

ケーススタディ

# 第三者保守サポートを採用しOracle EBSを安定運用 現場の生産性向上に資するシステムに注力



## 西松建設株式会社

※写真はイメージです。実際の施工例ではありません。

### 西松建設株式会社

1874年(明治7年)創業の総合建設企業。140年を超える長い歴史と伝統によって培われた高度な技術力を強みに、道路やダムといった公共施設の大型案件や都市再開発など、安全かつ安心できる社会基盤の整備と快適な環境づくりに貢献している。

業種: 建設業

本社: 東京都港区

売上高: 276,156百万円(2018年3月末)

従業員数: 2,536名(2018年3月末)

サポート対象製品: Oracle EBS 12.1.2

未来を創る現場力



「ベンダーのサポートに対しては、不満を感じながらも他に選択肢が無いという状況が長く続いていました。しかし、リミニストリーの保守サービスに切り替えてからは、問題発生時の当社のエンジニアの負担が軽くなり、IT部門のリソースをより生産性を高める取り組みにシフトできるようになりました」

### 西松建設株式会社

社長室 ICT企画部 情報システム課  
課長 鈴木岳史氏

リミニストリーのサポートに切り替え、保守費用を大幅削減。  
現場の生産性向上に寄与する基盤構築へ。

### 西松建設の課題

西松建設では、2011年にOracle EBS 12.1.2を導入し、会計モジュール(GL, AP)を中心に、日本および東南アジアの7カ国でおよそ150ユーザーが活用しています。ユーザーニーズに応えるためのカスタマイズを継続的に実施しながら、現在は安定運用を維持しています。

また、これまでサーバーのリプレースとOSのバージョンアップは行なったものの、Oracle EBSは導入以降に一度もアップグレードを実施していません。さらに、今後も独自の機能拡張は行なっていく計画がある一方で、現時点で社内ユーザーのニーズやビジネス上の必要がないS/4 HANAやOracle Cloudなど、クラウドプラットフォームへの移行も検討していません。

同社が今後重点的に投資していきたいと考えているのは、建設現場の生産性向上に寄与するシステムであり、それを実現するためのデータ活用基盤の構築が、IT領域における最大の課題となっています。新しいテクノロジーに対する評価と検討も必要に応じて適時行っています。

また、製品ベンダーであるOracleによるサポートに関しては、問い合わせ件数は少なく、障害発生時でも解決に結びつかない回答が相次ぐなど、決して満足のいくサービスを受けていたとは言えませんでした。加えて、保守料金が毎年上乘せされていくため、コスト面でも不満を抱えていましたが、他に検討できる選択肢がなく、現状を受け入れざるを得ない状態が長く続いていました。

### リミニストリーのソリューション

そうした環境の中で知ったのが第三者保守サポートの存在でした。

第三者保守サポートを検討するきっかけとなったのは、あるイベントでリミニストリーの講演を聴講したことでした。ERPの保守費用を半分に削減できるという説明を聞いた当初は、にわかには信じがたいと感じたものの、それが現実のことなら非常に大きな魅力を持ったサービスだという印象を持ち、すぐに検討を開始しました。

メリット

**保守費用の削減:** Oracle EBSのサポート費用を年間50%削減すると同時に、追加費用なしでより広範囲なサポートが受けられる。

**高品質なサポート:** 西松建設向けにカスタマイズされたシステムを熟知した専任のサポートエンジニア (PSE) を割り当てることで、顧客の立場に立って、問題をスピーディに解決。

**現場の生産性を向上:** 今後数年にわたり安定したOracle EBSを継続利用でき、IT部門は生産性向上に寄与するシステム開発に注力できる。



「Rimini Streetの保守サービスは、ベンダーと比べ、サポート品質において格段の違いがあります。初動対応のレスポンスの早さはもちろん、問題解決に対するエンジニアの意識が非常に高く、常に迅速で丁寧な対応が提供されることに大いに満足しています」

**西松建設株式会社**

社長室 ICT企画部 情報システム課  
課長 鈴木岳史氏

Rimini Streetを評価する上で重視したのは、そのサポート内容の具体的な検証と、日本における事業継続性の可否でした。当時はRimini Streetが日本で事業を開始した直後だったため、まだ日本での導入企業も少なく、将来性に関しては懸念すべき点もありましたが、欧米ではすでに多くの有力企業で採用が相次いでいることを知り、大きな安心材料となりました。

さらに、第三者保守サポートを導入することによるメリットとデメリットや、Rimini Streetの将来的なサポート履行能力などを含めた想定されるリスク情報を収集し、検討を重ねた結果、Rimini Streetの採用を決定しました。

今では、第三者保守サポートは、日本国内においても、基幹システムを継続的に安定運用していくという点で既に高く評価できるサービスであると同社では考えています。

**サポート切り替えの成果**

同社がRimini Streetのサービスを利用して実感したのは、障害発生時のリクエストに対するレスポンスが非常に早いこと、誠実な対応と解決案を短期間で提示してもらえるということでした。

ベンダーサポートと比較すると、コストの優位性もさることながら、サービス品質において格段の違いがあると同社では実感しています。Rimini Streetのサポートはあらゆる面で優れており、初動対応のレスポンスの早さはもちろんのこと、問題解決に対する専任のサポートエンジニア (PSE) の意識が製品ベンダーよりはるかに高く、常にユーザーと同じ目線に立って、迅速で丁寧に対応してもらえることに大きな安心感と信頼感を寄せています。

「クラウド環境への移行や、Windows10のDB対応に関する相談など、通常のベンダーの保守サポートでは対応してもらえないような問合せに対しても、適確なアドバイスを提供してもらえました。さらに、Rimini Streetの第三者保守サポートに切り替えてからは、問題発生時に当社のエンジニアにかかる負担も軽くなり、IT部門のリソースをより生産性を高める取り組みにシフトできるようになりました」(西松建設 鈴木岳史氏)

同社では、Rimini Streetの最大の魅力は「スピード感」と「ユーザー目線に立ったサポート」にあると高く評価しており、今後も利用を継続していく考えです。西松建設の今後のIT戦略の基本にあるのは、基幹業務を担うアプリケーションをひとつのベンダーで固めるのではなく、現場のニーズや自社の戦略に沿った最適なテクノロジーやサービスを組み合わせていくという方針です。そして、新しいテクノロジーに関する情報収集を行いながら、現場の生産性向上に寄与しつつ投資価値を最大化できる次期基幹システムの構築に向け、中長期的な検討を着実に進めていく計画です。

\*本事例中に記載の肩書きや、固有名詞等は事例公開当時のものであり、現在は変更されている可能性があります。

**日本Rimini Street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。