

ケーススタディ

保守契約を見直しベンダーロックインから解放 ITロードマップの主導権を自社に取り戻す



FANCL

正直品質。

株式会社ファンケル

株式会社ファンケル

1980年に創業されたファンケルは、「使う人の肌を美しくする本物の化粧品を届けたい」という想いから無添加化粧品を誕生させたほか、高価なイメージのあった栄養補助食品を「サプリメント」という言葉とともに世に定着させました。現状を否定し、「もっと何かできるはず」という信念のもと、数々の高付加価値商品を消費者へ届けています。

業種：無添加化粧品・健康食品の開発・販売

本社：神奈川県横浜市

売上高：122,496百万円(2019年3月末)

従業員数：1,018名(2019年3月末)

サポート対象製品：SAP ECC 6.0

FANCL



「ライセンスの見直しを行うまでは、コスト感覚が鈍り、いわゆるベンダーロックインに陥っていたのだと思います。保守サポートをリミニストリートに移行してからは、コスト体系や社内リソースの見直しを進め、システム戦略の主導権を自社に取り戻すことができました。会社全体のデジタルイノベーションは着々と前進しています」

株式会社ファンケル

グループITセンター 情報システム部

コーポレートシステムグループ課長

池森 正記氏

従来の判断基準に疑問を投げかけ、 優先度の高い基幹システムへの投資を実現

カスタマイズ対応をはじめとするベンダーサポートの限界

ファンケルでは2006年にSAP R/3を導入し、先行して会計システムを立ち上げたのに続き、生産管理、品質管理、在庫管理、販売、物流、人事管理へと展開。製販一体の統合システムとして全社で活用してきました。稼働から1年後には、精度の高い所要量計算によって在庫圧縮を実現すると同時に、廃棄と欠品の発生をともに減少させるなど適正在庫の目標も達成しました。さらに、生産ラインから上がってくるデータを営業部門等で共有することで、企業内の情報流をよりスムーズにすることも役立っています。

2011年にはハードウェアの更新に伴ってSAP ECC 6.0へとアップグレードを行い、さらなる機能向上を目指しましたが、この頃からさまざまな課題と不満が顕在化してきました。まず、アップグレードに伴って予想以上に多額のコスト負担が発生したのに加え、更新作業に膨大な工数がかかり、関係スタッフが相当量の時間的リソースを割かなければならなかったのは大きな問題でした。

またファンケルでは、生産から小売まで多様な業務をカバーするためSAP ECC 6.0を大幅にカスタマイズして活用していますが、製品ベンダーのサポートではこのカスタマイズ部分が対象となりません。結果、問題が発生した時に実質的に製品ベンダーからの支援が受けられず、毎年支払っている保守費用とサポート内容に疑問を感じ始めるようになってきました。

そこで、コスト構造の根本的な見直しに着手し、会社の成長と変革に伴って不要となったライセンスの削減など、利用形態の最適化について製品ベンダーとの交渉を進めました。しかし、コスト低減を実現できるような提案を得られず、事態を打開するためには他の手段を検討するしかありませんでした。

こうした状況を背景に、ファンケルでは製品ベンダーに代わる保守パートナーを探す検討に入りました。目的は、コスト削減と同時に、システムの運用・管理のコントロールを回復し、将来を見据えたビジネス主導のシステム戦略を策定、実行していくことにあります。そうした中、有力なソリューションとして浮上したのが、リミニストリートの保守サービスでした。

メリット

自社の主導権を回復: 保守サポートを製品ベンダーから切り離すことでロックインから解放。ITロードマップを策定する上での主導権を取り戻す。

コストの最適配分: 製品ベンダーとの従来の関係に疑問を投げかけ、コスト構造にメスを入れることで、優先順位の高いプロジェクトへの積極投資を推進。

現行システムの継続利用: 定稼働する現行ERPシステムを最低でも15年間継続して利用可能。製品ベンダーの50%のコストで、カスタマイズ部分もサポート対象に。



「保守サポートの移管を検討されている企業は、単に年間保守料が半分になるというコスト比較だけでなく、自社がいま置かれた状況を分析し、潜んでいる課題にしっかり目を向けることが重要だと思います。その上で従来の保守ベンダー選定の基準を疑ってみれば、本当に自社が必要としているサービスは何か必ず判断できるはずです。すぐに動くことを躊躇すれば、それは必ず大きなリスクとなって将来にのしかかってきます」

株式会社ファンケル
グループITセンター長
執行役員 植松 宣行氏

意思決定の主導権を奪還

リミニストリートの保守サポートを検証する中で大きな安心材料となったのが、平均15年の経験を持ち、高度な専門知識を備えたシニアレベルの技術者が、ファンケルの専任プライマリーサポートエンジニア (PSE) として任命される点でした。さらに、カスタマイズ部分を含めたあらゆる問題に対して365日、24時間体制で対応し、重要なケースでは15分以内の応答が保証されているサービスレベル契約 (SLA) は、従来の製品ベンダーのサポートでは考えられない充実したものでした。

保守サポートをリミニストリートへ切り替えたことによりファンケルが手に入れた最大の成果は、今後のERP運用に関する意思決定を自ら行い、将来に向けたITロードマップづくりの主導権を自社に取り戻したことに他なりません。

それまでは、製品ベンダーから提示されるロードマップに従ってアップグレードや保守契約の更新を行ってきたのに対し、現在は、自社のビジネスニーズをベースにIT戦略を策定し、最適なデジタルトランスフォーメーション計画を推進することが可能になりました。また、安定して稼働し、業務遂行上で十分な機能を備えたSAPアプリケーションの継続利用を、今後最低でも15年間にわたって保証されている点は大きなメリットです。しかも、カスタマイズ部分を含めた高品質な保守サービスを、従来の50%という安価なコストで活用できます。

これにより、SAP ERPの保守サポートが2025年に終了するという問題にも影響を受けることなく、将来のシステムロードマップを自社のビジネス目標達成のために着実に描いていくことが可能となりました。

従来の基準に疑問を待ち、イノベーションを推進

ファンケルが保守サポートをリミニストリートのサービスに切り替える検討を進める中で得た大きな気付きは、これまで組織として当たり前と考えてきた前提条件に「疑問を持つ」ことの重要性でした。多くの企業がそうであるように、同社でもかつては「ERPのサポートは製品ベンダーに委託するもの」という意識を当然のように持っていました。しかし、組織全体のコスト構造を洗い出し、別の選択肢を模索するというチャレンジによって、ベンダーロックインから解放されただけでなく、社内の意識さえも大きく変えることができました。

ファンケルのIT部門は長いあいだ管理部門の中に置かれ、コストセンターの一部と捉えられていましたが、変革に向け主体的に動き始めたことで、2017年に管理部門から独立。部門名を『グループITセンター』と改変し、経営戦略をITで実現するための組織として新たなスタートを切りました。

そして、ERPの保守をリミニストリートに移管したことで積極的な投資計画も可能になり、積年の課題であった基幹システム改革に着手。事業の核となる通販・CRM基盤をクラウドやSaaSを活用してオープン環境で再構築するとともに、200店舗を管理するPOS、MDシステム、および月間175万人以上が訪問するECサイトを制御するWEBシステムまで全てを刷新し、統合されたリアルタイム基盤を5年間で構築しました

同社では、こうして醸成された変革のマインドとスピードを今後ますます加速させ、顧客管理システムなどマーケティング領域の機能拡充の他、クラウド化の推進、新たなセキュリティシステムの採用など、最新技術を積極的に活用することによって、さらなるビジネスイノベーションを実現していきたいと考えています。

日本リミニストリート株式会社

〒163-1030東京都新宿区西新宿3-7-1 新宿パークタワー N30階 電話 03 5326 3461 Fax 03 5326 3001

contactjp@riministreet.com www.riministreet.com/jp

本社: 米国ネバダ州ラスベガス

©2018 Rimini Street, Inc. All rights reserved. Rimini StreetおよびRimini Streetのロゴは、Rimini Street, Inc.の登録商標です。他のすべてのブランドおよび製品名は、それぞれの所有者の商標または登録商標です。本文書はRimini Street, Inc. (以下、「Rimini Street」) によって作成されたものであり、Oracle Corporation, SAP SEまたは他の当事者によって保証または推奨されるものではなく、これらに帰属するものでもありません。Rimini Streetは、書面による特段の定めがない限り、商品適格性または特定目的適合性の暗示の保証を無制限に含むがこれらに限られない、提示されている情報に関連する一切の責任を負わず、明示、暗示または法定の保証から免責されます。Rimini Streetは、情報の使用または情報を使用できないことから生じる、直接的、間接的、派生的、懲罰的、特別、または付随的損害の責任を一切負いません。Rimini Streetは、第三者によって提供される情報の正確性または完全性について何らの表明または保証をすることなく、情報、サービスまたは製品を随時変更する権利を留保します。