

## ESET

www.eset.com

### 概要：

- ・ 会社：ESET
- ・ 場所：カリフォルニア州、サンディエゴ
- ・ 業種：コンピュータソフトウェア、ウィルス対策、電子商取引
- ・ 課題：
  - 目まぐるしく変化するビジネスソフトウェアの会社であり、成長するビジネスの圧力に苦しめられている
  - 顧客レコードの統一ビューがなく、サポートのフロントエンドもないため、顧客問い合わせへの対応間違いを招いている
  - 従来の企業ソフトウェアに対する膨大な資本投資を正当化できない
- ・ 移行前のソフトウェア：QuickBooks、Outlook/Exchange、サードパーティWebストア
- ・ 検討した他社ソフトウェア：SAP、Oracle、Salesforce.com、SugarCRM
- ・ NetSuiteの導入効果：
  - Webストアではドル換算で300%の成長、前年度比の注文数は約4倍
  - 顧客に対する完全な単一システムビューを達成
  - すべての顧客活動とパートナー活動の明確なビュー、および、研究開発親会社への明確なロイヤルティレポート
  - 単一の「カスタマサービス」グループは、現在、NetSuiteのケース管理システム内で顧客からの全リクエストのトラッキングに集中

「2006年4月以来、当社は、e-ストアではドル換算で300%の成長があり、注文数で約4倍の増加がありました。これは、旧システムでは到底為し得なかったことです。」

- John Tannone,  
ESET ビジネスシステムマネージャ

### 結果：

コンピュータのウィルス対策開発企業であるESETは、急速な成長に対応し、迅速で効果的なサービスを顧客に提供するために、米国本社においてNetSuiteを導入しました。

過去2年にわたり、会社のスタッフは7倍に増えてきましたが、NetSuiteのオンデマンドの性質上、これに対応することは容易でした。「2005年に成長が軌道に乗るまで、初期の当社は必要最小規模のとても小さな会社で、従業員は12名にも満たなかったのです。現在は、60人以上のライセンスを持ったユーザを擁しています」と、ESETのビジネスシステムマネージャ、John Tannoneさんは語ります。

NetSuiteのサポートケース管理システムを利用して、ESETのカスタマサービス専門家は、製品の問い合わせ、注文上の問題、潜在的なバグ問題をすぐに分類・分析し、スロバキアにある研究開発の親会社向けに実用的レポートをまとめることができます。リアルタイム分析によってESETは、マーケティングやWebストアで使用する言葉が顧客問い合わせレポートにいかに関与するかを確認し、NetSuiteのホスト型eコマースのフロントエンドを素早く変更できるようにになりました。

すべての顧客活動にNetSuiteを利用することで、ESETでは、手動で販売データベースからマーケティングやサービスレコードへ顧客情報を再入力する必要がなくなりました。「一度ある人が買い物をする、自動的に顧客情報がNetSuite内に入ります」と彼は説明します。ESETの収益の50%を占めるパートナーもまた、NetSuiteのカスタマセンターを通じてライセンスと購入の管理を行い、大切なパートナー活動のすべてを明確にESETに伝えます。「オンラインマーケティングフォームによって、(i-framesを利用して) Webサイトに、リードの取り込みフォーム、またはリードの入力フォームを持つことができます。そのリードを即座にNetSuiteに入れ、営業スタッフはそれに対処できるのです。」

「私たちは、サーバ室や複雑な電源、冗長なネットワークのような形で大きなインフラを抱えたくありませんでした。また、初期投資を少なく抑えたかったです。」

– John Tannone  
ESET ビジネスシステムマネージャ

**課題：**

ESETの経営がまだ小規模だったころは、eコマース用の既製ショッピングカートと、QuickBooksおよびMicrosoft ExchangeベースのSFAツールを利用していました。スロバキアとポーランド外で、ESETの営業とマーケティングのすべてに責任を持つ会社として、積極的な成長のキャンペーンを開始しましたが、バックオフィス管理に対し、必要最小限のアプローチではもはや対応できなくなっていました。「当社の旧式アプローチでは、受けている注文の膨大な量に対応できなかったのです」とTannoneさんは話します。

さらに難題は、一貫したフロントエンドを持たないカスタマサポートシステムでした。「当社には、複数の人がログインするテクニカル用のサポートLDAPメールボックスがあり、これがおびただしい頭痛の種となっていたのです」と彼は語ります。「ケースが移動する場合があります、代理店が対応を行っても通知が来ず、そのため顧客は2つの応答を受け取る場合があります。サポート指標としては、当社に見るべきものはほとんど何もなかったのです。どの分野でも、何か問題が発生していました。」ESETはまた、旧式のショッピングカートから高度のレポーティングを実施することができず、そのため、カート放棄のような問題をトラッキングできずにいました。

**解決策：**

「維持のために多くの手間がかかり、IT部門の全スタッフを必要とすることのないシステムを獲得したいという気持ちになっていました」とTannoneさんは話します。「私たちは、サーバ室や複雑な電源という形で大きなインフラを抱えたくはありませんでした。また、初期投資を少なく抑えたかったです。」そのため、ESETにとってNetSuiteはうってつけの選択となりました。

すべての顧客データを一緒に単一のオンデマンドアプリケーションに持ち込むこと（NetSuiteのケース管理システム内で、顧客からの全リクエストのトラッキングに焦点を当てた単一の「カスタマサービス」グループも含む）に加え、ESETは、顧客ライセンス生成コードとNetSuiteストアを統合することで、総本部へのライセンスとロイヤルティの支払の透明性と納期時間を改善できました。

NetSuiteのもたらした柔軟性により、ESETは、営業とマーケティング活動により多くの時間を充てられるようになり、その効果は明確に現れています。「2006年4月以来、Webストアではドル換算で300%の成長があり、注文数で約4倍の増加がありました」と彼は語ります。「これは、旧システムでは到底なしえなかった水準です。」