

Salesforce連携を スムーズに実現!

自動化に向けたデータ連携のベストチョイス



顧客管理基盤として多くの企業が活用している Salesforce.com（以下、Salesforce）。Salesforce を上手に活用するためには、オンプレミスにて構築された基幹システムをはじめ、SaaS などの各種サービスと柔軟に連携しながら、最新の情報がいつでも活用できるような環境づくりが必要だ。周辺システムとの情報の受け渡しを十分考慮しないと、情報更新などに多くの手間と時間がかかるだけでなく、営業部門からの要望に応えるたびに情報システム部門の現場が疲弊してしまう可能性もある。そうならないために考えておきたい、Salesforce 活用におけるデータ連携の最善策について、いくつかの手法を見ていながら考えていきたい。

1. Salesforce を活用していくために必要なデータ連携

営業活動の可視化や顧客情報の効率的な管理を行うことは、自社のビジネスを推進するためには必要不可欠だ。最近では、従来行われてきた Excel などを用いて顧客情報や営業の商談を管理する仕組みから脱却し、効率的に情報共有しながら商談を進めるために営業支援や顧客管理のプラットフォームとして世界中で利用されている Salesforce を導入する企業が増えている。昨今のテレワーク環境にあっても商談情報や顧客情報がいつでもどこからでも活用できるため、営業部門から Salesforce を導入したいという声も多く寄せられていることだろう。

Salesforce を使い始める際、営業部門としては既存体制の見直しや顧客対応フローなど業務プロセス自体を変えていながら、顧客情報や現状の商談情報、過去の売上実績といった各種情報を Salesforce に用意し、新たな顧客対応基盤として活用できるように準備を行っていく必要がある。その情報をもとに、日々の営業活動履歴やコール履歴などの顧客対応情報などを入力していくことで、CRM 基盤として成長させていくことができるようになる。そこで情報システム部門では、基幹システム内にあるマスター情報やこれまで Excel などで行われてきた商談履歴情報を Salesforce に反映させていくことが求められる。

もちろん、Salesforce 内に最初から顧客情報などを投入していくことで顧客管理基盤を整備していくことも可能だが、既存の基幹システムにある情報との二重管理が発生することになり、後から定期的なメンテナンスなどが発生する恐れもある。可能な限り情報を一元的に管理できる形にシステム整備を行っておくことが得策だろう。これまで部分最適化された形でシステムを構築してきた企業も少なくないが、たとえ分散管理された情報でも効率的に更新して一元管理できるよう、何からの仕組みづくりを進めておきたい。

2. 情報システム部門の課題

情報の一元管理を行うためには、システムごとに情報が付け加えたり変更したりした時点で、それぞれの情報を同期、連携させていくための仕掛けが重要になる。そして、このデータ連携の手法によっては、システム部門の負担が大きくなることは容易に想像できるはずだ。具体的に現場から聞こえてくる課題の多くは、データ連携先のシステムごとに個別開発を行ってしまったことで発生するメンテナンス負担の増加、そして属人化した手法による非効率な運用などだ。

Salesforce の連携先それぞれで個別に開発を行った場合、Salesforce 側のバージョンアップや連携先のシステム更新などのたびに連携部分のメンテナンスが発生してしまうだけでなく、新たに連携すべき情報が追加された場合でも、その都度システムに手を入れざるを得ない。人的リソースが十分でない情報システム部門が多いなか、できる限り運用負担を軽減する仕組みが求められる。

また、連携先のシステムがそれぞれ異なる環境の場合は、開発手法も個別に検討されることになり、そのシステムを担当するメンバーに属人化したものが作られてしまう恐れもあるため、できればデータ連携は誰にでもメンテナンスできるよう、開発手法の一元化を行いたいところだ。

3. Salesforce 連携における 3 つの手法とその実現性

効率よく開発できるだけでなく、その後の運用負担軽減につながる仕組みを検討したいところだが、Salesforce との連携を考える際には、具体的にはどのような方法が可能なのだろうか。大きくは「DataLoader の活用」「Web API による個別開発」「データ連携ツールの活用」が挙げられる。

【DataLoader の活用】

1 つ目の方法として挙げられるのが、Salesforce から無償提供されている DataLoader と呼ばれるツールを使う方法で、Salesforce レコードの挿入や更新、削除はもちろん、エクスポートなどが可能な機能を持っている。データをインポートする際には、CSV ファイルや DB 参照や抽出、読み込みが可能になっており、Salesforce へのインポート／エクスポートだけをシンプルに行う際には便利に活用できる。

ただし、定期的にスケジューリングしたうえでデータの更新や抽出などを行うことはできず、処理を動かす場合は手作業で行う必要がある。もちろん、OS のタスクスケジューラを活用することは可能だが、複数のテーブル処理への対応や何らかのデータ加工が必要な場合は別途仕組みを構築しなければならない。

また、データ変換や加工の機能も備わっていないため、例えば基幹システム内では和暦で管理されている数字を、西暦に変換して Salesforce に反映させる、といった変換処理には個別にロジックを追加していく必要がある。

いずれにせよ DataLoader を使うためには、Salesforce にそのまま投入できる“完成された” CSV の用意が必要だ。シンプルな機能のみが実装された DataLoader だけに、Salesforce 連携を完全に自動化するにはコツがいると言えるだろう。

【Web API による個別開発】

次に検討できるのが、汎用的な Web API を活用する方法だ。Web API を利用する場合、Salesforce が提供している API 仕様に沿って、特定のアプリケーションから HTTP リクエストを発行し、Salesforce に対してデータを投入したり抽出したりすることが可能なスクリプトを開発することになる。一例を挙げると、Salesforce 上の顧客情報を Web API で取得して社内の基幹システムに最新情報を反映するといった使い方だ。

Salesforce のような SaaS や PaaS として提供されているサービスからデータを取得する場合、直接データベースに ODBC、JDBC などのデータベース標準規格でアクセスすることができず、サービス側の API 仕様に沿って開発する必要がある。そのため、汎用的な Web API といっても、SaaS ごとに仕様が異なっており、接続先によって異なる API 仕様を理解したうえでの開発が求められる。

そのため、Salesforce 側の定期的な仕様変更に対応する必要があるなど、機能改修や運用管理に手間と時間がかかるケースも。しかも、海外の SaaS ソリューションだけに、最新版の仕様については英語を翻訳する必要があるなど、日本語版リリースまでのタイムラグも発生することになる。

当然ながら、データの受け渡しだけでなく、きちんとデータが取得できたかどうかのエラー処理なども考慮しながらの開発が必要となり、高度なエンジニアリングスキルが要求される。また、API のインターフェースは XML/JSON での受け渡しとなるため、XML/JSON の変換処理など個別開発で行うにはそれなりの知識が必要だ。もちろん、実際のデータ連携が確実に実行できるかどうかの接続検証も必要だが、それらも含めた工数をしっかり確保できるかどうかは重要になる。Salesforce に精通したエンジニアが社内であれば別だが、人的リソースが十分に確保できない場合は、現場からの要望に応じて柔軟にデータ連携させることは正直難しく、多くの企業は外部委託に頼っているのが現実だ。

Salesforce との複雑な連携が可能な Web API だが、開発およびメンテナンスの工数が発生することになるため、運用を続けていくためにはそれなりの体制づくりが要求される。

【データ連携ツールの活用】

3 つめの方法として挙げられるのが、データ連携に特化したツールを活用することだ。データ連携ツールであれば、連携先が異なる場合であっても、サービスそれぞれに特化した API 仕様をツール側で吸収してくれるため、仕様の違いを意識せずに柔軟なデータ連携が可能になる。

Salesforce 連携の場合でも、Salesforce に特化したアダプターなどの機能を活用するだけで、Salesforce に関する知見やノウハウを持たずとも、各種システムとのデータの受け渡しが可能になる。製品の多くは GUI による開発も可能となっており、Salesforce 以外の連携先との接続用の仕組みも備わっているため、汎用的に活用できるソリューションと言えるだろう。

しかも、データ連携ツールを中心に各システムをつなぎ合わせることで、開発の一元化を図ることができ、属人的な開発からの脱却も可能だ。限られた人的リソースを柔軟に活用することで、内製化を進めることもできるだろう。エラー処理などの複雑なフローも GUI から設定するだけで済み、情報が更新されたタイミングや時間単位でデータを自動取得し、Salesforce に必要な形に変換、加工することができるようになるなど、運用の自動化を進めることもできる。

データ連携ツールを活用すれば、経営環境の変化によって必要なデータの種類や接続先が異なった場合でも、高い生産性を維持したまま柔軟にデータ連携が可能になる。拡張性の面でもメリットが得られることになる。

	データローダー	Web API 開発	データ連携ツール
コスト	○	△	△
機能	×	○	○
難易度	○	×	○
開發生産性 (生産性)	○	×	○
拡張性	△	△	○

図 1 : Salesforce とのデータ連携手法 (比較表)



4. 「ASTERIA Warp」が持つ Salesforce アダプターが最適なワケ

では、Salesforce とのデータ連携において有効なソリューションにはどんなものが考えられるのだろうか。その 1 つとして役立つのが、データ連携ツール「ASTERIA Warp」が持つ「Salesforce アダプター」だ。

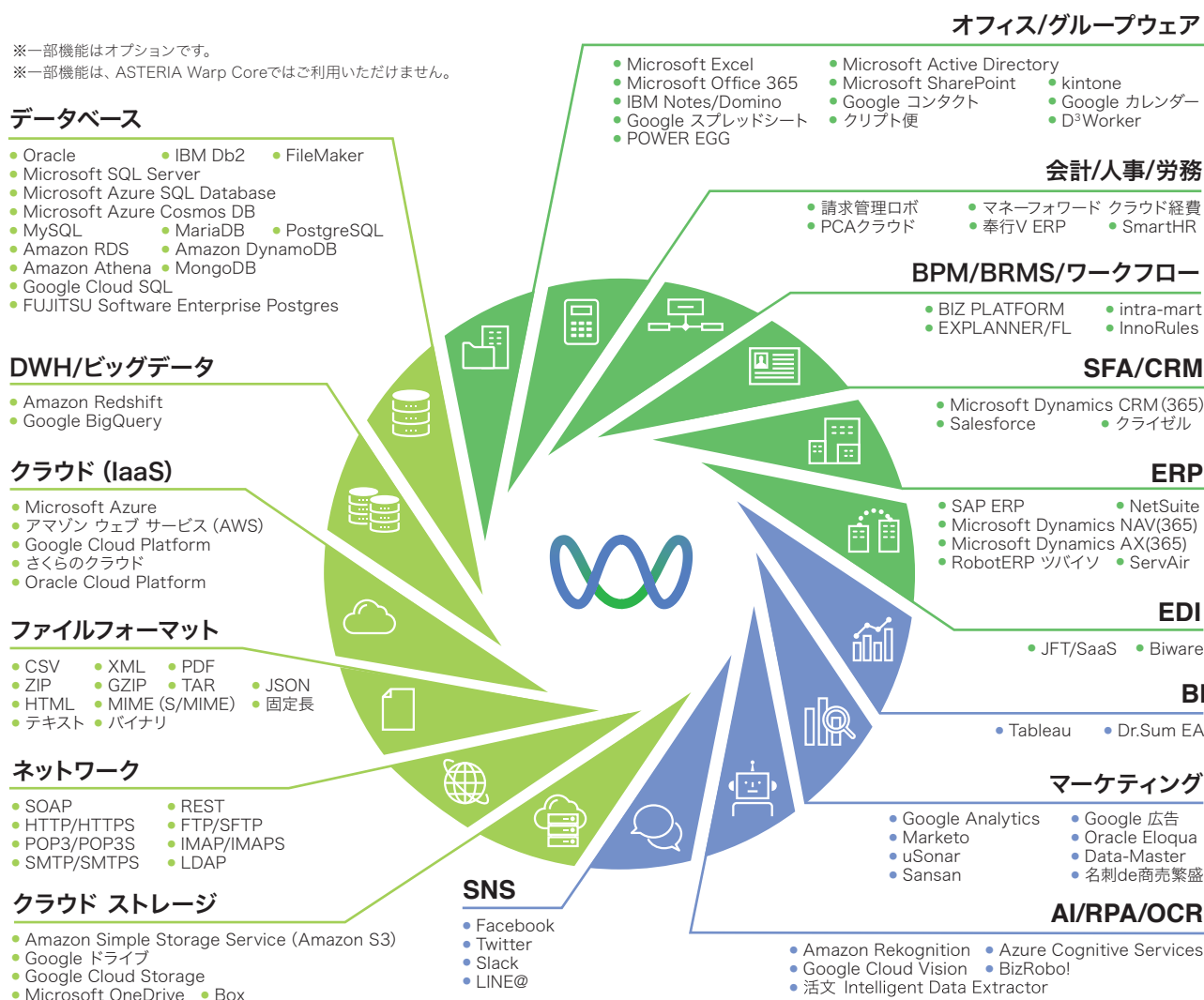
Salesforce アダプターでは、Salesforce の API サーバへのログインからデータ参照、登録、更新、削除といった機能はもちろん、バッチ処理に効果的な大量データの登録・更新・削除が可能な Bulk API を備えており、制限付きのデータ更新件数を大幅に拡大させることで処理時間が短縮できる点が大きな特長の 1 つだ。例えば Salesforce の仕様上、1 度の通信で取得できるのは 200 件までとなっており、さらに多くの情報取得が必要な場合は別途クエリーを実行する必要があるが、Bulk API であれば一度で全てのデータ取得が可能になる。

5. ASTERIA Warp により享受される多くのメリット

Salesforce とのデータ連携に活躍する ASTERIA Warp の Salesforce アダプターだが、データ連携ツールである ASTERIA Warp を活用するメリットにも注目したい。

ASTERIA Warp の大きな魅力は、エンジニアだけでなく業務部門の担当者にもデータ連携のフローが作成できるノーコード環境を提供していることはもちろん、基幹システムを含めたオンプレミスの各システムをはじめ、Amazon Web Services (AWS) や Microsoft Azure、Google Cloud Platform といったパブリッククラウドも含め、接続先を豊富に用意していることだ。将来的に接続先が増えた場合でも、従来の開発手順を踏襲したまま新たなデータ連携が可能になる。

図 3 : 100 種類以上の豊富な接続先



また、接続先 DB の種類や加工変換処理のファイル種類などによってコストが発生しないよう標準機能にインクルードされている範囲が広く、かつ月額サブスクリプションモデルでのライセンス体系も揃えており、スモールスタートで活用することが可能だ。最初から大きな投資が発生しないため、小さく始めて社内への展開を進めていき、社内での広がりに応じて拡張していくということも容易だ。始めやすくやめやすいという、クラウドサービスの発想で始められるのはうれしい部分だろう。

さらに、連携処理用のアイコンを一つずつ並べて設定していくフロー開発がテンプレートとして用意されている「フローテンプレート」を活用すれば、連携フローの開発が不要になる点も大きい。Salesforce アダプターについてもサンプルフローが同梱されており、開発のためのドキュメントも提供されているため、開発時に不便を感じることは少ないだろう。

ほかにも、CPU やメモリー量によってライセンス費用が変わるわけではないため、Out Of Memory などで急遽メモリーを増設せざるを得ないといった場合でも新たな負担が発生しないなど、サーバの柔軟なサイジングが可能な点も見逃せない。開発人数の制限がない点も、将来的な拡張を考えるとメリットが大きいだろう。

6. Salesforce 連携で必要なパートナー選び

今回紹介した ASTERIA Warp の Salesforce アダプターだが、実際にアダプター開発を行ったのがパナソニック インフォメーションシステムズ株式会社だ。Salesforce アダプター自体は 2006 年に開発されたもので、すでに 10 年以上の歴史を持ったソリューション。顧客のニーズに合わせて必要な機能がバージョンアップにて追加されるなど、顧客とともに作り上げたアダプターといっても過言ではない。

また、2001 年から ASTERIA とのビジネスをスタートさせている老舗企業であり、ASTERIA Warp に関する導入実績も豊富なため、データ連携に関するノウハウも十分に備えているパートナー企業の 1 つだ。自社の課題に応える各種ソリューションの提案から、Salesforce 活用の支援まで、幅広い支援が期待できる。

なお、Salesforce とのデータ連携に ASTERIA Warp を検討する場合、ASTERIA Warp および

Salesforce アダプターを同社から同時に手配することで、導入支援から日々の運用まで、ワンストップでサポートが受けられるようになる点は大きなアドバンテージだろう。ライセンス的にも個別に調達するより安価に調達可能となっており、ASTERIA Warp の基本機能を抽出したエディション ASTERIA Warp Core と Salesforce アダプター込みで月額 7 万円から、データベース連携も含めたエディションであれば月額 10 万円から利用可能だ。社内システムと Salesforce 連携をスモールスタートでお試しするには最適な組み合わせとなっている。

	ASTERIA Warp Core セット版	ASTERIA Warp Core+ セット版
概要	ASTERIA Warp の基本機能を抽出したエディションです。 Salesforce との連携はもちろんのこと、ファイル連携や Web からの自動データ取得などを行うことができます。 まず ASTERIA Warp を使ってみたいという場合のスモールスタートにもご利用できます。	ASTERIA Warp Core の機能に加え、データベース連携機能もご利用いただけるエディションです。 Salesforce と基幹システムとのダイレクト連携やデータベースの移行作業に利用するなど、スポットでのご利用も可能です。
製品形態	月額ライセンス / 年額ライセンス	月額ライセンス / 年額ライセンス
ファイル連携	○	○
データ変換	○	○
Excel 簡易出力	○	○
REST API 連携	○	○
データベース連携	—	○
メール送信・受信	—	○
FTP	—	○
PDF	—	○
トリガー	スケジュール実行 / ポーリング	スケジュール実行 / ポーリング / メール受信
価格	7万円～ / 月	10万円～ / 月

図 4 : エディション別比較表

Salesforce を活用して、自社と顧客との強固な関係を築く CRM 環境を整備したい企業にとって、ASTERIA Warp の Salesforce アダプターは有効な選択肢となることは間違いない。そのためのパートナー選びについても十分考慮したうえで、ソリューションを上手に活用してみたいかだろうか。



国内No.1のノーコードのデータ連携ツール
「ASTERIA Warp」

<https://www.asteria.com/jp/warp/feature/>



「ASTERIA Warp」の機能を厳選
データ連携が“よりカンタン”で、“より使いやすく”進化
ASTERIA Warp Core

https://www.asteria.com/jp/warp_core/

お気軽にお試しください

ASTERIA Warp 無料評価版お申し込み



手ぶらで体験 5日間

まずはどういったものか触ってみたい方はこちら。
準備の手間なくクラウド上ですぐお試しいただける
5日間の無料体験版です。

https://www.asteria.com/jp/contact/asteria/taiken_cloud/



じっくり体験 30日間

ご自身のサーバーにインストールして、現在お使い
のシステムとの連携もじっくりお試しいただける
30日間の無料評価版です。

https://asteria.com/mng/user_input

パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社

Email : sales-pisc@ml.jp.panasonic.com

東京 : **03-5715-5477**

大阪 : **06-6377-0050**

中部 : **052-561-3120**

アステリア株式会社

ASTERIA Warpについてご不明な点はお気軽にお問い合わせください。

<https://www.asteria.com/jp/contact/entry/>

※本パンフレットに記載された社名および商品名などは、それぞれ各社の商標または登録商標です。