

## コラボレーションワークにより、部門メンバーの意識向上と顧客ロイヤリティの向上を目指す

マルチクラウドへのシングルサインオンを実現し、SaaS活用やリスク抑制に貢献するSaaS認証基盤(IDaaS)「HENNGE One」をはじめ、自社開発のソリューションを提供するHENNGE(へんげ)株式会社。同社では2018年10月の組織改編に合わせ、カスタマーサクセス部門(Customer Success Division)にクラウド型コラボレティブ・ワークマネジメント・プラットフォーム「Wrike」を導入、メンバーの意識向上や課題解決、新サービスの開発などに役立てています。今回、HENNGE Customer Success Division Digital Intelligence Section Deputy Division Managerを務める水谷博明氏に、その導入経緯や利用方法について伺いました。

### カスタマーサクセスに向けた 組織・仕組みづくり

現在、同社の中核をなすHENNGE One事業は、製品開発、セールス&マーケティング、そして顧客の導入準備から運用までをサポートするカスタマーサクセス(以下、CS)の3部門によって支えられています。CSの中には、導入コンサルタント、サポート、顧客の要望に合わせたカスタマイズを行うエンジニア、さらに情報提供やセミナー企画などを行うカスタマーサービスといった役割を持つメンバー、約70名が所属しています。

「CSという枠組みが存在していなかった頃は、『導入コンサルなら導入完了まで』『エンジニアなら要望された設定を行うまで』といった具合に、それぞれが自分たちの役割を終えたところで仕事を完結させてしまう傾向にありました。しかし、お客様へのサービスは一連の流れとして展開させるべきだという考えから、2018年10月に1部門(Division)にまとめたのです」(水谷氏)

さらにこの組織改編と併行してCSでは、顧客のロイヤリティ向上に寄与する活動を12のカテゴリーに分類し、各カテゴリーに適したプロジェクトを、CSメンバーが自発的に起ち上げられる仕組みをつくりました。例えば「Touch Point(顧客接点)」というカテゴリーには、「お客様と効率的にコミュニケーションをとるために、メール添付ファイルの開封状況を確認できるツールの導入を行う」というプロジェクトが起ち上げられています。

このように課題の解決や、より良いサービス展開への準備など、顧客への貢献を念頭に置いたプロジェクトをメンバーが起ち上げたり、誰かが起ち上げたプロジェクトに参加したりすることで、メンバー各自の意識向上が図れると同時に、CSとしてあるべき方向性も明確になってきます。

この施策は「普段の仕事量を100%としたとき、業務効率を上げ20%削減し、その分を顧客ロイヤリティ向上のためのプロジェクトに割く」という趣旨に由来して「20% Works」と呼ばれています。

「これまでは単に『お客様への貢献を考えましょう』と、言葉でメッセージを発信することしかできませんでした。『20% Works』によって、そうした意識を具体的な形としてつくり上げられるようになってきました」(水谷氏)

### Wrike導入で自発的なプロジェクトの 起ち上げ・参加が可能に

この「20% Works」をシステム面で支えているのが、CSの発足と同時に導入されたWrikeです。

プロジェクトをフォルダ(ツリー)構造で管理し、簡単に俯瞰したりドリルダウンしたりできるWrikeの特長を利用し、HENNGEでは「20% Works」



HENNGE 株式会社  
Customer Success Division Digital Intelligence Section Deputy Division Manager  
水谷 博明 氏

#### ●企業プロフィール

SaaS認証基盤(IDaaS)「HENNGE One」、IoT活用によるオフィス運用支援サービス「HENNGE Workstyle」などを通して、企業のクラウド化を加速し、ビジネス強化を支援(2019年2月1日より株式会社HDEから商号変更)

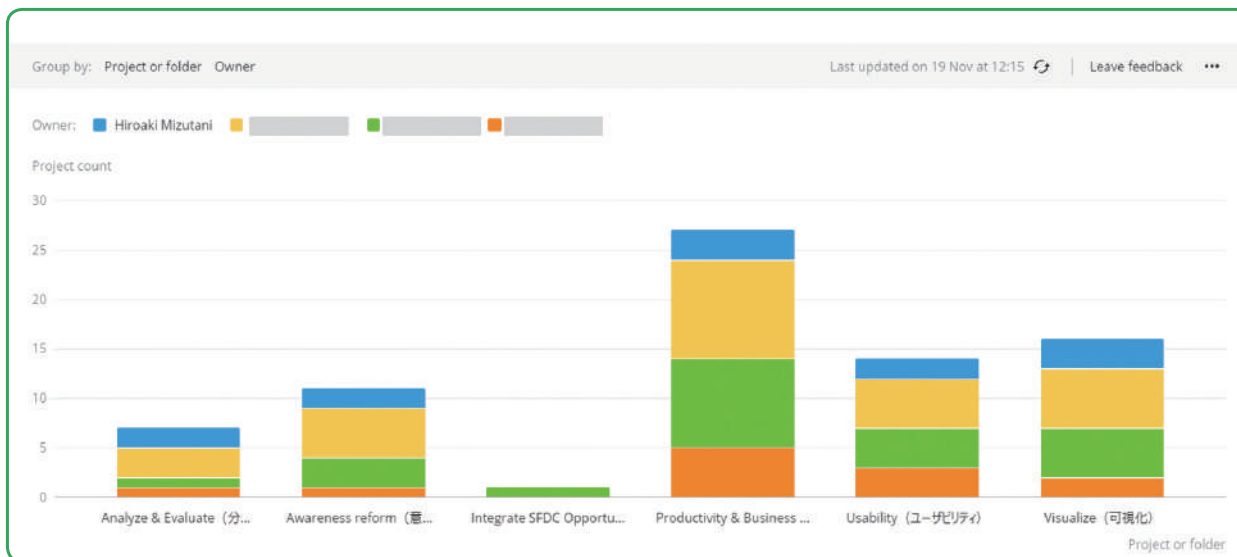
#### ●導入製品

Wrike

コラボレティブ・ワークマネジメント(CWM)・プラットフォームのWrikeは世界中で2万社以上の顧客に導入され、200万人以上のユーザーが日々の業務に使用しています。日本国内では900以上の企業、組織が導入しています。

#### ●導入効果

- ・コラボレーションワークを円滑化する体制が整った
- ・コラボレーションの目的である「顧客ロイヤリティ向上」を、参加メンバーに意識づけられた
- ・人的リソースが可視化され、管理が容易に
- ・多彩な連携が可能で、導入部門以外とも迅速な情報共有が可能に



「20% Works」のWrike画面

というフォルダに、その活動のすべてを集約しています。全体を包括するフォルダの中に12のカテゴリー別フォルダを作成し、その中にプロジェクトごとのフォルダをまとめることで、混乱なくそれぞれの状況を把握することができるといいます。

「当社はコラボレーションワークを大切にする企業文化なので、以前からSlackやSalesforceのチャットツールを使ったディスカッションは行っていました。Wrikeの導入で、従来以上に意思疎通が図れる環境が整ったと言えるでしょう。また他のプロジェクト管理ツールでは、タスクのガントチャートをチェックしている時に『一步引いて、プロジェクト全体のチャートを見たい』と思ったとしても、予めそういう見方ができるように設定されていなければ、すぐには見るできません。しかしWrikeの場合はフォルダを切り替えたり、クリックするだけでほしい情報にたどり着けます。『これは画期的だ』とCSメンバーにも好評で、採用を決めた理由のひとつです」(水谷氏)

また、誰がどのプロジェクトにどの程度携わっているのかを視覚的に確認できることも、マネージメントの上で重宝していると水谷氏は言います。「これまで人的リソースの管理は行っていませんでしたが、Wrikeを導入したことで簡単にグラフ化できるようになりました。これによってリソースの配分や仕事を割り振るタイミングのジャッジなどが行いやすくなりました。また『この人、意外とこういう仕事が得意なんだ』と、メンバーそれぞれの個性が分かるのもメリットですね」

### 部門間の風通しを良好にする、Wrikeの連携性能

Wrikeの採用にあたって、同社が重視したもうひとつのポイントが、連携可能なツールの多さでした。

「当社内では様々なツールやサービスが使われているので、プロジェクト管理ツールもそれらとスピーディに連携させる必要がありました。他のツールに比べてコネクタが豊富で、連携部分を一から開発しなくてもWrikeは、その条件にも合っていました」(水谷氏)

連携性能の高さは、セールス部門とCS部門との情報共有にも役立つ

ています。同社ではセールス担当者が顧客からHENNGE Oneを受注したら、その案件をCSの導入コンサル担当に引き継ぐ流れになっています。しかし以前は引き継ぎ後、導入の進捗状況がセールス部門から見えなくなってしまうというのが、ひとつの課題となっていました。

現在は、導入ステータスを管理するためにCSが利用しているWrikeと、セールスが普段利用しているSalesforceを連携させ、Salesforceの画面内でステータスを確認できる仕組みが整えられ、部門間の連携も円滑化されています。

「選定時に比較したプロジェクト管理ツールの中で、こうした連携ができるのはWrikeだけでした。現状はSalesforceの他、Slack、Google DriveなどとWrikeを連携させて利用していますが、今後はBIツールも連携させて、Wrikeのデータをより詳細なレポートとして書き出せるようにすることも考えています」(水谷氏)

### 今後は、部門横断プロジェクトへの活用も視野に

そもそもCSでのコラボレートワーク「20% Works」実現のために導入されたWrikeですが、その有用性から徐々に他部門での利用も進み始めていると、水谷氏は言います。

「HENNGE Oneの価格体系を変えるプロジェクトでは、Digital Intelligent Sectionとセールス部門とのコラボレーションにWrikeが役立ちました。一般的なタスク管理ツールだったら、外出の多いセールス担当者がタスクを追いきれなくなったり、タスクのオーナーが誰だか分からなくなったりして混乱が生じていたでしょうが、Wrikeでプロジェクトを集約できたおかげで、誰が何をいつまでにやるのかを明確にすることができました」

ひとつのプラットフォームで、全員がプロジェクトに携われるようになったのは、大きな成果と言えます。HENNGEでは今、部門を横断するようなプロジェクトが増えてきています。大人数が関わるプロジェクトでも、円滑なコラボレートワークができるWrikeの重要性は、ますます高まってきそうです。