



Santa Fe Relocation社 事例：

多国籍にわたる社員の情報アクセスをクラウド統合で効率化

「Salesforceとインフォマティカのソリューションによる統合は、顧客を理解してカスタマーエクスペリエンスを改善するのに役立ち、当社のビジネスの成功要因となりました」

Graeme Howard氏
CIO（最高情報責任者）
Santa Fe Relocation社



目標

47か国、96地域における顧客と従業員の情報アクセスを統合し、高速化する

リロケーションに関する正確な最新情報への顧客のセルフサービスアクセスを実現する

カスタマーエクスペリエンスの全般的な向上

ソリューション

旧式のリロケーションプラットフォームから、唯一真実のソースとしてのSalesforceへ移行することで、システムとサービスの提供を最新化する

Informatica Intelligent Cloud Servicesにより、Salesforceからのデータを統合する

オンプレミスデータの統合を強化する

導入効果

優れたカスタマーエクスペリエンス、リロケーションデータのリアルタイム追跡、価値あるインテリジェンスの提供により、リロケーションに関するストレスを軽減

統合サービスを提供することで、Santa Fe社の競争優位性の向上を実現

全社規模で業務効率の向上を実現

業務要件：

- 開発期間の短縮とクリーンなデータの移行を実現する
- 増え続けるコンプライアンス要件を満たす、強力なセキュリティを提供する
- 手作業によるプロセスを最低限に抑え、ビジネスのニーズに応えることで効率性を高める

Santa Fe Relocation社について

英国ロンドンに本社を置く Santa Fe Relocation社は国際引越しのグローバルリーダーであり、独自の運営およびエージェントネットワークに基づいて、全世界を網羅したリロケーションや国内でのリロケーションに対応しています。Santa Fe社の目標は、企業やその従業員が世界中で自由に、柔軟に生活し、働けるようにすることです。現在同社は2,500人以上の従業員を擁しています。

リロケーションは、魅力的ではあるもののストレスの多いプロセスであり、期待や不安、また多くのロジスティクスを伴うものです。多国籍企業は、従業員や家族を他国へ転居させる際、リロケーションプロセスはできるだけスムーズに進めたいと考えているものです。このような理由から、多くの企業がForum for Expatriate Management 2017のRelocation Management Company of the Year Awardを受賞した実績を有するSanta Fe Relocation社を利用しています。

Santa Fe社は、多国籍企業や、従業員に国外での任務を割り当てるその他の企業に対し、さまざまなリロケーションサービスを提供しています。雇用主の支援がない状態で従業員の引越しを行うサービスも提供しています。Santa Fe社は、梱包、移動、入国管理サービス、就職、移住許可証など、あらゆるリロケーションプロセスに関するサービスを提供しています。

グローバルビジネスの統合

Santa Fe社は自社開発と戦略的買収の両方を通じて成長を遂げ、今日では47か国、96の地域でビジネスを行っています。この大企業が地球規模で事業を展開しているおかげで、企業は大半の国に従業員を引越させることができません。しかし同社には課題もありました。複数のリロケーションシステムやカスタムアプリケーションを使用しているために、唯一無比の情報を提供することが困難になっていたのです。一貫性のあるデータにアクセスして共有することができないため、従業員は最高のカスタマーエクスペリエンスをタイムリーに提供できずにいました。

また、個人を特定できる情報に関するさまざまな国際的要件を満たさなければならないため、セキュリティとコンプライアンスについての懸念も大きくなっていました。情報が一元化されていないために、FAXや書類を使用してオフィス間で情報を共有することがよくありました。

Santa Fe Relocation社のCIO（最高情報責任者）であるGraeme Howard氏は次のように述べています。「競争力を維持するため、当社は国際事業を統合し、情報セキュリティを強化して、高度にカスタマイズされた旧式のITシステムから脱する必要がありました。そこで、モバイルとクラウドテクノロジーを使用してグローバルなリロケーション業界を変革するための、明確な戦略を策定しました」

すでにSalesforceユーザーであった同社は、使用していた純粋なCRMソリューションを拡張し、カスタマーサービスと業務の管理も網羅するソリューションを採用することにしました。アプローチの段階を踏む中でレガシーシステムをリタイアさせ、Salesforceが同社のすべての国際事業に唯一無比のソースを提供することになりました。しかし、その間も同社は数多くのオンプレミスソースのデータへアクセスする必要がありました。そのため、自動的にデータをクレンジングし、Salesforceクラウドへ統合する手段が必要でした。

Howard氏は次のように説明します。「Salesforceへ簡単に接続するだけでなく、レガシーシステムにも接続して、すべてを結びつける接着剤の役割を果たすクラウド統合ソリューションを必要としていました。また、準リアルタイムのデータ更新とバッチ処理により、レガシープラットフォームからデータをロードすることも必要でした」





「他の方法も検討しましたが、*Informatica Intelligent Cloud Services* は柔軟性が非常に高くて使いやすく、3倍のスピードでレガシーシステムからクラウドへ移行できることがわかりました。他のアプローチを選んでいたら、機会損失や設備投資によってはるかに多くのコストがかかった上、データ品質もこれほど高くならなかったでしょう」

Graeme Howard氏
CIO（最高情報責任者）
Santa Fe Relocation社



開発期間を3倍に高速化

Santa Fe社が統合の目標を達成するには、信頼性の高い安全なデータの移行が不可欠でした。また、時間も重要な要素でした。同社は、Salesforceの移行にAPIの使用を提案する、既存のサプライヤーと連携することを検討しましたが、その移行は時間とコストのかかるものでした。また、すぐにプラットフォーム全体を交換するのではなく、データフローを詳細に制御することで、レガシープラットフォームの機能を1つずつリタイアさせて一部の知識やデータ構造を再利用することも必要でした。複数のアプローチを検討した結果、Santa Fe社はInformatica Intelligent Cloud Services (IICS) を使用し、Informatica Cloud Connector for Salesforceを利用してデータを同期化することに決めました。

Santa Fe社は、インフォマティカのソリューションから最大限の効果を引き出すために、英国を拠点にするインフォマティカのクラウドプレミアパートナー、Cloud Perspective社のサポートを受けました。Howard氏は次のように述べています「当社にとってサポートは不可欠でした。インフォマティカ、Salesforce社、Cloud Perspective社とのシームレスな連携こそが、当社に成功をもたらす鍵でした。結果として、予期しない変化に対応する俊敏性を備えながら、着実に進歩を遂げることができるようになりました」

カスタマーエクスペリエンスの改善

顧客やリロケーションの詳細に関する最新データの一貫性の高いソースを手に入れたSanta Fe社の世界中の従業員は、以前よりも応答性の高いカスタマーサービスをタイムリーに提供できるようになりました。Salesforceで情報を利用できるようになったため、権限のある従業員があらゆる顧客をサポートできるようになり、関連する詳細情報が電子メールやレガシーアプリケーションに閉じ込められるような状況はなくなりました。また迅速に情報へアクセスできるようになったため、以前は対応までに最長1日待たなければならなかった同社の従業員は、準リアルタイムに高精度データを提供できるようになりました。こうして顧客のニーズへ迅速に応えることで、同社の顧客満足度は向上していきました。

Howard氏は次のように述べています。「インフォマティカとSalesforceのソリューションを使用することで、当社は可視性を大幅に高めることができました。これがカスタマーサービスの改善に直接つながり、業績と満足度の向上が実現しました。また必要なデータへすぐにアクセスできるので、お客様へ迅速に対応できるようになりました」

Santa Fe社の顧客も、同社の質が高いモバイル対応アプリを使用して、必要な情報へ自らアクセスできるようになりました。人事部門は従業員が転居プロセスのどこにいるのかを追跡できるので、レコードを最新状態に保ち、最高のサポートを提供することができます。従業員は転居先の学校や住居、関連サービスについてのデータにアクセスできます。クラウドデータ統合は、優れたカスタマーエクスペリエンスを実現し、転居する家族が最適な形で新しい居住地に落ち着けるようにサポートするだけではありません。Santa Fe社の顧客はリアルタイムデータに基づいて、必要なすべてのサービスを取得できるようになります。



ソリューションの内容：

- Informatica Intelligent Cloud Services

Howard氏は次のように述べています。「Informatica Intelligent Cloud Servicesがなければ、当社はこのように総合的なリアルタイムのモバイルエクスペリエンスをお客様に提供できなかったでしょう。お客様のニーズやタイミングをより深く理解することにより、正確な最新情報を提供しながらカスタマーサービスと顧客満足度を向上させることが可能になりました」

グローバルな移転にはグローバルなコンプライアンスが必要

世界中にデジタルで安全に情報を伝えることができるようになったSanta Fe社は、コンプライアンスを強化することで、大手グローバル企業のニーズに応えようとしています。EU一般データ保護規則（GDPR）が欧州連合に根を下ろし、コンプライアンス要件が世界的に厳しくなっても、Santa Fe社は準備万端で対応できます。規制の悪夢に悩まされるのではなく、コンプライアンスを競合優位性を強化する機会として活用しています。

Howard氏は次のように述べています。「Salesforceとインフォマティカのソリューションによる統合は新たな市場機会を生み出し、当社のビジネスの成功要因となりました。コンプライアンス要件が厳しいため以前は対応できなかった大手のグローバル企業にも、サービスを提供できるようになりました。お陰で、複数の新しい大規模契約を結ぶことができました」

効率の改善

Santa Fe社はSalesforceを使用してデータアクセスの整流化と統合を実現することで、従業員の生産性を改善してホスティングとサポートのコストを削減しました。また、顧客中心のビジネスにより、企業全体の効率性を高めました。同社のクラウドへの道は続きますが、IICSは今日の一般的なクラウドアプリケーション向けの導入しやすいコネクタを提供することで、同社の「リロケーション」をサポートします。

Howard氏は次のように語っています。「Informatica Intelligent Cloud Servicesを3か月間使用し、2つの統合プロジェクトを実施した結果、業務の生産性が全社的に向上し、社内の問題ではなく顧客のニーズに注力できるようになりました。これからの1年半で別のデータソースをクラウドへ取り込み、レガシープラットフォームから移行して機能を追加していく予定なので、さらなる成果を期待しています」



〒105-6226 東京都港区愛宕2-5-1 愛宕グリーンヒルズMORIタワー26階 電話：03-6403-7600(代表)
FAX：03-3433-1021 www.informatica.com/jp [linkedin.com/company/informatica](https://www.linkedin.com/company/informatica) twitter.com/Informatica

IN05_0618_3482

© 2018 Informatica LLC. All rights reserved. Informatica®およびPut potential to work®は、米国およびその他の国におけるインフォマティカの商標または登録商標です。その他全ての企業名および製品名は、各社が所有する商号または商標です。