

# NTT Global Data Centers Americas、 運用サポートを強化してビジネスパワーを算出



**クライアントプロフィール:** Global Data Centers Americasは、米国全土に戦略的に配置された6つのデータセンターキャンパスを運営しており、100%の可用性、柔軟な電源構成、キャリアニュートラルな通信、クラス最高の顧客体験を提供しています。大規模なビルド・トゥ・スツ型のホールセールデータセンターソリューションのほか、個人用Vault、専用ケージ、マルチラックなどの展開もサポートしています。

グローバルデータセンターは、NTT株式会社の一部門です。そのグローバルプラットフォームは、北米、欧州、アフリカ、インド、APACなど20を超える国と地域にまたがる世界最大級のもので、中立的な事業者として、複数のクラウドプロバイダー、多種多様なインターネットエクスチェンジ、通信ネットワークプロバイダーへのアクセスを提供しています。顧客に対しては、そのニーズに合わせたインフラを提供し、複数のデータセンターで一貫したベストプラクティスに基づいた設計と運用ができるようにしています。

**業種:** テクノロジー

**拠点:** 本社はカリフォルニア州サクラメントにあり、米国全土に6つのデータセンターキャンパスがあります。

**サポート対象製品/アプリケーション:** Salesforce®、Sales Cloud®

「従来のSalesforce管理者を採用するのではなく、より幅広くインパクトを与えるスキルと才能を併せ持つ候補者を検討できるようになりました。」

— Patrick Haley氏、NTT Global Data Centers Americas、  
セールスオペレーション、シニアディレクター

COVID-19のパンデミックとそれに伴う在宅勤務への大規模移行を受けて、データセンターサービスの需要は急増しました。対面式の会議は一時中断し、クラウド型のITサービスが緊急に必要となったため、データセンターコロケーションを取り巻く環境は爆発的に拡大しています。需要に対応するには、より多くの電力、より多くの冷却装置、より多くのスペースが必要です。

NTT Global Data Centers Americasでは、需要に応える体制を整えており、すでに300万平方フィートの拡張工事が行われています。業務量の増加を見越して、Salesforce CRMプラットフォームを大幅に強化し、プロセスの効率化を図り、ユーザーが必要な機能にアクセスできるようにしています。このプロジェクトでは、複雑に相互接続されたアプリケーションを再構成するために、スピードと正確さ、そして細心の注意が求められます。

## インパクトの積み重ね

セールスオペレーションのシニアディレクター、Patrick Haley氏とそのチームは、部門の専門知識と組織のSalesforce環境の両方を並行して発展させながら、移行を巧みに管理しています。以前の会社では、Salesforceの管理者や開発者の経験を持つ社員を採用する必要がありましたが、NTT Global Data Centers Americasでは、幅広いスキルセットを持つ人材を柔軟に採用しています。

同氏は、「Salesforceの管理スキルを重視するのではなく、アナリティクスやディールデスクのマネージメント、さらにはマーケティングオペレーションに強い候補者を検討することができます。このようなギャップを自由にカバーできると、セールスオペレーションの他の分野でも、チームが高い影響力を発揮できる可能性が広がります。」と述べています。

NTT Global Data Centers Americasでは、Salesforceの管理をマネージドサービスプロバイダーと連携することで、この柔軟性を実現しています。

現在、セールスオペレーションチームは、組織の見積プロセスとユーザーインターフェース設計の機能強化を検討しています。一見すると小さな変化に見えますが、Salesforce内の変更は連鎖的な影響をもたらします。Haley氏とそのチームは、マネージドサービスプロバイダーと提携して、Salesforceの機能強化の実装を統括することができます。

経験豊富な専門家がCRMシステム向上に注力している間に、セールスオペレーションチームは、変動する市場環境に合わせた価格の最適化や、個々の顧客のニーズに合わせたサービスの提供など、拡大に向けた他の重要なタスクの積み重ねに専念できます。

## メリット

- **固定サブスクリプション費用:** 予測可能な料金体制のおかげで、新しいプロジェクトのたびに資金調達活動を行う必要がなくなります。
- **Salesforceの機能拡張リクエストにも迅速に対応:** マネージドサービスプロバイダーは、Salesforce改善のメリットを即座に実現してくれます。
- **幅広いスキルを持つ人材を採用する柔軟性:** Salesforceに特化したタスクに外部の専門家を活用することで、インパクトのあるプロジェクトの実現に社内チームを振り向けることができます。

「AMSのコスト構造は、非常に大きな資産だと思います。特にタイムリーな対応を必要とする、予測していなかったものの突然に発生して避けられないプロジェクトに対しては、そう言えません。NTTは非常に大きな会社なので、(自分がビジネスに不可欠だと考えるプロジェクトを含め) 資金調達のために継続的に働きかける必要がないことは、大きなプラスになります。」

### Patrick Haley氏

NTT Global Data Centers Americas,  
セールスオペレーション、  
シニアディレクター

「Rimini StreetのSalesforce向けアプリケーションマネジメントサービスでは、経験豊富なSalesforce管理者を1人雇うのと同様コストで、世界中の優秀なエンジニアを利用することができます。自分のチームのスキルとポテンシャルを拡大しただけでなく、今では年中無休でその恩恵を受けています。」

### Patrick Haley氏

NTT Global Data Centers Americas,  
セールスオペレーション、  
シニアディレクター

## 参考情報

NTT Global Data Centers Americasについての詳細や他のクライアントの事例については、[www.riministreet.com/jp/clients](http://www.riministreet.com/jp/clients)をご覧ください。

## 必要なサポートを提供してくれるワンランク上のパートナー

NTTは、マネージドサービスプロバイダーとしてリミニストリートを選びました。さながらビジネスパートナーのように働き、リクエストをコンテキスト化し、自動処理のワークフローを構築するなど、より複雑で高度なタスクを独立して管理しています。

Haley氏はこう述べています。「リミニストリートの専任の担当者とのやり取りを通じ、日々連携してプロジェクトに取り組んでいます。リミニストリートは、当社のシステム、ビジネスモデル、その中でユーザーが果たすさまざまな役割を理解してくれています。サポートエンジニアは、当社が提案するプロジェクトの詳細を分析し、各取り組みの背後にあるビジネス目標を理解した上で、当社のビジョンをしっかり支持し、望みどおりの成果をもたらしてくれます。」

## リミニストリート: 年中無休のインパクト

Haley氏が考えるリミニストリートのSalesforce用アプリケーションマネジメントサービス (AMS) の大きな利点は、月々の利用料金が予測できることです。他のSalesforceパートナーが提供するマネージドサービスでは、必要なタスクや専門知識の種類によって料金が異なる場合があります。一方、リミニストリートでは、包括的なサービスカタログに記載された成果物を固定価格で提供しています。

「AMSのコスト構造は、非常に大きな資産だと思います。特にタイムリーな対応を必要とする、予測していなかったものの突然に発生して避けられないプロジェクトに対しては、そう言えます。NTTは非常に大きな会社なので、(自分がビジネスに不可欠だと考えるプロジェクトを含め) 資金調達のために継続的に働きかける必要がないことは、大きなプラスになります。」とHaley氏は熱く語りました。

同氏はこう締めくくっています。「リミニストリートのSalesforce向けアプリケーションマネジメントサービスなら、経験豊富なSalesforce管理者を1人雇うのと同様コストで、世界中の優秀なエンジニアを活用することができます。自分のチームのスキルとポテンシャルを拡大しただけでなく、今では年中無休でその恩恵を受けています。」

「リミニストリートチームの経験の幅広さ、責任感の強さは、手放せない安心毛布を持っているかのようです。」