



顧客満足度
顧客満足度
No.1企業に訊く

受賞部門

日立システムズ

▶ ERPパッケージ



製造・流通業の課題解決を支援 何より重視するのは「現場」

昨年から大きく順位を上げ「ERPパッケージ」部門でNo.1を獲得した日立システムズ。製造業・卸売業の生産管理、販売管理に特化した基幹業務ソリューション「FutureStage」を提供している。「現場・現物・現実」主義を掲げる同社は、現場の業務を重視し、その強みを最大化するための提案を行い続けている。その一環として、パートナーとの連携による現場改善支援サービスの提供も開始するなど、さらに高度な付加価値の創出にも取り組んでいる。

4000システム以上の実績 製造・流通業向けソリューション

日立システムズのERPソリューション事業は30年以上の実績を持つ。SAP ERPやInfor SytelLine、Ross ERPをはじめ、主要ERPパッケージの構築を数多く手がけてきたほか、製造、流通業の顧客に対しては、自社開発の製造・流通向け基幹業務ソリューション「FutureStage」を

活用して、生産管理、販売管理を支援。顧客の課題解決に貢献している。前身のシリーズも含めると、中堅・中小規模の製造業、卸売業を中心に、累計4000システム以上の導入実績がある。

現在のFutureStageには、この長年の経験で培ったノウハウが余すことなく凝縮されている。「例えば、工場や倉庫で使われることを考慮し、画面構成は非常にシンプルにしています。1つの画面に情報を

集約しすぎると、目当ての情報がすぐに目に入らないこともある。そこで、切り分け用のタブを活用するなど、見やすさを重視しています」と同社の赤松 琢磨氏は説明する。

製造・流通業の企業は、長らく基幹系にメインフレームやオフコンを利用しているケースも少なくない。そのため、マウスレスの操作にも対応させるなど、普段利用しているシステムとの差を小さくするといった工夫も行っている。

パッケージにこだわらず 最適な解決策を提案

FutureStageの設計思想は「現場・現物・現実」主義で貫かれている。

「ERPパッケージというと、ベストプラクティスに業務を合わせるというイメージを持っているかもしれませんが、確かに、そのほうが有効なケースもあります。しかし、どんなに立派なシステムも使ってもらえなければ意味はないし、現場が持つ独自の業務プロセスだからこそ強みを発揮している場合もあります。したがって私たちは、営業とエンジニアがお客様の工場や倉

庫などに足を運び、業務を細かく把握した上で、フィット&ギャップによるシステム構築を進めています」と赤松氏は話す。

ヒアリングやフィット&ギャップの結果、FutureStageだけでは顧客の要望を満たせないと判断した場合は、システムインテグレーターでもある強みを生かし、ほかのパッケージと組み合わせたり、サブシステムを独自開発したりしながら、最適な解決策を提案していく。

追加開発したシステムのアイデアや設計情報、プログラムは、同社内の「アドオンライブラリー」に登録。同種の課題を持つ顧客がいた場合に、過去の成果をすぐに生かせる環境を整備し、スピードと品質を担保している。「資産を有効活用することで、お客様の要望を迅速に形にすることができると」赤松氏は語る。

IoT活用、図面・ドキュメント管理、スマートデバイス活用など、ニーズが高く、同社自身もメリットが大きいと考えたものに関しては、FutureStageの連携ソリューションメニューとして対応している(図)。

体制面にも、顧客の「現場・現物・現実」を重視する姿勢は表れている。

例えば、専任営業担当者は、Web経由で問い合わせのあった全国の新規引き合い情報を専用のメーリングリストを通じて共有しているほか、定期的に関連会社も含めた「全国ソリューション会議」を実施している。

「自動車産業が盛んな地域もあれば、食品加工業が盛んな地域もあります。そうした地域の営業担当者は、その業種に関して深い知見を持っていることが多い。それを別の地域の営業担当者と共有し、それぞれの担当案件のヒントにできれば、必ずお客様の役に立てる。そう考えて、情報共有の場を設けています」と(赤松氏)

顧客からの最初の問い合わせは、全体を統括している本社営業が受け、その上で各地域の営業担当者やSEと連携しながら

FutureStage連携ソリューション

FutureStage

- 1 IoTソリューション**
IoTで実現するスマートなモノづくり&経営管理
- 2 生産スケジューラソリューション**
高機能・高性能な生産スケジューラに機能拡張
- 3 品質向上ソリューション**
ITで図面・ドキュメント管理。品質向上に貢献
- 4 在庫最適化ソリューション**
勤や経験頼みの在庫管理から脱却

- 5 業務改善コンサルティング**
豊富な経験に裏打ちされた業務改善ノウハウを提供
- 6 スマートデバイス連携ソリューション**
スマートデバイスの積極活用で製造現場を変革
- 7 企業間連携ソリューション**
オンライン企業間取引で効率化&コスト削減
- 8 経営管理ソリューション**
高度なデータ活用で意思決定を支援
- 9 働き方改革ソリューション**
いいモノづくりを目指すには、いい働き方から

FutureStageを中核として、要望、目的ごとに複数のソリューションを用意している。こうした対応が可能なのもシステムインテグレーターとしての側面も持つ日立システムズならではといえる

ヒアリング、提案を行うようにしているのも、案件の概要を全社で共有し、過去の資産や別の地域での実績を有効活用しやすくすることで、案件を成功させるための工夫である。

パートナー連携やほかのサービスを生かし 新たな付加価値を創出

現在、同社が特に注力しているのがFutureStageを軸にした付加価値の創出だ。

例えば、製造現場コンサルティングや技術者派遣、インソーシング(構内請負)を手がけ、製造業を支援している平山ホールディングスと協業。IoTを活用した生産状況の見える化や「FutureStage」を活用した生産計画・工程管理の徹底による品質向上と納期短縮化など、継続的な現場改善を支援する「現場改善支援サービス」の提供を開始した。

また、「現場を繋ぐ」をコンセプトに同社が提供する「ファシリティ・モニタリングサービス」や「労働生産性分析サービス」との連携を計画。ファシリティ・モニタリン

グサービスで取得した様々な機器や設備の稼働状況などのOTデータとFutureStageで蓄積した受発注・生産計画などのITデータを統計ツールやAIを駆使した労働生産性分析サービスで分析することを考えている。「労働生産性の見える化や生産性低下要因を発見し、課題解決をサポートします」と(赤松氏)。

もちろん、パッケージ自体の機能強化も継続。最新バージョンでは、「FutureStage製造業向け生産管理システム」の原価管理機能を強化。原価に対する差異分析をより迅速に行えるようになり、原価低減と利益率向上につなげられるようになっている。ほかにも業務の自動化ニーズの高まりに対応するためRPA対応も強化する計画だ。

このように、同社はFutureStageの提供だけでなくとまらず、周辺システムとの連携も含めた現場全体の企画・設計、開発、導入、運用までをカバーすることで、製造業と流通業を支えている。日立グループの一員として日本の製造業のDNAを受け継ぐ同社だからこそできるERPソリューション事業なのかもしれない。



株式会社日立システムズ
産業・流通営業統括本部 第一営業本部
ソリューションサービス拡販営業部
部長代理

赤松 琢磨氏

お問い合わせ先

株式会社日立システムズ

TEL:商品お問い合わせ窓口 0120-346-401(受付時間:9時~17時/土・日・祝日は除く) URL:https://www.hitachi-systems.com/