

日本オラクル

SaaSで補強されるオラクルの “Complete CRM”

On Demand (SaaS型) と On Premise (自社運用型) の2つの提供形態でCRMソリューションを提供する日本オラクル。広範囲なCRMに対する要求に応える“Complete CRM”を目指すオラクルの取組みと、SaaS型CRMアプリケーションの「Siebel CRM On Demand」を紹介する。

顧客ニーズに対応した オラクルの新たなCRM戦略

コンタクト・センターの拠点統合、戦略的な営業活動支援、顧客情報管理のためにCRMアプリケーションを活用する企業が増えており、日本におけるCRMソリューション市場は堅調な伸びを示している。IT専門調査会社のIDC Japanは、「2006年の国内CRMソリューション市場規模は4,413億円であり、今後5年間は年間平均成長率(CAGR) 5.3%で成長し、2011年には5,705億円に達する見込み」と予測している。

このような市場環境の中、日本オラクルは2006年10月よりCRMの新たなビジネス戦略として、SaaS型のCRMアプリケーション「Siebel CRM On Demand」の提供を開始している。

この背景・狙いについて、日本オラクルの塚越秀吉氏(アプリケーションビジネス推進本部ソリューションビジネス推進部ディレクター)は、「テクノロジーの進化により、ソフトウェアの導入期間の短縮と、8割近くを占める機能の追加、修正、補修やソフトウェアのアップグレード

に代表される企業のITコストの構造そのものを変革しないと、コスト削減と競争優位確立との両立は実現できないということから、その有効な解決方法としてSOAやSaaSに対する期待が高まっていますし、セキュリティ確保や内部統制強化の観点から、ハウジングモデルやホスティング型、SaaSモデルが注目されています」と前置きしたうえで、「私どもは、CRMのソリューションを提供する手段の一つとして、Siebel CRM On Demandの提供を開始しました。その目的は、CRMアプリケーションに対するお客さまの需要にきちんとお応えし、お客さまの抱える課題を解決する手段を提供するためです。現在のところ、SaaS型のサービスとして提供を開始しているのは、CRMアプリケーションとして、No.1の実績を持つOracle CRMをベースとしたSiebel CRM On Demandのサービスです」と語る。

CRMの分野は、顧客に対する活動が主であり、変化への迅速な対応は不可欠である。しかし、変化に応じて組織やプロセス管理、データの持ち方など、一度導入したCRMの仕組みを変えることは、これまでな



日本オラクル(株)
アプリケーションビジネス推進本部
ソリューションビジネス推進部
ディレクター
塚越 秀吉氏

かなか困難であった。ところが、「“Consumable CRM”という言葉に象徴されるように、変化の都度、顧客対応モデルを変更するというトレンドが加速しており、その有効な手段としてOn Demand型のCRMが注目を集めています」と塚越氏は指摘する。

560万ユーザーを抱える Oracle CRMソリューション

ここ数年、米国ではCRMベンダーの合従連衡が進んでいるが、オラクルは2006年にSiebelを買収したことで、世界NO.1のCRMベンダーに躍り出た。現在、Siebel時代からの顧客を含め、560万を超えるユー

ザーが「Siebel CRM」、「Oracle E-Business Suite CRM」、「Peoplesoft Enterprise CRM」からなるOracle CRMソリューションを利用している（図1）。

Oracle CRMの大きな特長として、業種別対応ソリューションを標準で提供しているという点だ。塚越氏は、「お客さまを業種別ごとに区分し、各業界に最適なCRMソリューションの提供に注力しています。幅広い業種別ソリューションを標準テンプレートとして用意することで、お客さまは複雑なカスタマイズを行うこと

なく自社の業務に適したCRMアプリケーションを利用することができます。現在の開発の中心も業種別対応であり、Siebelの持っていた業種別ソリューションに、Oracle E-Business Suite (EBS) の業種別ソリューションや、買収したG-Log、Demantraといった別の視点の業種対応を組み合わせることで、業務範囲をかなり拡大した形で提供することが可能になります。通信業界につ

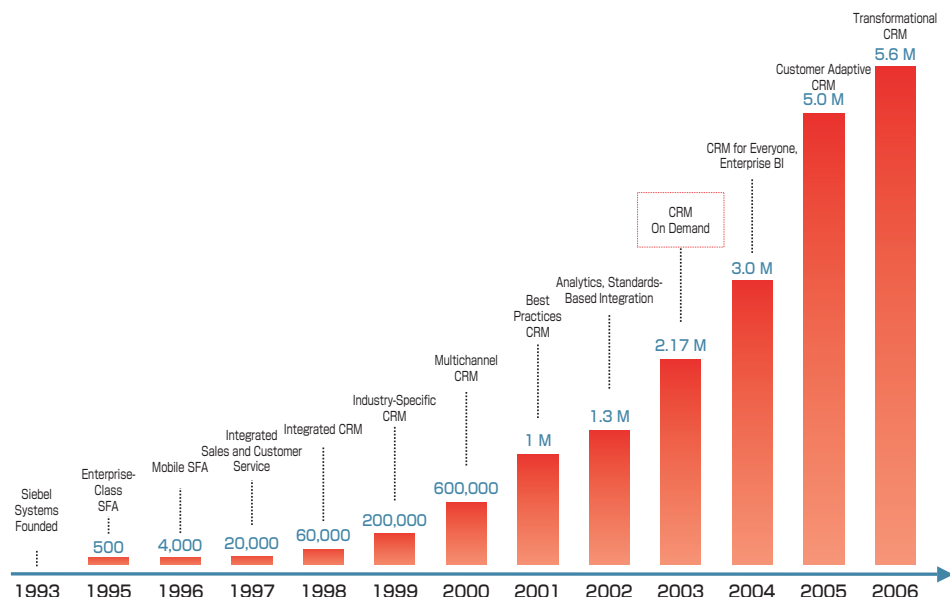


図1 560万を超えるユーザーへの導入実績を誇る Oracle CRM

いても、国内、国外で使われている実践例を集めたテンプレートを用意しています」と語る。

On Demandと On Premise の2種類の形態で提供

日本オラクルは、このように市場での実績と機能に優れたOracle CRMを、提供形式により、“On Premise（自社運用型）”と“On Demand（SaaS型）”の2種類に分

類し、ユーザーの求める形態で提供している。つまり、顧客企業のCRMに対する期待や位置付けによって、使い分けられるようにしようというのが日本オラクルの戦略だ（図2）。

“On Premise”は、従来型のパッケージ

型式で、ユーザーが独自にサーバを設置し運用する方式であり、「Siebel CRM」がこれに相当する。こちらは、全社のビジネスプロセスの変革強化や、コンタクト・センターへの適用に適している。一方、“On Demand”は、Siebel CRMと同じ機能をネットワーク経由で提供する SaaS型のサービスで、「Siebel CRM On Demand」がこちらに当たる。これは、部門別や部署別の小規模な単位で、目的に応じてビジネス戦略を適合させることに適している。この2種類はユーザー企業のCRMに対するニーズ、使用方法によって使い分けられるもので、どちらかに置き換わるというものではない。自社運用型のSiebel CRMをすでに導入している企業が、部門や地方拠点にSiebel CRM On Demandを導入し、自社運用型と共存・連携させるハイブリッド(複合)

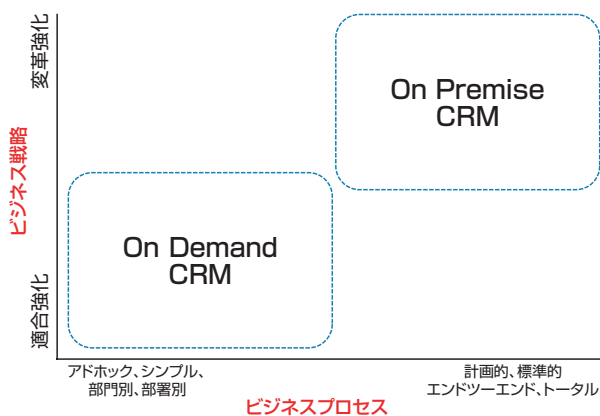


図2 ユーザーの求める形態で提供する Oracle CRM

型のケースや、Siebel CRM On Demandを導入している企業が、ビジネスプロセスの変化やビジネス戦略、ビジネスの拡大に応じてSiebel CRMに移行するケースもあり得る。

On Premise型のSiebel CRMとOn Demand型のSiebel CRM On Demandの両方を提供するというのがOracle CRMの大きな特長であり、ユーザー企業は、自社のニーズ・目的に合わせてどちらかを選ぶか、あるいは両方を併用して使い分けるが可能になる。

広範囲なCRMの要求に応える“Complete CRM”を目指す

オラクルは現在、

- ・インテグレートドCRM
- ・ソーシャルCRM:CRM2.0
- ・オペレーショナルCRM:SaaS2.0

の3つを柱に、非常に広範囲にCRMに対する要求に応えることができる“Complete CRM (完成されたCRM)”を目指した取組みを強化している。

インテグレートドCRMは、ビ

- ・ Enterprise Software
- ・ Enterprise Apps
- ・ Proprietary
- ・ Single Tenancy
- ・ Transactional
- ・ IT Customizes
- ・ Big Iron
- ・ Installed on Customer site

ジネスプロセスの変化への迅速な対応を可能にするAIA（アプリケーション統合アーキテクチャ）やBPEL、SOAを活用した業種別対応による顧客中心主義の徹底である。AIAは、オラクルの異種アプリケーションの統合基盤であり、CRMとバックエンドのERPアプリケーション「Oracle EBS」との間で、BPEL（ビジネスプロセス+項言語）を使ってリアルタイムのプロセス統合を実現するビジネスプロセスの管理プラットフォームだ。また、Oracle CRMは、SOA（サービス指向アーキテクチャ）に基づき、ユーザインタフェース、データモデル、プロセスの全レベルにおいて業界特化型の機能を持つプレビルド（事前構築済み）ソリューションを提供している。

ソーシャルCRMは、AjaxやマッシュアップなどのWebサービスAPI、RSSといったWeb 2.0技術、イントラBlog、SNSをはじめとするユーザー参加型のEnterprise2.0への対応である。

オペレーショナルCRMは、ユー

- | | |
|-------------------------|--------------------------------|
| ・ SaaS 1.0 | ・ SaaS 2.0 |
| ・ SMB Applications | ・ Enterprise 2.0 Apps |
| ・ Proprietary | ・ Standards based |
| ・ Multi Tenancy | ・ Appropriate Tenancy |
| ・ Transactional | ・ Transactional & Social |
| ・ Business Customizes | ・ End User Customizes |
| ・ Clustered Machines | ・ Many Small Pods on Grid |
| ・ Utility model @vendor | ・ @Oracle, @Partner, @Customer |



図3 SaaS2.0ベースのオペレーショナルCRMへの進化

ザーの求める運用サービスの提供である。この点について塚越氏は「私もは、SaaS2.0と称していますが、これはSaaSモデルを提供するベンダー側のマルチテナンシー理論ではなく、お客さまごとの個別対応や最適化などを可能にする新しいアーキテクチャに基づくマルチテナント環境を提供します。これにより、お客さまにとって運用の自由度が格段に高まります。」と語る。

SaaSとASPの大きな違いは、システム形態とカスタマイズ機能にある。ASPサービスでは、ユーザーごとに物理的なサーバ環境を用意するシングルテナント型であるのに対し、SaaSではマルチテナント型で、サービスをカスタマイズできる機能が提供される。SaaSベンダーは、より低価格、短期間でサービスを提供することができるが、ユーザー数の拡大に伴い、マルチテナント環境でのセキュリティの強化や稼働の安定性、パフォーマンスを向上させる取組みが必要になる。図3に示すように、SaaSの発展はシステム運用

形態の進化をもたらすが、これはある意味、ASPのサービスコンセプトへの回帰といえなくもない。

200以上の新機能を追加した「Siebel CRM On Demand Release 14」

日本オラクルは、SaaS型のCRMアプリケーションの最新版「Siebel CRM On Demand Release 14の

提供を8月より開始している。最新版では、200以上にのぼる新機能が追加されたが、SaaS型サービスであるため既存ユーザーは、新バージョンを使うにあたって特に移行作業は必要としない。

機能追加について、日本オラクルの園田利行氏（フロントオフィスソリューション営業統括本部 CRMオンデマンド営業部 ディレクター）は、「これまで、Siebel CRM On Demandは200以上の機能拡張を図っており、図4に示すように素早い進化を続けています。最新版の機能拡張のポイントは、“ユーザビリティの向上”“アプリケーション統合の実現”“システム運用環境の拡充”の3点です」と語る。

ユーザビリティ（使いやすさ）の向上では、Ajax／Web 2.0技術の導入でWebアプリケーションの使い難さを解消した点が大きなポイントだ。表項目に直接入力する「インライン・エディット機能」の実現や、入力項目の選択肢を一つ選択すると

次の選択項目において最初に選択された項目に関連するものだけが表示される「カスケードピクリスト機能」の採用など、ユーザーが最小限の操作で必要な処理を実行できるよう配慮されている。

アプリケーション統合では、前述したAIAの技術を利用し、SaaS型CRMと企業内のバックエンドのERPアプリケーション（Oracle EBS）との間で、リアルタイムのプロセス統合を実現している。これにより例えば、「Oracle E-Business Suite Order Management」と「Siebel CRM On Demand」の統合パックを利用することで、販売から請求までの業務プロセスの統合が可能だ。「米国ではすでに、Siebel CRM On DemandとOracle EBSとの間でプロセス統合を実現した事例が複数でてきています。」（園田利行氏）

システム運用環境の拡充では、「セキュア・マルチテナント」と呼ぶ、新しいアーキテクチャに基づくマルチテナント環境を用意した。こ

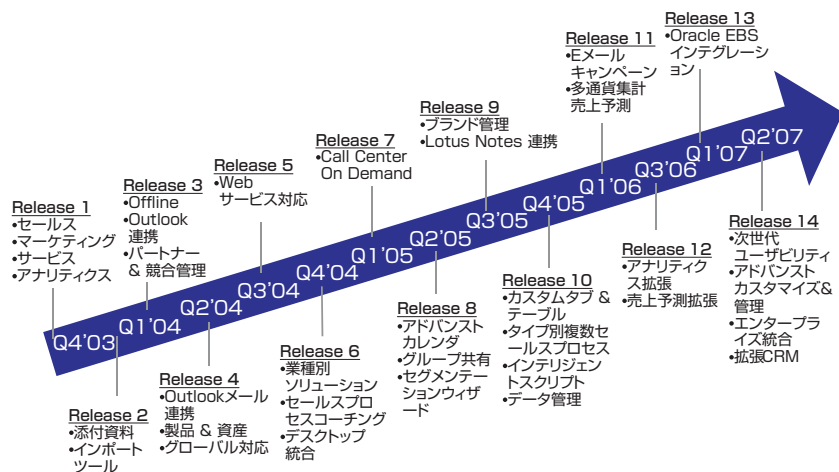


図4 素早い進化を続ける「Siebel CRM On Demand」



日本オラクル(株)
フロントオフィスソリューション営業統括本部
CRMオンデマンド営業部
ディレクター
園田 利行氏

の方式は、前述したようにユーザーごとに独立したハードウェア環境を割り当てつつ、オラクルのグリッド技術でこれを統合しシングル・インスタンスに見せることで、従来のマルチテナント環境では不可能だったユーザーごとの個別対応などを実現しながら、運用管理負担を低減している。この方式は「プライベートエディション」として基本サービスとは別メニューで提供される。

このほか、ビジネスパフォーマンスの分析機能についても、リアルタイム分析と時系列分析のどちらも可能にするなど、強化を図っている。

●お問い合わせ先●

日本オラクル株式会社
〒102-0094
東京都千代田区紀尾井町4-1
ニューオータニガーデンコート
URL : <http://www.oracle.co.jp/>
Oracle Direct
(オラクル製品お問い合わせ窓口)
<http://www.oracle.co.jp/direct/>
TEL : 0120-155-096