

Microsoft Dynamics® CRM 構築サービス

導入事例

サントリーグループ様

原料調達部門における
SRM (Supplier relationship management*) を
実現し、ベトナムのグループ企業にも導入。

酒類・食品の両輪でグローバルに事業を展開する日本発の総合酒類食品企業、サントリーグループ。

今回ご紹介する導入事例は、「Microsoft Dynamics CRM」をグループの原料調達部門における‘SRM’として活用。パッケージ製品としての標準機能をできるだけ手を加えずに適用し、コストの増大を抑制。

さらには、ベトナムのグループ企業への導入も実現しました。

* Supplier relationship management : 取引先関係管理



SUNTORY

サントリーグループ

所在地	サントリーワールドヘッドクォーターズ 東京都港区台場2-3-3
グループ会社	337社 (2015年12月31日時点)
設立	1899年(明治32年)
従業員数	42,081名 (2015年12月31日時点)
事業内容	食品関連事業、外食・花・サービス関連事業、 酒類関連事業、機能会社ほか
URL	http://www.suntory.co.jp/

サントリービジネスエキスパート株式会社

グループ各社に共通する業務を集約し、専門性を発揮しながら経営のさらなる効率化を進めるため、品質保証、技術開発、調達・物流、宣伝・デザイン、お客様リレーション、ビジネスシステムを担う機能会社です。

従来からの課題

取引先の情報を一元管理し、情報の集約や共有を効率的に図る仕組みが必要に

サントリーグループの原料調達部門では、品質管理、発注、支払など、さまざまなシステムが使用されています。こうした中で利用される取引先の情報や、契約に至った経緯などの情報を一元管理し、情報の集約や共有を効率的に図る仕組みが必要となっていました。

その頃、原料部として推し進めていたのが、業務標準化への取り組み。

「その実現手段の一つとして、取引先との情報を一括管理できるSRMシステムの構築をスタートしました。このシステムによって、情報ややり取りなどを集約・共有できれば、ノウハウが組織知化できます」(谷内氏)



サントリービジネスエキスパート株式会社
SCM本部 原料部
部長 谷内 賢三氏

選定のプロセス

取引先とのやり取りが残しやすいCRMと
適用経験が豊富な日立ソリューションズを選定

プロジェクトは、まず、海外のグループ企業が使用するSRMシステムの転用を検討しましたが、コスト面での課題があり断念。あらためて一から業務を見直し、新システムの選定にかかりました。

候補に挙がったのは、ERP関連パッケージと、CRMベースのシステム。それぞれの開発元に連絡を取り、それぞれを検討。その結果、選出された製品が「Microsoft Dynamics CRM」。SIベンダは、マイクロソフト推薦の日立ソリューションズでした。

「ERP関連パッケージは、取引先との契約後の管理はできますが、契約に至る前段階のメールのやり取りは残せない。その点、『Microsoft Dynamics CRM』は、取引先とのやり取りを残しやすい。当社ではOutlookベースでのやり取りが多いため、その連携を含めて業務にフィットさせやすいという判断をしました。この、取引先とのやり取りを残すということは、いちばん実現しなかったことです。しかも低コストでできる。そういった点を重視して選定しました」(谷内氏)

「日立ソリューションズさんについては、『Microsoft Dynamics CRM』の適用経験が豊富。提案も幅広く、扱った案件数も多い。グローバル対応のサービスも可能ということなので、お任せすることになりました」(上野氏)

導入時の取り組み

標準機能をできるだけ適用し、 独自開発を行わず、業務にフィット

SRMシステム構築のポイントは、「Microsoft Dynamics CRM」の標準機能をできるだけ適用し、独自開発を行わないこと。これを前提に、業務にフィットさせていく手法がとられました。

まずは、業務に不必要な機能を除外。使える機能を適用し、変更する機能は手直し、どうしても足りない部分はカスタマイズで対応。これを、サントリーグループがチェックし、日立ソリューションズで手を加え、チェック、手直し…というプロセスを繰り返しながら進んでいきました。

「初期の段階からスケジュールや役割分担など、こちらの要件にも本当に丁寧に対応していただきました」(和田氏)

導入が進む中、海外のグループ会社への展開も決定。

「ベトナムの会社から要望があり、使用言語以外は、ほぼそのままのカタチで導入することになりました。話を聞くと、やはり日本と同じような課題があり、取引先とのやり取りがわかるようになると、とても大きな意味があると言っていましたね」(谷内氏)

ベトナムへの展開にあたり、現地でのユーザ向けトレーニングを実施。日立ソリューションズも同行しました。

「ユーザ教育などは、やっていただけないベンダも多いのですが、本当に助かりました」(上野氏)



サントリービジネスエキスパート株式会社
ビジネスシステム本部
グループ情報システム部
部長 上野 誠氏

導入後の効果

担当者の不在時や配置転換があっても 対応できる体制を整備

SRMシステムの導入により、原料調達部門では、取引先の情報(企業概要、担当部門、担当者など)、取引内容(金額、品目など)、自社の担当者(氏名、連絡先など)、取引前の経緯、取引後のやり取りまで、すべてを一元管理。スタッフが、すべてを閲覧・確認できるようになりました。

「これにより、担当者の不在時や配置転換があっても対応できる体制を整えることができました。また、BCP(事業継続計画)の観点からも、災害や

事故が起こった時、どの地域にどの取引先があり、倉庫や工場がどこにあるか、どんな品目が供給されているか一覧で確認できるようになり、迅速な対応が可能になりました」(谷内氏)

「トラブルが発生した際の情報の集約や共有も、便利になりました。

『Microsoft Dynamics CRM』には、メールの情報をボタン一つでシステムにアップできる追跡機能があります。これにより、すぐに情報をまとめて、共有できるようになりました。リードタイムが早くなったという声が、利用者から届いています」(和田氏)



サントリービジネスエキスパート株式会社
ビジネスシステム本部
グループ情報システム部
和田 彩奈氏

「今回の導入は、もともと業務の効率化ではなく、標準化を目的としたものです。長い目で捉えた基盤整備という意味合いが強い。みんなが使いこなすことで、調達活動の質を上げ、さらなるレベルアップへとつなげていく…。具体的な効果が見えるようになるのは、これからだと考えています」(谷内氏)

今後の展望

アウトプット機能の強化で、 より利用価値の高いシステムへ

次のステップとして検討されているのが、アウトプット機能の強化です。より見やすく使いやすいカタチで出力することで、マネージャーにとっても利用価値が高いシステムへと進化させることが検討されています。

「また今回のベトナムのように、SRMシステムの導入を望むグループ会社があれば、展開していくことになるでしょう」(上野氏)

「海外展開は、初めての試みでしたが、スムーズに実現できたのは日立ソリューションズさんのおかげだと思っています」(和田氏)

「『Microsoft Dynamics CRM』は本来、顧客情報の管理をメインとしたシステムですが、これを取引先管理にうまく適用できたのは、日立ソリューションズさんの経験がなせる業なのでしょう。最後まで、きめ細やかに、遅延なく進めていただき、ありがとうございました」(上野氏)

「こういうシステムを海外展開する場合、コストを抑えられる製品であること、グローバルに対応できるベンダであることは、重要なポイントです。これらが、しっかり組み合わせられたSRMシステムになったと思います」(谷内氏)

※本事例の内容は2016年5月以前の情報です。 ※本文中の会社名、商品名は各社の商標、または登録商標です。 ※本文中および図中では、TMマーク、®マークは表記しておりません。 ※製品の仕様は、改良のため、予告なく変更する場合があります。 ※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。 ※本文中の情報は、事例作成時点のものであります。



本事例のwebページはこちら

www.hitachi-solutions.co.jp/dynamics/case11/

株式会社 日立ソリューションズ

www.hitachi-solutions.co.jp



本カタログ掲載商品・サービスの詳細情報

www.hitachi-solutions.co.jp/dynamics/

J16K-07-02

2016.05