

ユニリタマガジン

UNIRITA Magazine

vol.
67

特別企画 座談会

企業におけるクラウド利活用のヒント

～現状の課題とその解決策、そしてこれから描く未来～

座談会をうけてー

クラウド利活用の課題に対するユニリタからの解決策



リコー ITソリューションズ株式会社
首都圏第2開発センター 第3開発部 部長 田中 彰 氏

株式会社ロッテ
ICT戦略部 部長 緒方 久朗 氏

特集

DXの実現によるビジネスの拡大に向けた具体的アプローチ
～製造業におけるDXの推進例～

DX推進最新事例

京葉ガス情報システム株式会社様

第39回UNIRITAユーザシンポジウム 4年ぶりに福岡で開催します!

企業における クラウド利活用のヒント

～現状の課題とその解決策、そしてこれから描く未来～



現在、企業の新たなシステム構築や改修時の「ファーストチョイス」となった、といっても過言ではないほどに普及したクラウド。今回は、自社にてクラウド利活用を積極的に推進し、熱い思いをお持ちのお二方にご参加いただき特別座談会を開催しました。クラウド利活用のヒントとして、これまでと現状、メリットと課題、そしてこれから描く未来について、語っていただきます。

(2022年10月24日、ユニリタ本社にて収録)

参加者(写真左から)：

- リコー ITソリューションズ株式会社
首都圏第2開発センター 第3開発部 部長 田中 彰氏
- 株式会社ロッテ
ICT戦略部 部長 緒方 久朗氏

聞き手：株式会社ユニリタ

- 執行役員 セールスユニット ゼネラルマネージャー 清水 義仁
- セールスユニット アカウントセールスディビジョン マネージャー 伊香輪 宣隆

一本日はありがとうございます。まずお二方の現在のお立場と自社のクラウド展開への関わり、そしてユニリタとの関係性をお聞かせください。

緒方氏

私はお菓子の営業から、営業企画、経営企画、EC立上げ、デジタルマーケティング部門などを経て、2016年からIT部門の責任者を務めています。当社は2018年、全体最適を目指して製造会社のロッテ、販売会社のロッテ商事、ロッテアイスの3社を統合。2019年から2年ほどかけて基幹システムと業務アプリケーションを刷新し、あわせてクラウドへの移行を進めました。可能な限りアセットは持たず、ビジネス環境変化に俊敏に対応するためのデジタル基盤を構築、BPR*も含めてDX(デジタルトランスフォーメーション)を円滑に進められる環境・体制づくりを進めています。ユニリタとは、「まるっと帳票クラウドサービス」を活用した請求書のペーパレス化で共創。2022年6月より、利用を開始しました。

田中氏

私はリコーグループでERP導入を始め基幹系システムを中心に15年担当し、ここ4年は社外向けのデジタルサービスと、社内向けの基幹システム双方のクラウドサービスのインフラ運用を担当しています。ユニリタとは「クラウド運用設計コンサルティング」で支援を受けるほか、社員教育、人材育成でUNIRITAユーザ会を活用。私自身も、ユーザ会の研究会である「マネジメント研究会」のリーダーを務めさせていただいています。UNIRITAユーザ会主催のイベント「UNIRITAユーザシンポジウム」にも積極的に参加しています。

*1 BPR: ビジネスプロセス・リエンジニアリング。現在の社内の業務内容やフロー、組織の構造などを根本的に見直し、再設計すること



■ リコー ITソリューションズ株式会社
首都圏第2開発センター 第3開発部 部長 田中 彰 氏



■ 株式会社ロッテ
ICT戦略部 部長 緒方 久朗 氏

01 | クラウドの有効性

— それでは、まずクラウドサービスの導入や提供の実体験を踏まえ、現在感じているクラウドの優位点、クラウド化へのメリットをお聞かせください。

緒方氏

当社では、先の会社統合に合わせて、第一弾で規模が大きく長年オンプレミスで運用してきた勘定系も含めた基幹システムをクラウド化し業務アプリケーションの一部をSaaS化しました。その後、第二弾でオンプレミスで残っていた業務アプリケーションやVDI環境を、業務はほぼそのままスライドさせ、いわばクラウドシフトだけ行った段階です。これからはクラウドネイティブに考え方も環境もシフトし、クラウドならではのメリットを享受したいと考えています。

クラウド利活用のメリットでいえば、まずは調達スピード、そしてハードウェア保守に手がかからない運用保守性、そしてセキュリティの担保でしょう。サイバー攻撃が高度化、複雑化する中で、オンプレ環境のセキュリティ対策を自社だけで手当てするにはもはや限界であり、メガクラウドが提供するセキュリティ機能を利用する方が得策です。

田中氏

リコーグループはここ1年半で100システム超をクラウドシフトしました。その理由は、従来の複写機ビジネスに加えてヘルスケア、社会イン

フラなどの新事業を世界各地で展開するためには、システムにも俊敏性が求められるからです。スピードとコストを考えると、オンプレミスで構築するのは理にかなわないと考えました。

クラウド利活用のメリットとしては、事例など公開されている情報量が豊富で、エンジニアが技術を習得しやすいこと。また、ハードウェアの保守における人員を削減できる点です。大規模かつミッションクリティカルなシステムでは、いわばスーパーカーのような高機能で高額なハードが採用され、保守費用も増大します。資産の有効活用としてそこに軽自動車のな機能も盛り込もうと試みましたが、やはり小回りが利きません。クラウドの方が、身の丈にあったシステムを利用しやすいといえると思います。

緒方氏

もう1つのメリットとしては、BCP(事業継続計画)の観点です。クラウドはよく『いつ止まるかわからない』といわれますし、実際にそういう事象も起こります。仮に認証が止まれば、すべての業務が止まってしまうリスクもあります。しかしメガクラウドの事例をみると、大規模障害でも6~7時間、長く見積もっても1日あれば復旧します。これは、相当の体制を敷いていないとできません。そういう意味では、自社でコントロールできないジレンマはあるものの、外部に復旧のための体制を抱えている安心感とも捉えられます。

02 | クラウド利活用の現状、課題と解決策

— 続いては、クラウド利活用における課題について。よく『クラウド人材が確保できない』という声をお聞きますが、その点はいかがですか。



田中氏

確かに人材の確保は課題です。クラウド経験の豊富な人材が市場の需要に対して不足している上に、獲得競争も激しく、思うように採用が進まないのが現状です。また、社内向けと社外向けシステムでは、求められる機能、マネジメントなどの要件が異なります。スキル・マインドの観点でクラウド人材でも両者違いがあります。

緒方氏

当社では全員がクラウド人材という訳ではありませんが、クラウドに長けた人材を含めこれまで8人ほど、キャリア採用しました。年齢層も20代から40代まで幅広いです。

田中氏

それは素晴らしいですね。何か採用のコツがあれば、教えていただきたいです。

緒方氏

職種としてはSIerに勤務されていて、事業会社へのキャリアシフトを検討していた方が多いです。ポイントは、業界経験にこだわらず、異業種でも「クラウドを経験したことがある人、もしくはクラウドを活用したい人」を採用することですね。そういう人が社内が増えることで、ベンダーとの協業も深まります。また、採用時には人任せにせず、私が直接面談するようにしています。給与などの条件面では勝てなくても、当社の目指す方向性や課題感と解決のための方向性を示して、それに共感された方にジョインいただいています。おかげさまで、離職することなく活躍いただいています。

一人材の件とも関係しますが、田中さんは先ほど、「社内向けと社外向けのシステムでは求められる要件が異なる」とお話しされていました。具体的に教えていただけますか。

田中氏

社内向けのSoR(System of Records)は、販売管理などビジネスの根幹をなすものですので、ミッションクリティカルで堅牢・無停止といった安定性が最重視されます。そのため、本来は最適なものを選びたいが、システムを変えることにどうしても及び腰になります。一方で社外向けのSoE(System of Engagement)、Sol(System of Insight)のための各種デジタルサービスのシステムはリコーグループは早くからクラウドを利活用していて、CX(カスタマーエクスペリエンス)重視でサービス利用のサイクルも速いです。このように両者のマインドはまったく異なります。リコーグループではまだSoRの保守に人材が多くかかっています。SoRからSoEにシフトさせる場合には人材育成の課題があります。

緒方氏

当社も、まだSoRの比重が大きい状況です。その部分もSoEやSolのようにクラウドネイティブに作り替えようとしていますが、確かに扱うエンジニアのマインドセットが違う点は、難しいですね。

田中氏

SaaSにも2種類あり、使い分けとバランスを意識する必要があると思っています。スマートフォン向けアプリのようにどんどん進化してインターフェースも変わるものはSoEやSolにはよいですが、SoRの勘定系など、利用規模が大きく、ビジネスの根幹を支えるシステムはコロコロ変わるとトラブルにつながりかねません。SoRはクラウドでも集中管理、かつのサーバー管理者のような役割の人が必要で、バランスのとりの方がポイントだと感じています。リコーグループでは、オンプレ系のエンジニアへのクラウドマインド醸成を支援する部隊を作り、活動を行っています。



「なるほど。では、クラウド化することで、IT部門の仕事はどのように変わるのでしょうか。」

田中氏

ざっくりいえば、システム運用系のハードウェア保守といった業務がなくなり、その代わりにサービスのパフォーマンス管理であるとか、業務支援系の仕事が増えます。エンジニアも、これまではインフラ担当、アプリケーション担当という分けでしたが、クラウド化するとアプリケーション担当もインフラを理解しなければならなくなります。そうしないと、障害発生時の問題の切り分けなどが難しいですから。

緒方氏

オンプレミスではハードウェアのメモリやCPUの監視に対し、クラウド化するとサービスとしてのパフォーマンスを管理しないとなりません。また、クラウド化することで作業のサイクルが短くなりますね。オンプレなら5年、10年周期ですが、クラウドだと極端に言えばリアルタイムでの追加や削減が発生しますので、当然運用監視のスパンも短くなります。



田中氏

そうですね。クラウドはバージョンアップや機能追加も短いサイクルですので、企業で導入するシステムであれば検証やマニュアル整備のやり方も大きく変わります。サービス利用が可変である前提で、自動化などでいかに期間やコストをかけずに運用できるかを、考える必要があると思います。また、パブリッククラウドはスケーラビリティが高い一方で、あるリージョンで他のユーザが占有して急にパフォーマンスが劣化するといったケースもあります。そういうクラウドならではのリスクも把握しておく必要があります。総じて、「クラウド運用にまつわる隙間を埋める」ことを意識した、運用設計が必要だと感じています。

「クラウドならではの付帯業務」としては、具体的にどのようなものがあるのでしょうか。」

田中氏

まずは課金管理業務。クラウドサービスは簡単に利用開始できる反面、従量制で利用コストが変化することが前提ですので、サービスごとの課金コントロールが非常に難しい。サービス解約が遅れただけで、思わぬ余剰コストがかかります。利用部門ごとの独立採算であればなおのこと注意が必要です。調達においてもクレジットカード決済が求められる点も、納品・請求書ベースで決裁をする日本企業の仕組みでは、対応に苦慮する声をよく耳にします。それから、予算の組み方も難しい。これまでのように初期の設備投資と運用経費という会計上の分けけだと、バランスのとりの方がおかしくなってしまうんですね。

緒方氏

そうですね。当社は営業や間接のほかに製造部門もあるので非常に難しいのですが、初期開発とランニングとは別に、『使い道が限定されていない予算』を確保するようにしています。新たなアイデアを生み出すための、PoCを実施するための予算です。それも最小限ではなくある程度多めに一定枠を確保しておいて、期中で使わない分は減らし、状況に応じて他の予算に回すというやり方をしています。

—セキュリティ面ではいかがでしょうか。

田中氏

メガクラウドベンダーのセキュリティ自体が堅牢ですが、マネジメントのためのコンソール、管理画面が社外ネットワーク上にありますから、その点は配慮しないといけないと思います。

緒方氏

おっしゃる通り、設定で簡単に社外と連携できる分、そのセキュリティには注意が必要ですね。

—これから特に注力されたい点としては、何がありますか。

田中氏

マルチクラウド化し、利用するSaaSも増える中、システム連携が重要になっています。ツールが提供されたり、API(Application Programming Interface)が公開されたりしているものの完全にモジュール化されているとはいえ、インターフェースの開発を手作りしなくてはならないため、なかなか大変です。

緒方氏

当社もシステム連携がまだ弱いと感じています。Web APIを活用して、いかに連携性を高めるか。当社ではいま、オンプレミスやSaaSの複数システムでばらばらで管理している情報を連携、管理するiPaaS(Integration Platform as a Service)の導入を検討しています。

田中氏

複数SaaSでのID管理も、SSO(シングルサインオン)を導入していますが、100%のシステムを網羅できていません。

緒方氏

まさしくそうですね。当社も一部はSSO(シングルサインオン)を実施していますが、ゼロトラストに向けた環境構築として、システムごとの認証では業務負荷が高いため、IDaaS(Identity as a Service)の導入検討を進めています。特権ID管理*2までを一体として提供しているのはまだ少なく、その点も含めて検討を重ねています。

—こうしたクラウド化によるマインドや業務内容の変化に伴い、対策として何が重要だとお考えですか。

緒方氏

当社でいえば、もともとオンプレミスでもVMwareの仮想環境でしたので、それをクラウドに移行する「クラウドリフト」については、そこまで



大きな課題や苦労はありませんでした。ただ、そこからの「クラウドシフト」においては、前述の通り自社だけでの対応には限界があります。並走してくれるパートナーとしてインテグレーションベンダーとの協業が欠かせないと考えます。

—われわれとしても興味深いテーマです。パートナーを選定する際、どういった点を重視されるのでしょうか。

緒方氏

実現したいシステムや規模など状況によって選定のポイントは異なるでしょうが、まずは経験値。それから思想ですね。もちろんコスト感も重要ですが、提案を聞いていると、クラウド化の提案のはずなのに根本の考え方が実はオンプレミスの立て付けのままだったりすることが少なくなくて、違和感を覚えます。設計や運用の思想がクラウドネイティブになっているかは、パートナー選びの重要なポイントだと思います。

田中氏

よくわかります。従来のSierの発想では、クラウドネイティブを突き詰めると人月工数としての稼ぎどころがなくなりますからね。クラウド化はリフトではなくシフトした後が重要ですので、ベンダーが自分たちの人月工数の積み上げよりも、顧客価値や新たな付加価値の創造を重視した提案をしていただけているか、しっかり見極めたいと思っています。

*2 特権ID管理:システムに大きな影響を与える操作の権限を持つアカウント(特権ID)を承認に基づき、正当性を点検・監査できる仕組みのこと



03 | クラウドの未来

— それでは、それぞれのお立場でいま、クラウドにはどのような未来が見えるのか、そしてこれからどのようにしてほしいか、どのようにしていきたいのかなど、クラウドにおける今後の可能性についてお聞かせください。

田中氏

各プラットフォーム間の連携がもっとシームレスに実現できるよう、業界を問わず利用できるようなモジュール化してくれたらうれしいですね。サービス品質や機能は各プラットフォームで競い合いつつ、連携のところは共通化してくれることを望みます。

緒方氏

連携のための機能は現状でもたくさんありますが、まだまだ活用されていないですね。1つのクラウドに集約すればそういった苦労は少ないと思いますが、それぞれの得意分野を見極めてプラットフォームを使い分け、分散利用してロックインを防ぐことも、大切だと思います。

田中氏

エンジニアに関していえば、先に申し上げた通りSoRとSoE、Solのマインドや観点の違いを理解しつつ、これまでのような運用保守業務ではなく、クラウドネイティブな思想で利活用に注力できるのが理想ですね。

緒方氏

おっしゃる通りですね。システムをどう組み合わせ、どう生産性を上げて、お客様に価値を提供するのかを考えなければなりません。そのためにはIT部門だけでなく、ビジネス部門にもクラウドネイティブな発想力や先見性といった「目利き」できる人をいかにして育てるかが、これからの企業の競争力につながると思います。



— なるほど。そうした「目利き」力は、どのようにすれば強化できるのでしょうか。

緒方氏

クラウド側から提供されるサービスや機能をすべて理解することは不可能ですし、その必要もないと思います。それよりも発想力と実行力で、いろんなことを短いサイクルでとにかく試していくしかないと思います。ビジネス部門は自分たちがやりたいことをどんどん発想し、IT部門は伴走してくれるよいパートナーを見つけてどんどん実行していくことが大切。いま、消費者も自社を取り巻くビジネス環境も多様化しています。これまでの業界の壁も、いつディスラプターが現れて破壊されるかもわかりません。そういう環境に置かれていることがしっかり認識できれば、クラウドを利活用するしかない、との理解が深まると思います。

04 | ユニタに望むこと

— それでは最後に、ユニタに対するご要望や、叱咤激励などをお聞かせください。

田中氏

ユニタには、これまで述べてきたクラウド利活用におけるシステム間連携であるとか、クラウド化したことで生まれた付帯業務、標準化しきれない業務運用のサポート、そして人材育成やCS(カスタマーサクセス)支援など、幅広い分野におけるパートナーとして、これからも協業、共創に期待しています。

緒方氏

これからSoRのクラウドシフトに加えてSoE、Solを最適なものに仕立てていく上で、アジャイルかつ高速にPoCを実行する機会が増えると思います。ユニタには、これからもクラウドネイティブに向かい伴走してくれるパートナーとして、ノンコア業務を支援するサービス提供に期待しています。

— 本日は、貴重なお話をありがとうございました。



座談会をうけて— クラウド利活用の課題に対するユニリタからの解決策

いかがでしたでしょうか。クラウド利活用を積極的に進める両社のご発言は、これからクラウド利活用を推進しようとしている、あるいは現在推進中の企業の皆さまにとってヒントとなる、多くの示唆が含まれていると感じました。

インフラがオンプレミスからクラウドに変わろうとも、業務運用はなくなることはなく、現在その多くは「人」がカバーしています。こうした活動を支えるクラウド人材の獲得と育成と共に、全体最適の観点で効率よくマ

ネジメントする仕組みが求められていることは、間違いないと思います。

ユニリタでは、こうした課題やニーズにお応えするべく、多種多様なサービスとソリューションを提供しています。またお客様の改題解決をお手伝いすることにより、実績と経験を積み、より信頼いただける「ITサービスカンパニー」となるべく努力いたします。ビジネスの俊敏性と競争力強化、省人化や業務効率化などを目的として、「真のDX」を目指しておられる方は、ぜひお声がけいただければ幸いです。

今回の座談会でお話いただいた数々のキーワードの中で、その課題解決をお手伝いできるユニリタグループのサービスをご紹介します。興味のある方は、ぜひご覧ください。

クラウド構築・管理

デジタルサービスマネジメントシステム(クラウド運用設計コンサルティング)
デジタルサービスカンパニーへと変革するために必要な「エンドツーエンドでの顧客体験管理」「競争力を支えるサービスマネジメントの運営」「データに基づくカスタマーサクセス」を全て実現できるプラクティスです。座談会で田中様がお話しされた「クラウド運用設計コンサルティング」はこちらのサービスが基盤となっています。



<https://www.bspsol.com/practice/dsms/>

SRクラウドパッケージ

お客様のシステムを安心・安全に稼働させるためのクラウド環境の構築・提供から保守・運用までをパッケージとして提供します。

https://www.uniritasr.co.jp/business/sr_cloud_package/

システムの俊敏性、コア業務への集中

まるっとシリーズ

「まるっとシリーズ」とはシステムの構築はもちろん、煩わしい運用から保守まで“まるっと”お任せいただけるクラウドインフラでアウトソーシングサービスです。



<https://www.unirita.co.jp/solution/marutto.html>

情報システム業務可視化(分析)・改善支援サービス

「IT部門の業務可視化を通じ、「コア業務」に集中できる改善計画を提案し、IT部門として企業の売上拡大に貢献できる体制の構築を支援します。

https://www.uniritasr.co.jp/business/information_system/

完全リモートサービスデスク

煩わしい社内向けのサービスデスク業務と、対処策やノウハウの蓄積などの付随するノンコア業務のアウトソーシングサービスです。

https://www.uniritasr.co.jp/business/remote_service_desk/

ID管理、IDaaS

Digital Workforce

働き方改革のプラットフォームとして従業員やIT部門の皆さまの生産性・セキュリティを向上する機能を取りそろえたIDaaSです。



<https://dwf.jp/>

システム連携、iPaaS

bindit: バインドイット

デジタル化によって増え続けるクラウドアプリケーション間のワークフローを、ノーコード・ノープログラミングで自動化してくれるSaaS連携:iPaaSツールです。



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

まるっとデータ変換・加工クラウドサービス

DX対応をはじめとしたシステム刷新、各種業務改善などのデータ連携基盤構築の課題に対応するデータ変換・加工処理から運用保守業務まで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。



<https://www.unirita.co.jp/solution/marutto/data.htm>

クラウド環境の運用保守

ユニリタクラウドサービス

大規模から小規模まで、業務システムから基幹系システムまで、数多くの実績をもつ、安心かつ簡単にご利用いただけるマネージドクラウドサービスです。



<https://www.unirita.co.jp/products/cloud-service.html>

DXの実現によるビジネスの拡大に向けた具体的 ～製造業におけるDXの推進例～

ユニリタマガジン vol.52では、企業の経営課題である「働き方改革」と「DX推進」は、全く異なる領域の話ではなく互いに関連するものであり、これら2つの実現に向けたアプローチを以下の「4つのステージ」として整理し、ご紹介しました。



詳しくはこちら <https://ebook.unirita.co.jp/unirita/MG52/>

新型コロナウイルス感染症の拡大による環境変化を経て、リモートワークをベースにした働き方が喫緊の課題となり、多くの企業ではそれぞれの課題解決が行われ、当初の想定以上に4つのステージは進んでいきました。

しかし、多くの企業ではステージ4である「DXの実現によるビジネスの拡大」は、なかなか進まず苦勞されているのではないのでしょうか。経済産業省が2020年12月に公開した「DXレポート2」によると、DXに未着手、または1部門での実施にとどまるケースが約95%を占めています。

これには、「DX」という言葉が指す範囲・内容が実に幅広く、具体的に何をすれば良いのかイメージが湧きにくいことが起因しているのではないかと考えています。

今回は、ステージ4「DXの実現によるビジネスの拡大」に焦点をあて、まずはDXの定義とそのプロセスについて認識を合わせたいと思います。

DX推進に向けたプロセス

これからの企業は、将来の成長、競争力強化のために、新たなデジタル技術を活用して新たなビジネスモデルを創出し柔軟に改変(DX)する必要があります。

しかし、DXを推進するにあたって何から取り組むべきか困ってしまうことがあるのではないのでしょうか。

先の「DXレポート2」では、DXの成功に向け企業が具体的なアクションを設計できるように、DXをデジタイゼーション、デジタルライゼーション、デジタルトランスフォーメーションの3つのプロセスに分解しています。

デジタイゼーション	アナログ・物理データのデジタルデータ化
デジタルライゼーション	個別の業務・製造プロセスのデジタル化
デジタルトランスフォーメーション	組織横断/全体の業務・製造プロセスのデジタル化、“顧客起点の価値創出”のための事業やプロセスモデルの変革

DX推進指標における“DXの定義”に基づく、世間で使用されているDXという言葉は3つのプロセスすべてが含まれます。これらは必ずしも順番に実施を検討するものではありませんが、自社がどのプロセスのステージにいるのか、立ち位置を把握することは、現状との比較やプロセスの策定に有効となるでしょう。

製造業における課題ごとのDX推進例

ケース① 生産年齢人口減少による人手不足

生産年齢人口の減少に伴う人手不足により、生産性の向上・若手の人材確保・確実な技術伝承が不可欠になっています。少ない人材で多くの案件に対応できるよう、ITの活用、積極的な設備投資により生産性を上げることが必要となってきています。

ゼー
ジタイ
ゼーション

製造情報の検索性向上と共有化のため、分散した情報を共有し、一元管理を進める

熟練工の技術を動画で撮影して視覚的に共有し、デジタル化によって言語化が難しい技術を次世代に継承しやすくする



ゼー
ジタイ
ライ

リアルタイムに受領した販売データやレポートをマーケティング活動にすばやく活用

代理店への販促資料・教育動画の共有や問い合わせをデジタル化してスムーズに行うことで、リソース(人、支店など)を増やさずに販売網を拡大



フォー
メーション

経営者の感覚ではなく、データに基づいた合理的な経営判断をし、AIなどを用いて最適な人員配置、業務量の配分をし人手不足を解決



ケース② アフターサービス領域

売り切りビジネスは限界がきており、アフターサービス部門や事業者は従来の受動型サポートではなく、製品利用状況のモニタリング、故障の予兆検知、ロケーションの最適化、稼働率改善など、プロアクティブな提言をサービスとして提供することが必要となってきています。

契約関連書類やフィールドサービスの日報/点検報告書、物品の入荷/出荷/移動伝票など、紙の帳票の洗い出しとペーパーレス化の推進



顧客が保有する製品の見える化 / 在庫最適化、フィールドエンジニアの稼働状況やスケジュールの見える化などを検討するための業務要件定義



製品を起点として稼働データを活用した新たな価値提供、能動的なサービスによる顧客囲い込みへの変革に挑戦

製品の納入後も稼働データを基にした故障予兆検知、遠隔監視による安定稼働提供を行うサービスサイクルを運用



関連
情報

中小製造業において人手不足が生む3つの課題とは?
<https://www.idearu.info/article/cloud/dx-mfg-case-1>

製造業のアフターサービスにおけるDXの課題と対応策
<https://www.idearu.info/article/cloud/dx-mfg-case-afterservice>

製造業の課題とDX推進のポイント

DXによる課題解決アプローチを製造業を例に業界の課題と合わせてご紹介します。

業界が抱える課題

慢性的課題



生産年齢人口の減少による
若手の人材確保



ベテラン層の退職による
知的資産の損失



設備の老朽化

最近の傾向



売上高、営業利益は
減少傾向



コロナ禍・円高と、依然として
先行き不透明

また、近年顧客の求める価値が「モノ」(製品)から「コト」(サービス)へと移行してきており、将来を見据えた取り組みとして、ニーズを捉えるためにも顧客とより接点を持つことが求められています。



DX 推進のポイント

「イノベーションによる価値創造」を定義して以下の活動を行う

- ・全社で取り組む
- ・データを収集・活用した製造業務の効率化や見える化
- ・部門間での連携による生産性向上
- ・収集したデータを活用し新たな価値創造

今回、DX 推進をより具体的にイメージできるよう、製造業における課題ごとに、デジタイゼーション、デジタライゼーション、デジタルトランスフォーメーションの3つのプロセスに分け、推進例を4つのケースにまとめました。

ケース③ 自社製品を直接顧客に販売

消費者の行動変容とともに物の購入の仕方も変化してきており、実店舗だけでなく販売方式としてECサイトを活用する製造業が増えています。乱立してきているECサイトの中でいかにお客様に選ばれるかが重要となってきています。

ECサイト構築により、対面対応の代替だけでなく、遠隔地の顧客への接点やデータを活用したフィードバックの把握など変革の起点となる

請求書などをペーパーレス化し、印刷・郵送コスト削減や書類管理の効率化



ケース④ サービス化への取り組み

昨今、製品のサービス化を目指す動きが広がっています。サービス化を実現すれば、製品販売後も顧客関係を維持し、顧客生涯価値(LTV)を最大化できます。そのためには、情報の見える化やデータ連携に向けた取り組みが必要です。

社内、社外の情報共有に際して、スマートフォンやタブレットなどの情報端末の導入や、書類や帳票のペーパーレス化、情報共有システムの導入などの手段によって、情報をデジタルデータとして取り扱えるようにする



在庫管理システムを活用し、在庫可視化、適正在庫による欠品防止や仕入数の最適化

顧客情報や購買履歴をデータ化することで、より効率的な販売分析やマーケティング施策を立案(Webマーケティング)



IoTデバイスや基幹システム(ERP)、ECサイトなどから得られるデータの活用

受発注、製造、販売などのプロセスや、製品の利用状況を可視化



AIによるレコメンドなどのパーソナライゼーション(顧客ニーズの最適化)を実現し、ファンを増やす

受注、仕入、製造、納品など各部門、各業務のシステム間連携を行い、受注生産による在庫削減と顧客ニーズへの対応を両立させる



製品を起点として新たなサービスを生み出したり、製造販売からサービスを主体としたビジネスモデルへと変革

例: オフィス家具の販売から、月額制のオフィスサービスというビジネスモデルへ変革

製造業が自社製品を直接売るには?
<https://www.idearu.info/article/cloud/dx-mfg-case-ec>

製造業のサービス化の重要性や取り組み事例を解説
<https://www.idearu.info/article/cloud/dx-mfg-case-xaas>

京葉ガス情報システム株式会社様

構想策定から基盤構築まで1年半足らずで顧客中心の情報基盤整備を実現 「お客様の“期待を超える”存在となる」CX向上に貢献する先進DXプロジェクト

京葉瓦斯株式会社様のグループIT企業である京葉ガス情報システム株式会社様では、グループ全体の構造改革によって“お客様の期待を超える”企業への第一歩として、顧客体験価値の向上に資するDXを強力に推し進めています。

そんなプロジェクトに至る経緯および得られた成果、ユニタグループであるビーエスピーソリューションズ(BSOL)が果たした役割などについて語っていただきました。



京葉ガス情報システム

KeiYO GAS グループ

本 社：千葉県市川市南八幡3丁目14番1号
 代表者：代表取締役社長 長澤 武
 従業員数：81名（2022年4月1日現在）
 主な事業内容：情報処理、情報提供ならびに情報通信サービス、ソフトウェアの開発および販売、コンサルティング、コンピュータ機器の設置および保守、コンピュータ機器関連設備の建築工事、電気工事、電気通信工事など
 URL： <https://www.kgis.co.jp/>

京葉ガス情報システム株式会社

京葉瓦斯株式会社のグループ IT 企業として 1987 年に設立。未来の創造と社会の発展に貢献する ICT サービスの提供を経営理念に据え、高度な安定性と信頼性が求められる京葉瓦斯の基幹システム開発から運用・保守に至るサービスを支援しています。ICT インフラサービスをはじめ、アプリケーションサービスやヘルプデスクなどの事業を手掛けています。

OVERVIEW 課題背景

- 事業構造改革をさらに加速させ、徹底的に顧客視点を磨きあげることで“オール京葉ガス一体”での幅広い事業を展開し、期待を超える存在になるための基盤づくりが必要

CHALLENGE お客様の挑戦

- 事業ごとやグループごとに管理している顧客情報を、“オール京葉ガス”として顧客を捉えられる情報管理基盤に統合し、顧客接点对応の最適化を推進

APPROACH BSOL のアプローチ

- システム構想策定からソリューション選定、PoC支援までをトータルでサポート、CX向上につながる全社的なDXプロジェクトの取り組みに貢献
- 統合フロントシステム (SoE) と統合データ基盤 (Sol) の構築により、グループ各社の既存システム (SoR) の顧客データを統合して管理・活用可能なアーキテクチャを策定

RESULT 成果

- 既存システムには手を加えず、MDMとHUBによる縦横無尽なデータ連携により、顧客を軸に情報統合する基盤構築に成功、構造的な課題解決に貢献

DX推進プロジェクトにおける顧客データ活用に潜む課題感

今回は、顧客体験(CX)価値の向上を目的としたDXの最新事例として、京葉ガス情報システム様のDX推進プロジェクトにおける取り組みを紹介します。CX向上には、顧客接点对応における顧客データ活用が必要不可欠ですが、京葉ガス情報システム様では、以前から抱えていた構造的な課題を解決していく必要がありました。なかでも、顧客データはグループ内の各システムに点在しており、十分に活用できていないことが大きな悩みの種となっていました。この課題を解決するために取り組んだのが、これまでのガス事業を中心に管理していた顧客データに対して、オール京葉ガスグループ全体で顧客を捉えることが可能な、顧客中心の情報管理基盤の構築と活用でした。

構造改革にむけて、顧客価値体験を最大限に高めていくためのアプローチ

大きな構造改革に向けた課題整理や目指すべき姿については策定したものがありません。ただ、現場へどう展開していくのがよいか具体的な仕組みの検討で行き詰まっていた。

そこで新たな仕組みづくりに向けて複数のベンダーから提案をうけましたが、その提案の多くが自社製品によるソリューションアプローチ中心でいわゆる箱売りのような内容が多く、データ連携ソリューションを中心としたものでした。その中で注目したのが、顧客視点で構造改革を成し遂げた事例を持つピーエスピーソリューションズです。顧客体験価値をどう生み出していくのかという本質的な提案で、まさに課題解決のアプローチだと実感したのです。限られた予算のなかで、顧客体験価値を最大限高めていくためにはどんなアプローチが可能なのかをしっかりと提案できた部分を高く評価いただきました。



“顧客視点を中心とした情報統合へ刷新できたことが大きな変革ポイントです。この仕組みによって、お客様の状況に応じてこちらから能動的にアプローチができ、新たな施策づくりにも役立つ基盤が整備できました。”

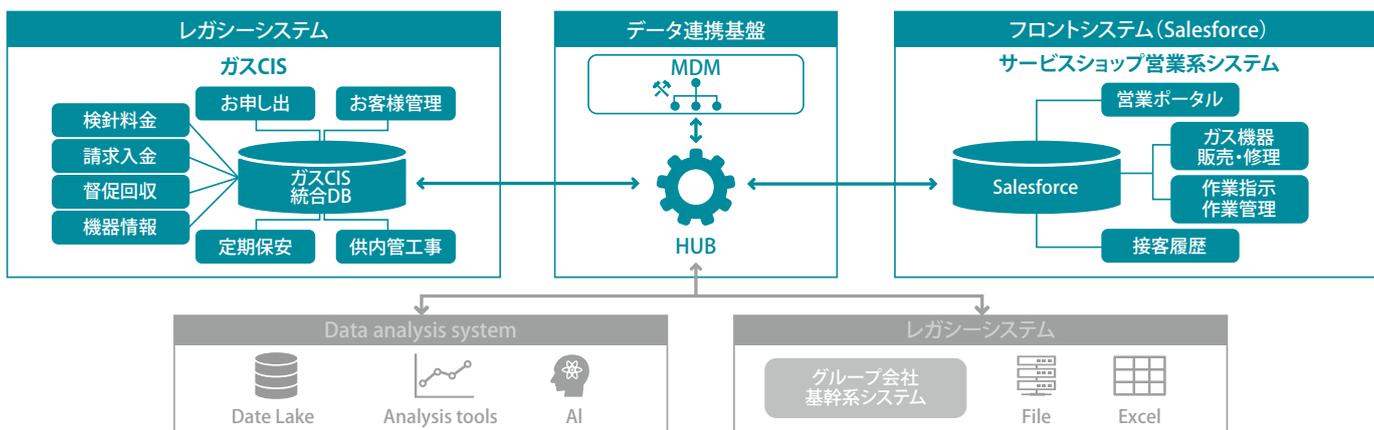
京葉ガス情報システム株式会社 取締役 企画開発部長
山口 公晃 氏

顧客中心のデータモデルとアーキテクチャ構想

ガスCIS(Customer Information System)と呼ばれる基幹システムには手を加えずに、顧客コードを軸にMDM(Master Data Management)とHUBを活用してあらゆるデータを統合し、顧客接点对応の基盤となるフロントシステム(Salesforce)に連携し、顧客中心のデータモデルとアーキテクチャ構想によって顧客情報のデータ統合を実現しました。

販売や修理依頼を受けてから伝票発行までをSalesforceにて一貫して実施できるようになったことで社内DXの推進に大きく貢献しています。販売機器とサポート契約の情報がお客様を中心に紐づけられるようになりました。

事業ごとに整備されてきた基幹システムとお客様対応で利用するフロントシステムを個別に連携させる取り組みは多くの企業で行われていますが、MDMとHUBを駆使し、お客様の情報を軸に縦横無尽につないでいける仕組みを構築したことで、将来的に連携先が増えた場合でも柔軟に拡張することが可能です。



今後は、このシステムを使ってオール京葉ガスグループ全体でより高度なデータ活用によって顧客体験価値の向上が期待できます。

本事例の詳細な資料を公開しています。詳しくはこちらへ。

<https://www.bspsol.com/case/kgis/>

ユニリタグループでは、カスタマーサクセス活動を管理・支援する「Growwing」、基幹システムのクラウド移行、運用・保守をオールインワンで提供する「SRクラウドパッケージ」、顧客へ設置した機器を管理する「Blue Sheep」、データ変換・加工処理や帳票などの業務を運用保守までをクラウドインフラでアウトソーシングできる「まるっとシリーズ」など、各種サービス・ソリューションの提供と、全社横断でのDX/CXプロジェクトの構想策定から成果につながる運用定着までコンサルティングを通じて、お客様の成功を支援しています。

UNIRITAユーザシンポジウムは、一年を通じたUNIRITAユーザ会活動の総決算として毎年3月に行われる恒例のイベントです。

第39回となるUNIRITAユーザシンポジウムは4年ぶりに福岡で開催します。

研究グループの成果発表を始め、パートナーセッション、ユーザ企業様による事例発表、講演会やマネジメント層向けセッションなど、魅力的なプログラムをご用意しています。

研究グループの成果発表は、企業や職種の垣根を超えて集まったメンバーが1年にわたり行った研究活動の成果の発表と自らの成長をアピールする場となっており、例年熱い盛り上がりを見せます。

今年度は、対面会合とオンライン会合をうまく使い分けながら研究活動を進めてきました。研究グループごとの成果発表にご期待ください。

イベントの詳細は決定次第、UNIRITAユーザ会のホームページへ掲載しますので、そちらをご参照ください。また、ユーザ会会員企業様へはメールにてご案内いたします。



UNIRITAユーザ会とは

さまざまな業種、さまざまなIT環境のメンバーが集まる人脈形成の場となっています。東日本、中部、西日本、九州の4地区でそれぞれ研究部会を立ち上げ、テーマごとに研究グループを作って、研究会活動を行っています。その他にも情報交換のための活動やイベントも行っています。



開催概要

開催期間: 2023年3月2日(木) ~ 3月4日(土)
会場: ヒルトン福岡シーホーク
〒810-8650
福岡県福岡市中央区地行浜2-2-3
参加費: 68,000円 / 1名様

詳細はこちら

<https://symposium.uniritauser.jp/>



年末年始サポート体制のお知らせ

ユニリタでは、2022年から2023年にかけての年末年始も、お客様に安心して弊社製品・サービスをご利用いただけるよう、迅速かつ適切なサポートサービスをご提供します。期間中のサポートサービスについては、下記の体制での対応となります。なお、年末年始期間中にOSの変更やシステム更改などをご予定されている場合は、弊社サポート担当または営業担当まで事前にご連絡ください。

年末年始のサポートスケジュール

2022年12月28日(水) 17:00まで	2022年12月28日(水) 17:00 から 2023年1月5日(木) 9:00まで	2023年1月5日(木) 9:00から
通常通り (ユニリタサポートセンターでのご対応)	弊社年末年始休業期間 お電話による緊急コールセンター経由でのご対応 (期間中Web、E-Mailでお問い合わせいただいた場合のご対応は1月5日以降となります)	通常通り (ユニリタサポートセンターでのご対応)

ユニリタサポートセンターのご連絡先

年末年始は 電話受付のみとなります	TEL	東京 03-5463-5481	大阪/福岡 06-6258-3451	名古屋 052-569-2961
	E-Mail	support@unirita.co.jp		Web https://tech.unirita.co.jp/