、システムやネットワークの構築から各種業務アプリケーション開発を行う株式会社クレオソリューション、ヘルプデスクを中心としたサービス提供、サポートをする株式会社クレオエイトラボ、はがき作成・住所録ソフト「筆まめ」など個人向け製品を扱う株式会社筆まめの5つの事業会社に会社分割しました。

分社化した経緯をクレオの代表取締役社長 林森太郎氏はこう語ります。「パソコン時代からスマートフォン・タブレット時代に移行し、これらのデバイス向けにさまざまなB to C向けサービスが出現しています。また、クラウドサービスの台頭でB to B市場も変化を始めています。このような市場で生き残るために、各事業で分社化し、それぞれの得意分野で収益を最大限に引き出す体制へと変革する必要がありました」。

もともと企業内情報システムを自社サーバで運用していたクレオでは、一括した保守対応をはじめとするIT関連業務担当の部署を備えていました。組織改編の際に各部署のスリム化が検討されたため、クレオグループの情報システム運用を担うクレオマーケティングのBPO統括本部とクレオネットワークスが協力して、業務効率化と年間コスト削減を目的にシステムのクラウド化に取り組むことにしました。

選択のポイント 業務負担軽減と、きめ細かに設定できるセキュリティ機能が決め手

少ないリソースでも運用可能にしたいというニーズからクラウド化が検討され、「Google Apps™ for Business」の導入が決定しました。保守の負担が軽減できるという点だけでなく、セキュリティ面の機能も評価されています。

クレオグループでは従前のシステムで「社外秘」という単語がメールタイトルに記載されていた場合、社外（クレオグループのドメイン以外）にメール送信できない運用にしておき、これを継続したいというニーズがありました。

「Gmail」のオプションサービス「コンテンツコンプライアンス」では、事前に定義した一連の単語、フレーズに基づいてメールをどのように処理するかを指定でき、このニーズに応えることができました。「このオプションサービスは導入検討開始当初はリリースされていませんでしたが、検討を進めていく途中でサービス開始となりました。オンプレミス商品と違い、追加コストなしで新たなオプションを利用可能なのもクラウドサービスのいいところです」と、クレオネットワークスICTサービス事業部事業部長の岩崎英俊氏はメリットを実感されています。

導入の概要と効果 グループ全体で年間32%のコスト削減と業務効率化を目指す

クレオグループでは、情報システム基盤の刷新により、年間で32%のコスト削減を見込んでいます。自社内に複数あったサーバを、クレオネットワークスの提供する仮想型プライベートクラウド基盤「N-CLOUD パーチャルDC」に統合したほか、メールサーバ、グループウェアを「Google Apps™ for Business」に移行。「こうした取り組みを始めてまだ3ヵ月目ですが、もう20%台までは削減の目処が立っています」（林氏）。

メールサーバがクラウド化されたことで、パソコン入れ換え時のメール履歴のバックアップ作業が不要になるだけでなく、社員が外出先から「iPhone」や「iPad」から「Gmail」や「Google カレンダー」を確認できるようになり、顧客対応のリードタイムも向上しています。クレオネットワークス営業統括部セールス部グループリーダー 亀田和夫氏は次のようにメリットを実感しています。「以前はノートパソコンとデータカードを持ち歩いていたのですが、外出先でパソコンを起動し、データカードを接続して……といった作業は手軽にはできません。日中にお客さまから問い合わせをいただいたり、対応は帰社後になりがちでした。すると、お客様からの反応は翌日の日中となり、それもまた帰社後に対応、というサイクルになってしまいます。これが「Gmail」と「iPhone」の組み合わせで、その日のうちに何度も素早く応えられるようになりました。添付ファイルが見られるのも助かります」。「5分程度でできる次の訪問日の回答などが、出先で「Googleカレンダー」を確認しメール返信できるようになり、一度帰社する夕方まで対応できない状態が改善されました。これにより、残業時間も減っています」と、同部のセールス担当者、老沼正樹氏も評価します。

また、クレオマーケティングではGoogle Appsの拡張サービス「rakumo」の「rakumoカレンダー」も利用しています。「rakumoカレンダー」では「Google カレンダー」の表示を再構築し、組織体系と連携したグループ単位で見やすくスケジュールを表示できます。「Google カレンダー」では複数人の予定を表示させるとすべて重なって表示されますので、大人数を対象に会議設定する機会が多いクレオマーケティングではこのUI（user interface）を見やすく変更するため、「rakumoカレンダー」を導入し、スムーズな業務を可能にしました。



今後の展開 Googleドキュメントなど、メールやスケジュール以外の活用に意欲

「メール、スケジュールが外出中でも利用できるようになったことで、お客様とのコミュニケーションの速度が以前と比べて格段に向上しました。これからは資料修正などの対応も出先でできるようにしたいと考えています。現状の「Googleドキュメント」ではMicrosoft Office系アプリケーションと操作感などが違うこともあり、今後の機能強化に期待していま

す」（岩崎氏）。

クレオグループでは、社内で開発・運用していた情報共有ポータルサイトについても、クラウド化して「Googleサイト」に移行するという計画もあり、今後ますます「Google Apps™ for Business」活用の幅が広がっていきそうです。

ecreo 本 社：東京都港区港南4丁目1番8号 リバージュビル 8F
設 立：1974年3月
資 本 金：3,149,650千円
U R L：http://www.creo.co.jp/index.shtml

グループ事業概要
 ・株式会社クレオ
 持株会社（平成23年【2011年】4月1日より）
 ・株式会社クレオネットワークス
 ICT基盤サービスプラットフォームとWeb To Printプラットフォームの提供
 ・株式会社クレオマーケティング
 基幹系・情報系業務ソリューションから、組み込み系ソフトウェアまで、トータルICTソリューションの開発・提供
 ・株式会社クレオソリューション
 システムやネットワークの構築から、各種業務アプリケーションの開発
 ・株式会社クレオエイトラボ
 ヘルプデスクを中心としたサポート＆サービス
 ・株式会社筆まめ
 はがき・住所録ソフト「筆まめ」をはじめとしたソフトウェア製品の企画・開発・販売

※サービス名称は一般的に各社の商標または登録商標です。※Google Apps は Google Inc. の登録商標または商標です。
 ※iPhone、iPadはApple Inc. の商標です。※rakumoワークフローは株式会社日本技芸の商標です。

※パンフレット記載内容は、2012年9月現在のものです。