

～ 16ものフォームを効率的に管理・運営 ～

スパイラル®で自社ホームページのセキュリティを強化 問い合わせ情報の管理を工夫しレスポンスも改善

Web開発

メール配信

アンケート



株式会社ツクイ

代表者 : 代表取締役社長 津久井 宏

本社 : 横浜市港南区上大岡西1丁目6番1号

事業内容 : 在宅介護事業 / 有料老人ホーム事業 / サービス付き高齢者向け住宅事業 / 人材開発事業 (株式会社ツクイスタッフ)

URL : <http://www.tsukui.net/>

株式会社ツクイは、主力のデイサービスを中心に、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅などを展開する福祉事業会社です。同社のホームページでは、施設やサービスに関する問い合わせの他、資料請求、採用受付、IRなど、多岐に渡るフォームが用意されています。これらのフォームはスパイラル®で構築されていますが、以前は自社で制作したフォームを使いセキュリティに大きな不安を抱えていたといいます。ここでは、問い合わせフォームのセキュリティ強化に向け、なぜスパイラル®を導入したのか、またどのような効果があったのかを、経営企画部IR広報担当部長の渡邊直雄樹氏に伺いました。

ポイント

課題

自社で作った問い合わせフォームの安全性に不安があり、早期にセキュリティ性能が高いシステムを構築する必要がある。

解決策

スパイラル®を導入するとともに、DBへのアクセス権の設定やIPアドレス制限なども併せて実施し、強固なセキュリティ環境を構築した。

効果

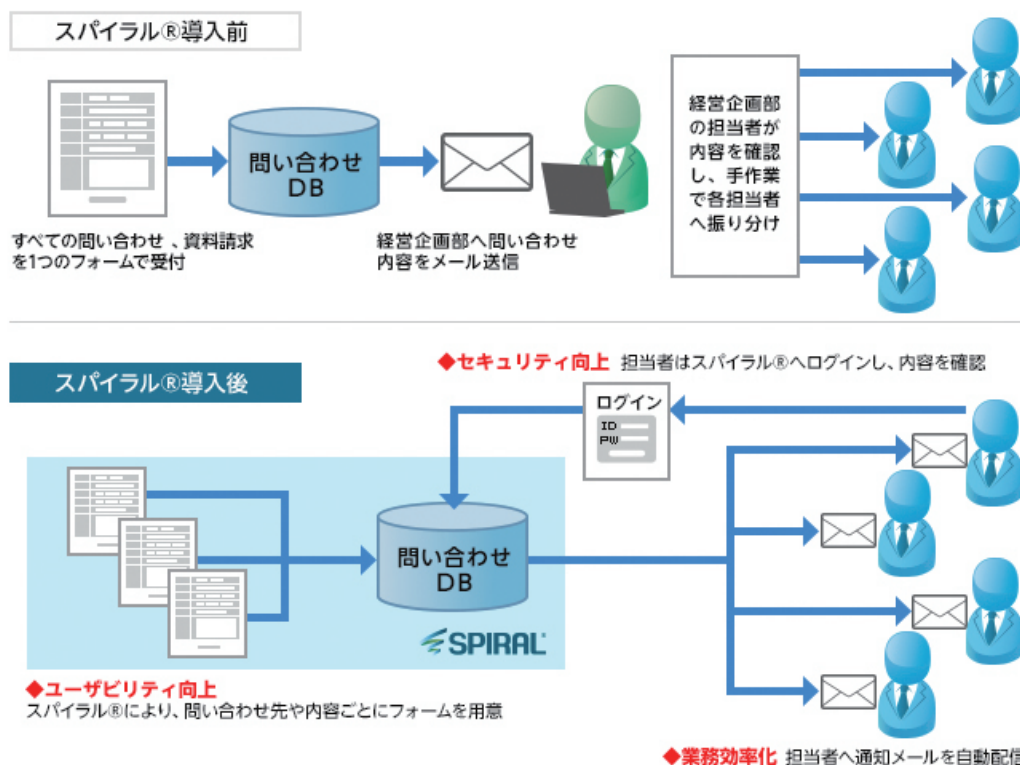
安全な環境が構築できただけでなく、社員のセキュリティ意識が向上。システムが整備されたので、担当者の問い合わせに対するレスポンスも向上した。

Webページでもご覧いただけます。



<http://www.pi-pe.co.jp/spiral-suite/case/tsukui/>

スパイラル®導入前後の作業フロー



自社で作った1つのフォームで問い合わせを受付情報の管理やセキュリティに不安

—— 現在、スパイラル®をどのようにお使いですか？

当社のホームページにある問い合わせフォームと問い合わせデータの管理にスパイラル®を使っています。ホームページには現在、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅の資料請求の他、採用やIRなど、16フォームがあります。また、不定期に使用しているフォームも3つあり、これらはすべてスパイラル®で構築されています。

問い合わせフォームからの情報はそれぞれのジャンルごとにDBが分かれており、問い合わせ受付時に通知メールが配信され、受け取った担当者がマルチアカウントを使用して必要なデータを取りに行く仕組みです。

—— スパイラル®導入前は、どのような運用を行っていたのですか？

スパイラル®を導入する以前は、問い合わせフォームは1つだけで運用していました。1つのフォームで問い合わせや資料請求などをすべてを受け、その内容が経営企画部にメールで送信されてくる仕組みです。その後、経営企画部で内容を確認し、担当の部署に振り分けるなど、手間がかかっていました。

ただ、これがスパイラル®導入の一番の理由ではありません。最大の理由はセキュリティへの不安です。このフォームは社内で内製していたものだったこともあり、以前から安全性に課題を抱えていました。そこで高いセキュリティ性能を持ったシステムに移行しようと、い



経営企画部 IR広報担当部長 渡邊直雄 氏

ろいろ探していた時にスパイラル®を知り、他社システムと比較・検討をさせていただいたうえで導入に至りました。問い合わせ対応の利便性向上という部分もありましたが、とにかくセキュリティを強化させたかったというのが理由です。

解決策

問い合わせ内容ごとにDBを分けアクセス権限を付与IPアドレス制限も付け強固なセキュリティ環境を構築

—— セキュリティ強化のため、運用方法も変更したようですが。

各フォームから来た問い合わせは担当部署用に設置されたDBに振り分けて保存されるのですが、それぞれのDBはマルチアカウントを付与された人しか見ることができません。また、IPアドレス制限もかけ、社外からDBにアクセスできないようにしました。フォームを作り直したことで問い合わせ件数も増え、その分、個人情報を扱う量も増えましたが、こうした状況に見合った高いセキュリティを確立

することができました。

—— 運用を始めるまでにどのくらい時間がかかりましたか？

そもそも、セキュリティ強化が目的だったため作業は急ぎました。フォームの制作や設定は自社で行ったのですが、パイプドビッツさんの営業やユーザーズデスクに教えてもらいながら実質1カ月くらいで完成させています。全体のスケジュールを見ても、スパイラル®の利用申し込みから新しいフォームが完成するまでは2カ月半くらいです。

—— 自社で開発や設定を行うメリットは何でしょうか？

当社はかねてから、自社で開発などを行っているという文化がありました。今回も、社内に対応できる人材がいたので、スパイラル®の設定やページの制作などを自社で行っています。やはり、社内で行ったことができることで、スピード感もあり、情報の伝達も有利に働いています。社内の人間なので、1つのことを言えば大体を分かってもらえるという点もメリットですし、ミスも少なくできると思います。

効果

安全性を高めたシステムで社員のセキュリティ意識も向上DBの振り分けでレスポンスが早くなるという効果も

—— セキュリティ向上以外の効果や成果はありましたか？

セキュリティ強化に向けてシステム構築の作業をしてきたことで、社内のセキュリティ意識が上がりました。これはスパイラル®を導入しなければできなかったことだと思います。

また、DBを分けたことで、各担当者が自分のこととして対応できるようになったことも効果と言えるかもしれません。導入前は、1つのフォームにきた問い合わせを振り分けられていたので、どうしても受け身になっていました。しかし今では、担当者を明確にできるようになったので、

担当者の意識が強化されたと感じています。

また、役割が明確になった結果、レスポンスも早くなりました。今まではワンクッション置いて対応していたものが、今は通知メールによって担当者がすぐにアクションを起こすことができます。これも効果の1つと言えます。

—— スパイラル®をさらに活用していく予定などはありますか？

メール配信機能を活用しようと考えています。現在、取引先などへメールを一斉送信することがあるのですが、この業務は担当者が手

作業で行っています。しかし、現状では手間がかかり、また誤送信のリスクもあるので、スパイラル®のメール配信機能を使おうと考えています。一部ですが、すでにスパイラル®によるメール配信を始めている部署もあります。また、投資家などにメールを送る機会があるので、今後はIRでもスパイラル®を活用していこうと思います。

—— 本日は、ありがとうございました。