

非常駐でも「顔が見える」安心感

訪問ワークショップとQ&Aサービスで効率的にスキルが向上

Interviewee

株式会社サーラビジネスソリューションズ
SIグループ 取締役 マネージャー 壁谷 宜哲 様



ソリューション

SAP ERP、SAP CRM
サポートモジュール範囲
FI※、CO、SD、MM、CRM
サポート開始
2010年4月～

※FI-CAも含む

ソフテスを選んだ理由

- ◆ワークショップで「顔が見える」安心感
- ◆SAPシステム專業、スキルの高いコンサルタントの存在

運用サポートサービスの効果

- ◆スキルトランスファーによりシステム定着までの期間が短縮
- ◆頻発していた課題が解決、安定稼働が実現



サーラグループ

設立 1909年10月

資本金 25,000百万円

売上高 236,300百万円
(2013年)

従業員数 4,300名

所在地 愛知県豊橋市 他

URL <http://www.salagroup.jp>

エネルギーサプライ&ソリューションを中心に、ハウジング、カーライフサポート等8つの事業を展開する、上場企業を含む39社からなる総合生活関連企業グループ。

サーラグループの2社に他ベンダーがSAPシステムを構築。本稼働後より、グループ内のシステム企画・管理・運用を担う株式会社サーラビジネスソリューションズをソフテスがサポート。

「顔が見える」安心感のあるサポート

スクラッチ開発のシステム等を使用していた間は自社で運用していました。SAPシステムについては本稼働を最優先事項と考え、運用に関するスキルトランスファーを受けていなかったため、自社ではなくベンダーによるサポートを検討していました。ソフテスについては、グループ会社からの紹介で知りました。他にも導入ベンダーを含めて数社を検討していましたが、SAPシステム專業であることと非常駐でも訪問ワークショップがあり「顔が見える」サポートであることがポイントとなり、ソフテスを選びました。ベンダーからのサポートがほぼ初めてだったため、コールセンター形式で顔が見えない会社では不安がありました。また、大手ベンダーの提案するサポート内容と何ら遜色が無いに関わらず、適正な価格だった点も選択の決め手になりました。

効率的なスキル向上、業務効率化の実現

プロジェクトメンバー自身もSAPシステムのスキルを持たない状態で運用が始まり、始めは苦労の連続でした。しかし、訪問ワークショップで簡単なカスタマイズを自社で行う方法等のスキルトランスファーを受けたことや、Q&Aサービスを利用したことで効率的にユーザのスキルが向上し、システムを定着させるこ

とことができました。システム面では、処理速度が遅いアドオンプログラムにより、月次の締めが翌朝までかかることが課題でした。しかし、根本原因の解明・ロジックの見直し等によりパフォーマンスが改善され、対応のための工数を削減できました。その他、システム立ち上げ直後の業務課題を数十件抱えておりましたが、それも1つずつ潰してもらうことで、円滑に業務を行えるようになりました。さらに、エラーチェックをユーザの操作画面に表示させ、ユーザ自身にエラー対応させることで情報システム担当者の負荷を減らす等、業務効率化につながる対応もしてくれました。ソフテスのサポートを受けずに、このような運用はできなかったと思います。

顧客視点の親身な対応

全体を通してみると、ソフテスの柔軟で親身な対応が良かったと実感します。当時FI-CA(契約未収金/未払金管理)のモジュールは国内初導入で、導入ベンダーにもFI-CAを理解している人は少ない状態でした。そのため、ソフテスがFI-CAをしっかり学習してくれて、サポート体制を整えてくれたことは非常に助かりました。また、運用当初は緊急案件も少なくなかったのですが、それらに対しても夜遅くや休日にも対応してくれました。もしこれが顔の見えないベンダーのサポートならば、事務的に翌日や翌週での処理となり、対応が遅れていたのではないかと思います。今後は、他企業でのよくあるQ&Aの紹介等してもらい、SAP ERP・CRMをさらに活用できるようなサポートを期待しています。