

東京地下鉄株式会社



CRMシステムの更改にあたり、短期間でセキュリティを確保しながらクラウド化できるSalesforce over VPNを導入。電話応答率UPとともに業務効率化を実現！

導入サービス：Salesforce over VPN

課題

- 既存のCRMシステム更改にあたり、業務の停止を一切伴わない移行が必須
- 基幹システムとの連動や操作性の向上により、更なる業務の効率化を実現
- Web、電話、メールといった多岐の情報チャネルに対し、お問合せ情報の一元管理が必要
- クラウドの場合であっても、高いセキュリティと信頼性を確保

導入の決め手

- 課題に対し、Salesforceのプロトタイプや移行方針など具体的な提案があったため
- SalesforceをVPN利用できるなど、セキュリティ面での対策が万全であったため
- 既存システムとは異なるソリューションではあったが、オペレーターなど利用者側の立場を考慮し、操作性の高い提案内容であったため

効果

- 業務終了後の夜間で、業務停止を一切伴わないで移行完了
- 運用開始前に十分な習熟期間を設け、新システムでの運用をスムーズに開始
- 電話の応答率が向上したことにより、本運用開始から4カ月時点で登録情報は移行時からおよそ3倍増であり、作業性の向上と安定したシステム運用を両立している

お客さまの声

- 移行作業は、迅速に完了できた。
- 電話の着信時、登録済みのお客さま情報が自動ポップアップされ、素早い対応が可能となり応答率の向上に寄与していると思う。
- 今後、さらなる機能向上を図るうえで、よりスピーディーかつ低コストに追加開発できるところにも期待している。



お客さま情報

東京地下鉄株式会社

所在地：東京都台東区東上野三丁目19番6号

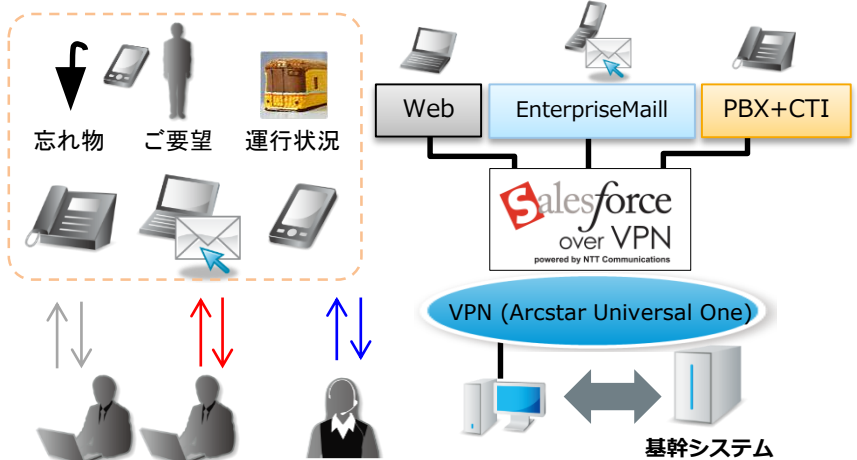
代表者 代表取締役社長 奥 義光

平成16年4月1日 設立

ホームページ

<http://www.tokyo-metro.jp/index.html>

●ご利用イメージ



Salesforce over VPNに関するお問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

法人のお客さまお問い合わせ窓口【ドコモビジネスコンタクトセンター】



0120-003300

受付時間 9：00～17：00

※携帯電話からでもご利用になれます。土・日・祝日・年末年始は休業とさせていただきます。

●記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。
●フリーダイヤルのサービス名称とロゴマーク  はNTTコミュニケーションズの登録商標です。
サイト www.ntt.com/salesforce
お問い合わせメールアドレス sfov-sales@ml.ntt.com