

ユニリタマガジン

UNIRITA Magazine

vol.
65



特集

お客様の事例から生まれた
課題解決を支援する
「仮説提案フォーマット」

- ・データ集計・加工・自動化 / EDI連携
- ・請求書発行の電子配信化 /
印刷アウトソーシング
- ・カスタマーサクセス基盤の構築
- ・ノウハウの継承/顧客との情報共有
- ・データ分析基盤/経営可視化
- ・クラウド基盤の積極的活用

第16回 システム管理者感謝の日イベント
開催報告

お客様の事例から生まれた 課題解決を支援する「仮説提案フォーマット」

中期経営計画は、企業が3～5年といった中期的に目指す姿と現状とのギャップを確認するための指標となります。これは企業の方向性を示すことで従業員に共通の目的意識が醸成されるだけでなく、マーケットに対しても企業の経営方針や事業戦略をアピールする意味でも大変重要です。

中期経営計画では、売上目標などの具体的な数値目標を設定するだけでなく、「海外進出」や「経営基盤の強化」などの行動目標を設定する企業も多く、中期経営計画をもとに策定する単年度の事業施策は、事業部門ごとに中期経営計画を踏襲しつつ、より具体的な活動方針を策定する必要があります。

現在のビジネス環境に対応するためには、DXによる業務のデジタル化や業務サービスの利用増加、ビッグデータの活用による業務分析などIT技術を活用した戦略も多く、ITが担う役割が非常に大きなものになってきています。企業のITを統括するIT部門も同様に中期経営計画を踏襲した施策を策定する必要がありますが、IT技術の進歩の速さや新しいサービス・ソリューションが次々と生まれる現状の中、3～5年後を見据えたIT戦略を策定するのは非常に難しくなっています。さまざまな業務でIT技術の活用が進む中、ITを統括するIT部門・IT企画部門が策定する事業施策の重要度は増しています。

IT部門としての施策を策定するためには、中期経営計画から策定された各事業部門の施策と課題を取りまとめ、部門をまたいだ対応優先度の設定、対応方針の合意など多くの時間が必要となります。

ユニリタでは、これまで多くのお客様のIT部門の役員・部門長の方々から中期経営計画をもとにしたITの取り組み事項や課題をお聞きしてきました。中期経営計画の内容は、お客様の業種や業態によって大きく色が分かりますが、同じ業界の中期経営計画は他業種と比べて似た傾向になることが多く、業界が抱える課題やトレンドを読み取ることができます。

IT戦略も同様で、業界独自の法律や制度への対応、専用機器類の導入など業種・業界により特色が出ますが、具現化されたITの取り組み事項は、それぞれ目的は違えども似たような対策になることも多くあります。

このことからユニリタでは、これまでお客様からお聞きした情報をもとに、お客様の中期経営計画から実際の取り組み事項、ITの取り組み事項を取りまとめた「仮説提案フォーマット」を作成しています。

仮説提案フォーマットとは、実際のお客様の事例をもとに、中期経営計画の骨子から、中計の取り組み事項・課題、ITの取り組み事項・課題、その具体的な対応策までをまとめています。お客様の中期経営計画を軸にした取り組み事項のディスカッションでは、仮説提案フォーマットを利用してお客様のIT課題をヒアリングさせていただくことで、他社の事例をもとにしたIT課題の具体的な解決策を提案しています。

下の表は、業界を問わずお客様の中期経営計画によく取り上げられるキーワードを縦軸、IT課題を横軸に配置し、その解決に活用いただける6つの仮説提案フォーマットをマッピングしたものです。いずれも実際にお客様のIT課題を解決した事例ですので、みなさまのIT課題の解決の参考になるはずです。次ページ以降には、各仮説提案フォーマットの説明を掲載しますので、ぜひご覧いただき、みなさまの課題解決の検討にお役立てください。

また、今回ご紹介した6つのほかにも仮説提案フォーマットをご用意しています。今後もお客様からのヒアリングを通じ、IT課題の解決を支援していきます。なにかお困りの課題がありましたらお気軽にユニリタまでご相談ください。



中期経営計画 \ IT課題	デジタルを活用した 既存事業の分析	戦略的投資	デジタル化による 既存業務の効率化	ノンコア業務の アウトソーシング化	技術継承と人材育成	顧客エンゲージメント の向上
経営管理・経営改善	○ データ分析基盤/ 経営可視化 ○					
生産体制基盤の構築	○	○	○ クラウド基盤の 積極的活用 ○			
コア事業の安定化・強化	○		○ データ集計・加工・自動化/ EDI連携			○ カスタマーサクセス 基盤の構築 ○
業務効率化	○		○	○ 請求書発行の電子配信化 / 印刷アウトソーシング		
多様な人材の育成/コア業務への注力	○			○	○ ノウハウの継承 / 業務プロセスの可視化 / 顧客との情報共有 ○	

データ集計・加工・自動化 / EDI連携

ITの取り組み事項・課題

- ✓ 各事業部からのデータ提供依頼が増えており、データ抽出業務が煩雑になっている
- ✓ 新規代理店とのデータ連携の際に、データ仕様が自社の共通レイアウトに合わない場合は、個別の仕様確認や実装が入ってしまい、代理店とのサービス開始までに時間がかかる
- ✓ 代理店向けに実績データを公開するのに約1週間、データ抽出や加工要件によっては1カ月程度かかるケースもあるため、差分連携や全件の連携などの代理店ニーズに合わせた販売データの提供ができていない

解決への取り組み

製造業A社様では、業務改善やコスト削減のための業務分析や、ビジネス基盤の整備のためのデジタルデータ活用といった事業部門からのデータ抽出のニーズが高まっていた。このような状況のなか、IT部門では各事業部門からのデータ提供依頼が増えており、データ抽出業務が煩雑化していました。データ活用基盤としてBI製品を全社導入していましたが、老朽化のため増加したデータ抽出要求に耐えられなくなっていました。また、事業部門ではExcelを利用するため、データ抽出のために高価で操作難易度の高いBI製品を利用するのは現実的ではなく新たなデータ活用基盤を必要としていました。

さらに、ISDNサービス「INSネット デジタル通信モード」が固定電話網のIP化にともない2024年1月に終了することから、従来のEDIからインターネットEDIへの移行も早急におこなう必要がありました。EDIの導入は新たな通信装置を入れればよいわけではなく、業務システムとの連携が必要不可欠であわせて検討する必要

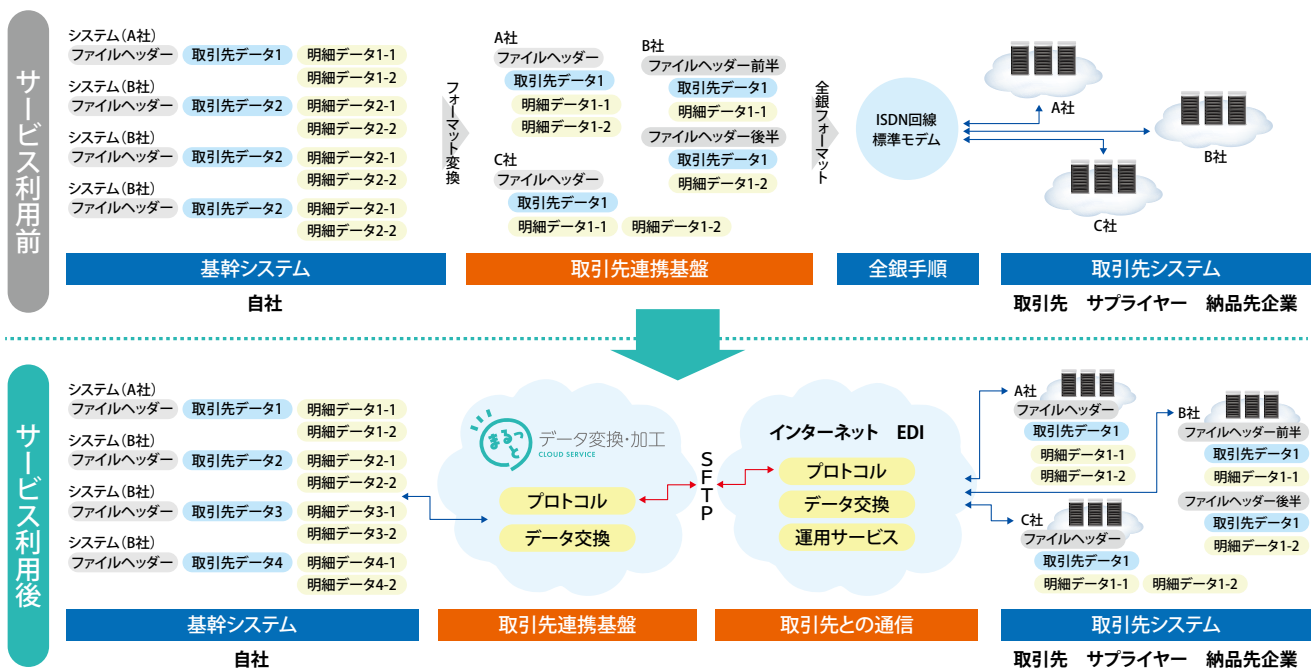
がありました。また、EDIで受領した請求データと、会計システムのレコードレイアウトが異なっているためデータの加工が必須で、取引先ごとに請求データのレイアウトが異なる可能性が高く、取引先ごとにデータ加工プログラムの開発をおこなっていましたが、プログラム開発は時間を要するため新規代理店が増えた際にサービス開始までに時間がかかることが課題になっていました。

データ加工業務をExcelでの手作業やプログラム開発での対応から、サービスの利用に舵を切ることによってデータ加工工数やプログラム開発工数を大幅に削減しました。ETLツールをベースとしたサービスを利用したことから、データ提供までの時間も大幅に削減でき、事業部門からのデータ提供要請や新規取引先とのEDI取引を迅速に対応することが可能になりました。また、各事業部門からのデータ提供の高速化も実現でき、ビジネス基盤強化にも大きく貢献しています。

サービス概要



「まるっとデータ変換・加工クラウドサービス」は、データ変換・加工処理、さらに運用保守業務をクラウドインフラでアウトソーシングできるサービスです。データの連携加工要件を提供いただければ、お客様はデータ変換・連携のロジックを構築する必要は一切ありません。構築から運用までを、ユニリタで一手に引き受けます。



請求書発行の電子配信化 / 印刷アウトソーシング

ITの取り組み事項・課題

- ✓ 各事業部門で別々におこなっている印刷した請求書の仕分け・封入封緘といった、請求書発行の複雑な業務要件を実現できるアウトソーシングサービスの導入により業務の効率化を図る
- ✓ 紙郵送の請求書を電子配信に変えることでリードタイムの短縮とキャッシュインの早期化を目指す

解決への取り組み

帳票業務は企業の長い歴史の中で複雑な運用となっていることから担当者の経験に依存しているケースも多く、担当者の高齢化に伴う業務継承や業務の標準化に悩まれているケースも多くあります。企業間取引で使用される請求書発行業務は、取引先や営業担当者の意向で定期的に特殊対応をしているケースもあり、複雑な運用になりやすい業務の一つに挙げられます。複数の事業をおこない各事業部門で独立採算制を導入している場合、この請求書発行業務を事業部門ごとにおこなっている企業も多くあります。

食品メーカーB社様では、非常に手間がかかる請求書発行業務を3つの事業部門で別々におこなっていました。配送先ごとの仕分け作業や封入封緘作業だけでなく得意先ごとの特殊対応も多く、担当者への負荷の増大化・特殊対応の属人化が課題になっていました。

さらに、印刷を一括しておこなっていたIT部門の大型プリン

ターの保守契約が終了することもあり、請求書発行業務自体をアウトソーシングすることを検討していました。

将来的な請求書のWeb配信を視野に入れ、請求書Web配信サービスを検討していましたが、紙郵送は当面残るため各事業部門固有の帳票発送運用の継続が必須であることからサービス選定に苦慮していました。

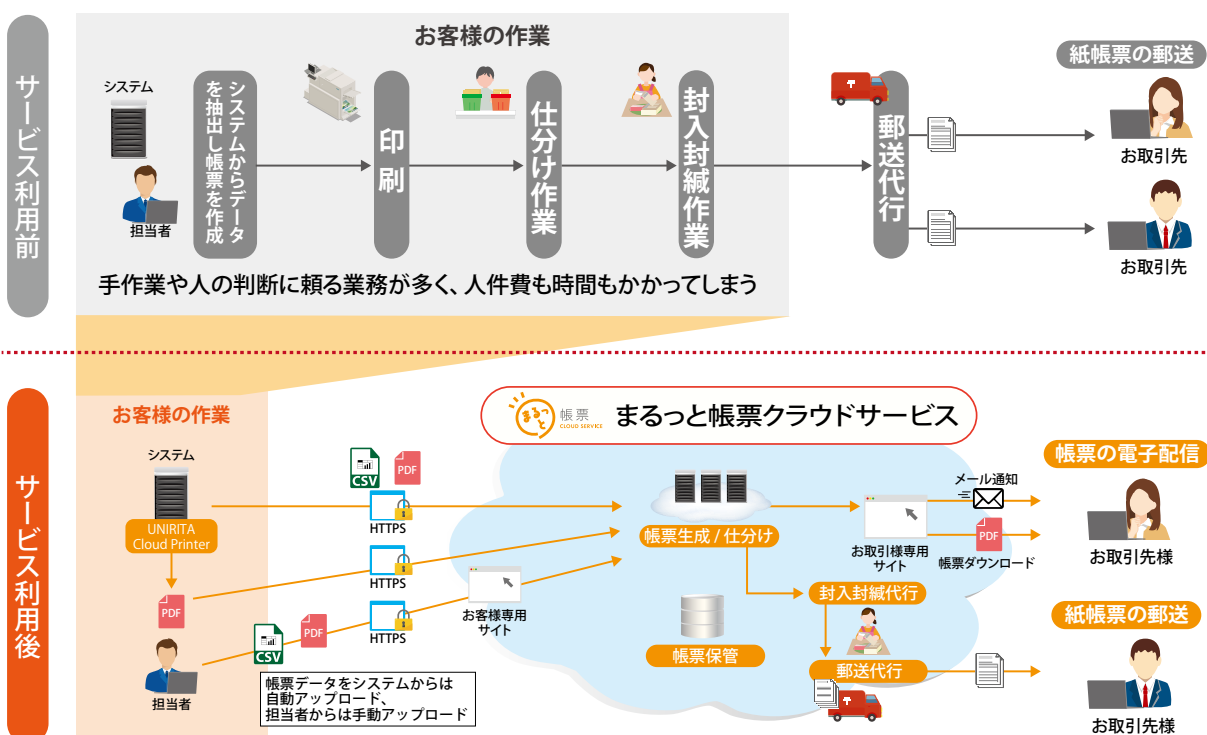
ユニリタでは、各事業部門の請求書発行業務をヒアリングと業務立ち合いにより理解し、運用設計で業務の可視化をおこなうとともに、Web配信化への移行も視野に入れた柔軟なシステム設計・構築を実施しました。請求書のPDFファイルの受領から請求書の印刷、特殊業務運用の対応、郵送発送までの請求書発行業務をアウトソーシングしたことで、各事業部門固有の業務要件を継承しつつ、請求書発行にかかる人的コストの削減と社内リソースの有効的なアサインを実現しました。

サービス概要



「まるっと帳票クラウドサービス」は帳票の出力業務をクラウドインフラでアウトソーシングできるサービスです。

プリンターによる紙への印刷と封入封緘、配送業務のアウトソーシングに加え、帳票の電子化による Web 配信もユニリタが一手に引き受けます。「自社の封筒を使って発送したい」、「特定発送先には同封物を入れたい」など、お客様の現在の業務要件をそのままに、請求書などの帳票発行業務をアウトソーシングできるサービスです。



カスタマーサクセス基盤の構築

ITの取り組み事項・課題

- ✓ サブスクリプションのサービスにおいて、顧客との継続した関係性を構築するカスタマーサクセスの実現は非常に重要で、組織的な変革と共にプロアクティブな関係性を構築できる仕組みが必要
- ✓ 営業部門と直接業務、間接業務をおこなうフィールドサービス部門との情報共有が横割り組織の弊害で共有できていない

解決への取り組み

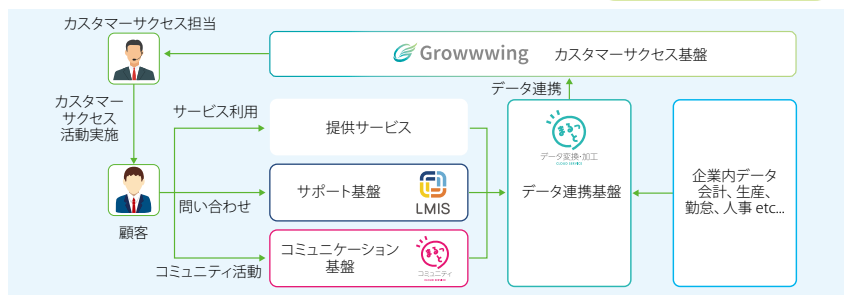
市場での働き方の変化で事業ポートフォリオ転換を余儀なくされた製造業のC社様は、培ってきた技術を利用し、成長が見込めるサブスクリプションビジネスへ参画することとしました。「顧客情報管理(CRM)」「業務プロセスの可視化/活動管理」「評価指標

の可視化」を支援し、「管理・連携項目の追加」「アクションの“型化”」といった基盤を導入することで、顧客情報の一元管理と状況を的確に把握し、組織連携をはかりながらカスタマーサクセスのプロセスを改善できる環境の構築を実現しました。

サービス概要

Growwwing

ユニリタではカスタマーサクセスにおける教育やプロセス設計といった部分のコンサルティングサービスや、「Growwwing (グロウウィング)」といったカスタマーサクセス基盤、カスタマーサクセスを実現するために付随する業務を効果的に支援するサービスを提供しています。業務の品質向上、解約率の低減や追加発注の増大など効果的なカスタマーサクセス活動を実現できるサービスを提供します。



ノウハウの継承 / 業務プロセスの可視化 / 顧客との情報共有

ITの取り組み事項・課題

- ✓ 製造工程の中で、専門性の高い製品は知識の習得が難しく、コンテンツも散在している。また営業部門では販売ノウハウもベテランセールスの力量任せとなっており、知識の共有とノウハウの継承が急務
- ✓ お客様の要望に応えるため、均一した製品、サービスを提案するための製販連携プロセスのデジタル化をおこなうことで事業の効率化に結びつけたい

解決への取り組み

製造販売D社様では、販売する製品の多くは専門性の高い受注生産品のため、生産は熟練工に依存し属人化しています。同時に熟練工の高齢化が進み、このままでは事業継続の危機に陥る

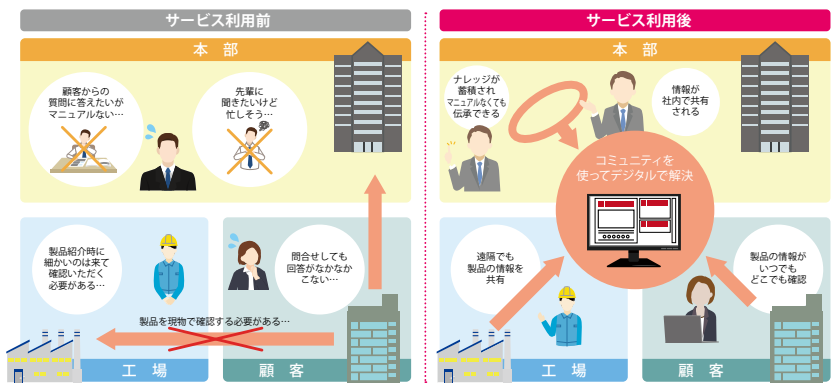
恐れもあるため、貴重なノウハウである作業工程を記録し動画視聴で学べるようにするなど、事業継承するための環境を整備しました。

サービス概要

コミュニティ CLOUD SERVICE

「まるっとコミュニティクラウドサービス」のお知らせ、チャット、動画配信、ファイル共有といった数々の機能により、コミュニケーションの課題解決をセキュアな環境で実現します。企業と顧客だけではなく、社内のプロジェクトや、チーム間、部門間でのやり取りなど、さまざまなシーンで人と人のコラボレーションを促進し、仕事の生産性を向上することができます。

また、時間や場所にとらわれない自由度の高いクラウドサービスを利用することにより、多様な働き方を実現し、企業のリモートワーク推進を支援します。



データ分析基盤/経営可視化

ITの取り組み事項・課題

- ✓ データ量が年々増加していくことによるコンピュータリソースの増強やデータ処理スピードの低下対策にできる限り費用や手間をかけたくない
- ✓ センサーなどからデータを取得しデータの可視化をおこない、改善を進めるだけではなく収集基盤を流用して経理、生産、販売データなどを活用したデータ分析に応用したい

解決への取り組み

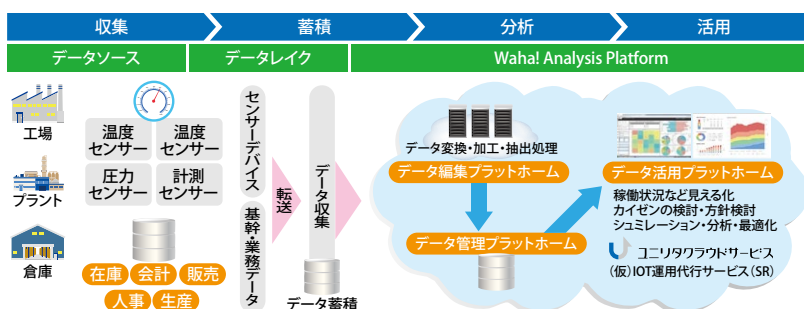
現在、DXの推進により、さまざまな企業でデータの蓄積と活用が進められています。製造業のE社様では「工場IoT」で得られたデータを活用したデジタル化を実現し、エンジニアリングチェー

ンやサプライチェーンなどの工場における業務プロセスの品質向上や、商品の品質と付加価値の向上を図るとともに、経営改革、経営可視化を進めています。

サービス概要

Waha! Analysis Platform

「Waha! Analysis Platform」では、データドリブン経営の要となる「データ活用基盤：BI・DWH+ETL」をPaaSによるワンストップサービスとして提供します。適材適所によるパフォーマンスの最大化、クラウドインフラを含めたPaaSを利用することでシステム運用の負荷を最小化できます。また、初期費用や工数を抑えたスモールスタートでの利用が可能で、今後のビジネスの拡大に応じて利用規模を拡張していくこともできます。



クラウド基盤の積極的活用

ITの取り組み事項・課題

- ✓ 基幹システムの老朽化対応。特に、保守終了によるサーバー機の更改と古いWindows Server OSへの対応が急務である
- ✓ OSのアップデート対応だけでシステム刷新に近いコストがかかるため、基幹システム刷新プロジェクトと現行システムの延命措置を並行して進める必要がある
- ✓ システム運用の負荷を軽減したい

解決への取り組み

製造業F社様では、基幹システムをクラウド環境に移行(クラウドリフト)し、コストと工数のかかるサーバー更新の問題を解決、古いOSは仮想基盤に乗せることで延命措置を図りました。さらに、ハードウェアやミドルウェアレイヤーのメンテナンスや、システムインフラの監視、バックアップ、障害時のエスカレーション対応、セキュリティ強化といった運用業務もアウトソーシングすることで、IT部門の工数を大幅に削減できました。また、IT投資を設

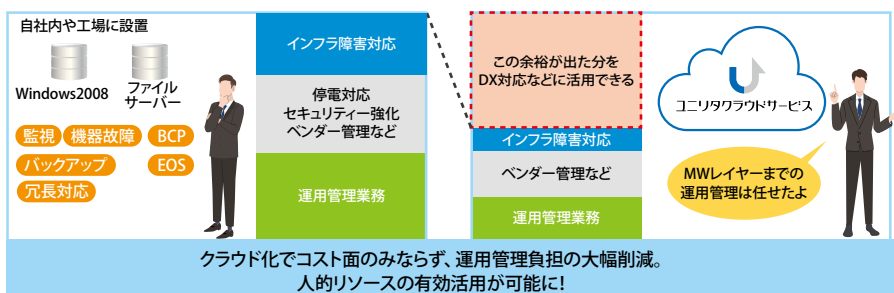
備投資からランニングコストにシフトし、IT環境の変化に柔軟に対応可能なシステム基盤を構築し、自社のニーズに合わせた最適なシステム環境へ変化(クラウドシフト)させていくことが可能となりました。

その結果、無駄の無いITリソースと人材活用により、DX推進といった企業貢献度の高い業務により注力できるIT部門への変革を実現しています。

サービス概要

ユニタクラウドサービス

「ユニタクラウドサービス」は、稼働率 99.99%のクラウド基盤を採用し、パブリッククラウドのコストメリットとプライベートクラウドの柔軟性を併せ持っています。また、OS からミドルウェア、アプリ領域までの運用サービスメニューもご用意しており、IT部門の負荷軽減を実現するフルマネージドサービス IaaS を提供しています。



2022年7月14日に「第16回システム管理者感謝の日イベント 社会の変化の中心でシステム管理を叫ぶ! 〜メタバースから学ぶ、私たちのリアル〜」をオンライン形式にて開催し、350名を超える方にご参加いただき、盛況のうちに終了いたしました。ご参加いただいた皆様、誠にありがとうございました。

急速に発達する最新技術は企業の実務にも導入されてきており、「メタバース」などは新たなビジネスチャンスとして各界にもインパクトを与えると予想されています。またそれを支えるシステム管理という視点からは、システム管理者は最新技術と現場の実務の両方に対応することが求められています。リアルとバーチャルが融合する「デジタルツイン」などの最新技術を、システム管理の現場の実務にいかに関活用し促進するかを考えるきっかけになればとの思いから開催したイベント当日のプログラムをお伝えします。

基調講演

「すべてを激変させる新潮流
メタバースとシステム管理者のゆくえ」

コロナ禍をきっかけに働き方やコミュニケーションが変化を遂げ、利便性は向上しているが偶然の出会いや雑談の機会が減ってきていること、それを解決するものがメタバースとなります。また今までのシステム管理とメタバースにおけるシステム管理には違いがあり、メタバース空間の管理、ルールや規制、マナーといった点の知見も必要になってくるとのことでした。メタバースがとても身近なものになると同時に、その管理について異なるスキルが必要となるなど、ご視聴された皆さんにとってとても刺激的な講演となりました。



日本マイクロソフト株式会社
エバンジェリスト・業務執行役員
西脇 資哲 様

特別講演 1 「メタバースによる変化、そして未来とは」

「6年前に初めてVRで空間に絵を描く体験をした際に、感動し心に刺さった」ことがきっかけでVRアーティストになられたせきぐち様ですが、VRアーティストという職業の前例がなかったときにも、今後の自分の仕事(職業)になると確信したとおっしゃっていました。また、「メタバースやVRの世界は、あらゆる人の人生の幅を広げる可能性がある」とメタバースの魅力を語っていただくとともに、「最新技術の中でもシステム管理者の方の支援は必ず必要になる。システム管理者視点だからこそ気づける課題や仕事があるため、ぜひ体験してほしい」と語っていただきました。



VRアーティスト
せきぐち あいみ 様

特別講演 2 「デジタル活用で結果を出す
〜その時システム管理者は〜」

世の中のテクノロジーは日進月歩で進化、成長をしており、テクノロジー主体となってイノベーションが起きている事例が増えたことをお話いただきました。例えば、企業におけるDX推進の障害、経営者と情報システム部門とのギャップや乖離は少なからず発生しており、経営課題に取り組みつつも「イノベーションを巻き起こす」「イノベーションを活用し事業貢献するゲームチェンジャー」が今後の情報システム部門に求められるとおっしゃっていました。また今後は、IT全般の取り組みとしてDXを推進するために自ら考え、行動をする人物、人材を今の段階から育てる必要があるということも語られました。講演の最後には、チャットに寄せられた質問・コメントにもお答えいただき、非常に盛り上がりしました。



喜多羅株式会社 Chief Evangelist
喜多羅 滋夫 様

第5回システム管理者アワード

「システム管理者アワード」とは各社で行われている「システムを支えている人々への表彰や感謝の気持ちを伝える活動」を取り上げ、その情報を発信することで、活動の輪を広げていく取り組みです。

今年は、活動報告の年間表彰として、株式会社インテック様、アース製薬株式会社様、東京海上日動システムズ株式会社様、AJS株式会社様、第一生命情報システム株式会社様の5社を表彰しました。また4社様にはご登壇いただき、各社様の活動をご紹介いただきました。

今年度表彰されました5社様には、2022年度の当会の活動に対するご賛同・ご尽力に感謝いたしまして、アワード表彰の受賞による賞状、記念盾、副賞(カレー100個)を贈呈させていただきました。



株式会社インテック
川中様



アース製薬株式会社
作地様



東京海上日動システムズ株式会社
清水様



第一生命情報システム株式会社
井上様 浅見様 橋谷田様

システム管理者の会では、システム管理者を応援する各社の活動を募集しています!

システム管理者の会では、これらのイベントのほか、システム管理者に必要な知識とスキルの習得を目指すスキルアッププログラム「システム管理者認定講座」のオンライン開催を通じて、システム管理者の育成と、その地位向上や業務の認知を目指し活動しています。興味のある方は、「システム管理者の会」のWebサイトにて情報を発信していますので、ぜひ一度ご覧ください。

詳細はこちら

「システム管理者の会」

<https://www.sysadmingroup.jp/>