

## 四国ガス、基幹システムと「お客さまセンター」のデータ連携基盤に「DataSpider Servista」を採用

～ リアルタイムに近い形でデータが連携され、  
カスタマーサポートの効率化とサービス向上を実現 ～

株式会社アシスト(本社:東京都千代田区、URL:<https://www.ashisuto.co.jp/>、以下「アシスト」)は、四国ガス株式会社(本社:愛媛県今治市、URL:<https://www.shikoku-gas.co.jp/>、以下「四国ガス」)が、「お客さまセンター」と基幹システムとのデータ連携基盤としてアシスト提供のEAIツール「DataSpider Servista」(開発元:株式会社セゾン情報システムズ、以下:DataSpider)を採用し、カスタマーサポートの効率化とサービス向上を実現したことを発表します。

四国ガスは1912年の創業以来、100年以上にわたり都市ガスを絶やすことなく提供し、快適な生活の実現と地域社会の発展に貢献しています。2017年4月より開始された都市ガス事業の小売全面自由化により、四国ガスでも競争力強化と付加価値向上のため、2019年よりデジタルトランスフォーメーション(DX)の取り組みに着手しました。当時、業務効率化と顧客へのサービス向上を目指して設立予定だった「お客さまセンター」でもSalesforceの導入が決定し、契約者情報を活用するために基幹システムとのデータ連携が求められていました。

当初はSalesforceと基幹システムとのデータ連携開発を外部委託することも検討されましたが、既に社内でも実績のあるDataSpiderをデータ連携基盤として採用し、DataSpiderのSalesforce用アダプタを活用して内製化する方針に決まりました。そして、Salesforceについて知見がない状態からのスタートにも関わらず、Salesforce導入担当企業の協力やSalesforceアダプタの活用により、1名の開発体制および1年間の限られた期間内でデータ連携基盤を整備することに成功しました。

これにより、「お客さまセンター」における契約者情報の活用にとどまらず、Salesforceで受け付けたガスの使用開始・中止やガス機器のメンテナンスなどを含む各種申込情報を基幹システム側で集約して参照することもできるようになりました。Salesforceと基幹システムの間では数分間隔と、リアルタイムに近い形でデータが連携されるため、四国ガスのカスタマーサポートの効率化と顧客へのサービス向上に大きく貢献しています。今後四国ガスでは、工事管理や資材管理システムのような基幹以外のシステムなどとのデータ連携にもDataSpiderの用途を広げ、さらなるデータ活用を推進していく予定です。

事例 URL:[https://www.ashisuto.co.jp/case/industry/public/shikoku-gas\\_ds\\_2022.html](https://www.ashisuto.co.jp/case/industry/public/shikoku-gas_ds_2022.html)

DataSpider Servista を介したデータ連携図



## 本発表に向けたお客様（四国ガス株式会社様）からのコメント

Salesforce と基幹システムとのデータ連携の仕組みは、システム開発の経験がないメンバーが担当しましたが、DataSpider の高い開発生産性により、予定された期間内で処理を実装することができました。Salesforce について知見がない状態からのスタートでしたが、データ連携開発を内製化できたことは、大きな収穫でした。

### ■「DataSpider Servista」について

「DataSpider Servista」は、システムの接続方法やフォーマットの違いを意識することなく、すばやく簡単に「つながり」ことができるデータ連携ソフトウェアです。プログラミングの高い知識を必要としない GUI 開発環境を提供し、クラウドや SAP、データベースといった様々なタイプのデータを手軽に接続できるアダプタを介して、データ連携の自動化と業務の効率化を支援します。

URL: <https://www.ashisuto.co.jp/dataspider/>

### ■「DataSpider Servista」に関するお問い合わせ

URL: <https://www.ashisuto.co.jp/pa/contact/dataspider.html>

### ■ニュースリリースに関するお問い合わせ

株式会社アシスト 広報担当: 田口、曾根原

TEL: 03-5276-5850

URL: <https://www.ashisuto.co.jp/contact/press/>

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

※ ニュースリリースに記載された製品／サービスの内容、価格、仕様、お問い合わせなどは、発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。