

最先端CRMソリューション「SugarCRM™」 SBTがASP化して予想外の価格で提供!

ソフトバンク・テクノロジー(以下 SBT)とeラーニングやコンサルティング事業などを手がけるケアブレインズが提携。オープンソースベースのCRMソリューションである「SugarCRM™」の本格普及に乗り出した。SBTの注力事業の1つ「ASP Enabling®」を土台に、ASPサービスとして提供する。無償版では全世界200万件以上のダウンロードを記録した注目のアプリケーションが、安全かつ低コストで導入可能となる。

「オープンソースの『SugarCRM』は、当社の『ASP Enabling』に最適なアプリケーション。これだけ使い勝手のいいCRMは、他には見当たらないだけに、多くの企業に使ってほしい。」

こう語るのは、ソフトバンク・テクノロジー(以下 SBT)執行役員 eBiz エンタープライズサービス事業部長の青木克志だ。SBT が展開する ASP Enabling とは同社の戦略事業の1つで、構築・運用からバックオフィス業務まで、ASP に関わるサービスを総合的に提供するもの。ネットワーク構築やシステムインテグレーション、EC サイト、データセンターの運営などを通じて培ってきたノウハウや技術をベースに ASP 化を支援する。

企業からの業務委託を請け負うことはもちろん、「ASP 化により多くの企業が利

用しやすい環境を構築し、利便性の高いアプリケーションをもっと広めたい」と、SBT 自らが積極的に品質の高いソフトウェアを捜し求めている。

SBT が絶賛する利便性と実力

こうした活動の中で目にとまったのが、SugarCRM だ。最大の特徴は、何と言ってもオープンソースであり、ソフトウェアが日々ブラッシュアップされていること。理論的な考え方からは出てこない、現場ならではの利便性が盛り込まれていくため、実際に「使える」ものとして成長する生きたシステムなのである。

開発コミュニティへの参加者が多いほど、アプリケーションのイノベーションが盛んとなる。SugarCRM の日本正規代理店であるケアブレインズの松下博宣社長



ソフトバンク・テクノロジー
執行役員
eBiz エンタープライズ
サービス事業部
事業部長
青木 克志 氏

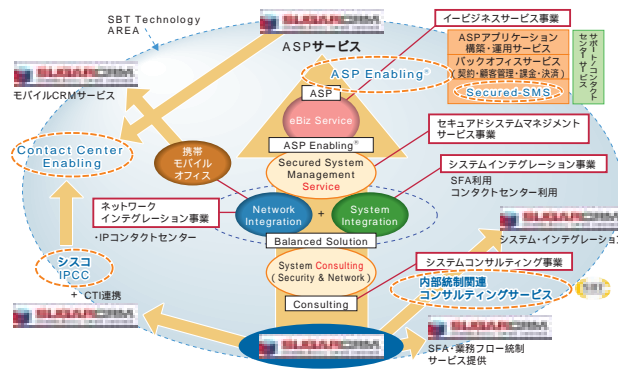
は、「約6500人の開発者がコミュニティを集っており、全世界で240万人ものダウンロードしたユーザーが日々改良に取り組んでいる」と話す。まさに、コミュニティベースのプロダクトなのだ。

「これだけのコミュニティやメンバーが、自分達に便利のように作っているソフトウェアが悪いわけがない」とSBTの青木部長も太鼓判を押す。

常にブラッシュアップされるという利点を持つ一方、責任の所在が不明確というマイナス面を持つのがオープンソースの特徴だ。この要因が、企業導入の障壁にもつながっている。

純然たるオープンソースと有償であるコマースオープンソースが並存する SugarCRM の特徴が、この点を解決している。無償版で行なわれたコミュニティ主導によるモジュールや機能拡張から、利便性の高いものを米国に本拠を置く SugarCRM 社がオフィシャルライセンス化するという仕組みを構築している。つまり、無償版でオープンソースのメリットを最大限に活用し、有償版でライセンス認定することにより責任の所在を明確にしているわけだ。

図 SBTソリューション+ SUGARCRM



SugarCRMとは

ケアブレインズ

日々のイノベーションが実現する 低コスト・高性能なCRMソリューション

「SugarCRM」はオープンソース型業務向けアプリケーションでCRMとSFAを軸にした業務管理機能を備える。240万を超えるダウンロードユーザーにより、日々進化を続ける高機能かつ低コストのCRMソリューションだ。

同アプリケーションには、誰でもダウンロード可能な無償版の「Sugar Open Source」、SugarCRM社に認定された有償版の「Sugar Professional」と「Sugar Enterprise」の3つのエディションがラインナップされている。いずれもソースコードはオープンで、有償版は独自機能などを有する。最も高性能なEnterpriseは「Oracle」をサポートする他、SQLレポートやオフラインエディションなどの機能を備え、アクセス系権限設定の自由度も高い。

無償版ダウンロードは全世界で240万件を突破。日本語版も1万5000件を超えており、オープンソース型業務アプリケーションとしては断トツだ。有償版導入企業にしても、ワールドワイドで約800社、国内では検討中も含めて100社という実績を誇る。

利便性の高さから利用者が急増したため、社会的責任から04年4月にSugarCRM社を設立。ケアブレインズが日本正規代理店と

して日本語化や普及の任を引き受けており、早稲田大学ビジネススクールや自治体など産学官連携により、推進プロジェクトを進めている。

進化を続けるSugarCRMの機能は多岐だ。「電子メール問い合わせの一元管理」「ワークフローの自動化」「ビジネスに応じたCRMカスタマイズ」など、枚挙に暇がない。

最新版はバージョン4.5。対話型Webアプリケーションを実現するAjaxを搭載。「インクリメンタルサーチ機能」により文字列を1文字入力するたびに、入力候補を表示する。例えば「ケ」と打ち込むと、「ケアブレインズ」といった具合だ。

ケアブレインズ
代表取締役
松下博宣 氏



さらに、様々なピックと連携して情報共有や組織学習を支援するナレッジマネジメント系ソリューション「フォーラム機能」をCRMに初搭載した。ケアブレインズの提案により実現されたもので、画期的なこと。コールセンターや営業の現場に集まる暗黙知を、形式化できるなど、有用性の高い機能である。

百聞は一見にしかず。まずは無償版を試してほしい。その利便性を実感した上で、有償版 SugarCRM の導入を検討してはどうだろうか。

SUGAR レポート		SUGAR レポート		SUGAR レポート	
顧客セグメンテーション	キャンペーン効果測定	製品浸透度	パイプライン可視化	顧客満足度	運用効率
SUGAR マーケティング		SUGAR セールス		SUGAR サポート	
リードマネジメント キャンペーンマネジメント 電子メールマーケティング セールスツール		高談管理 / 顧客管理 チャームセリング 秀管理 / 見積り ダッシュボード		ケース管理 インシデントトラッキング インキューエスケーレーション セルフサービスポータル	
SUGAR コラボレーション					
ポータル統合	コンテンツ同期	インバウンドメール管理	ドキュメント管理	オフライン/携帯電話サポート	Outlook連携
SUGAR ツール & 管理					
ワークフロー	セキュリティ	SOAP	アクセスコントロール	サブスクリプション管理	OLTP レポート

無限に広がる連携の可能性

SBT は、このケアブレインズが手がける日本語版 SugarCRM を企業にとってさらに導入しやすいシステムに昇華させようとしている。青木部長は、「オープンソースは ASP Enabling に乗せるのに適材である」という。

利便性の高いソリューションであっても、オープンソースとなると企業の IT 担当者はなかなか首を縦に振らないもの。だが、「サービス化してしまえば、オープンソースだから理由はしにくい。しかも ASP なら、自社でサーバーを立てる必要もなく数人レベルの企業でも導入可能となる(青木部長)。

また、ASP ではイージーオーダーは可能でもフルオーダーは難しい。企業ももっと SugarCRM を活用したいとなれば、ASP から自社導入への移行が考えられる。この場合、SBT やケアブレインズがシステムインテグレーションを支援する。

この提携を通じて、SBT は自社のノウハウや技術をコアに SugarCRM を乗せることで幅広いソリューションを提供していきたいという。

「例えば、IP 電話との CTI 連携による IP コンタクトセンターの実現や、携帯電話と連携させたモバイル CRM サービスなどが考えられる。SugarCRM は SFA (セールス・フォース・オートメーション) 関連の業務管理機能を備えており、その方面に

も展開が可能だ(同前)。

本来、CRM とは顧客の声を社内に吸い上げること。だが、現状ではトップダウン導入が必ずしも現場にとって使いやすいシステムとはなっていない。青木部長と松下社長は、「SugarCRM を使うことで、『こんな顧客の声がある』といった情報をコールセンターから発信してほしい」と口を揃える。

そのためにも、コールセンター起案で CRM を導入できる価格帯を検討しているとのこと。ASP ライセンス料の最終決定はこれから詰める段階だが、青木部長は「予想外の価格を考えています」と笑う。これまでの CRM にはない驚きの料金体系をぜひ確かめてほしい。

お問い合わせ先

ソフトバンク・テクノロジー株式会社
マーケティング部
TEL: 03-5206-3340 FAX: 03-5206-3386
E-mail: sbt-ipsol@softbank.co.jp
URL: http://www.tech.softbank.co.jp/

株式会社ケアブレインズ SugarCRM 日本正規代理店
製品・サービス担当
TEL: 043-297-3175 営業時間: 9:00 - 17:00 (土日祭を除く)
FAX: 043-297-3176 E-mail: info@carebrains.co.jp
URL: http://www.sugarforum.jp/