

# 業務ソリューション・サービス

Cross Industry Solutions and Services

小林 康博

■ KOBAYASHI Yasuhiro

今日の厳しいビジネス環境の中で、企業がグローバルなコスト競争力を向上させ利益を創出するためには、企業活動の基幹業務に対し、状況を的確につかみ迅速に意思決定を行うためのビジネスプロセスの見直しを行うとともに、外部環境の変化に柔軟に対応できる情報システムの構築が必要である。東芝ソリューション(株)では、顧客のこのようなニーズに応えるべく、東芝自身や業界のベストプラクティスをもとに豊富な経験とノウハウを活用し、業務を改革・改善するソリューション・サービスを提供している。

In the current severe business environment, companies are required to modify their business processes and to rebuild the mission-critical cross industry information systems that support them so as to quickly and accurately respond to changes in business conditions and secure profits by maintaining global competitiveness.

Toshiba Solutions Corp. makes full use of the experience accumulated by Toshiba to provide mission-critical cross industry solutions and services that enable our customers to solve their business problems.

## 1 まえがき

従来の日本企業では、現場ニーズをきめ細かく反映した個別アプリケーションを、情報システム部門が開発し各現場に提供することが多かった。企業間競争の激化に伴い、このような部門最適なシステム開発に終始しては外部環境の変化に柔軟に対応できず、企業全体の競争力の強化につながらないとの反省から、全社的かつ経営の視点で業務プロセスを統合・最適化し、経営資源の有効化を図ることを目的とした基幹系業務の再構築が大手企業を中心に進められ、中堅企業にも広まってきている。

東芝は、1995年に日本国内で他社に先駆けERP(Enterprise Resource Planning)パッケージ(Oracle<sup>(注1)</sup> E-Business Suite, 以下, Oracle EBSと略記)を導入し、生産管理分野を中心に全社に適用した。このほかにも数々の業務革新を推進している。

東芝ソリューション(株)は、顧客の経営課題を顧客と共に解決するNo.1ソリューションパートナーを目指し、これらの改革事例をパッケージ・テンプレート化し、東芝及び東芝グループで適用実績のある各種業務ソリューション・サービス(図1)として提供している。

ここでは代表的な業務ソリューション・サービスについて述べる。

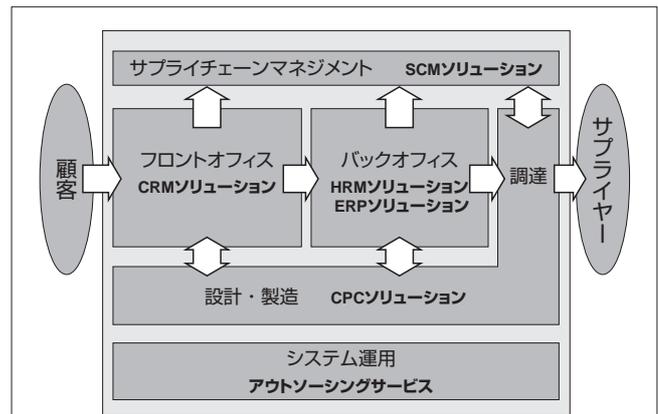


図1. 業務ソリューション・サービス—東芝及び東芝グループで培ってきた業務ノウハウと基幹系システム構築・運用ノウハウを統合し、幅広い商品の中から顧客に最適なソリューション・サービスを提供している。  
Cross industry solutions and services

## 2 HRMソリューション

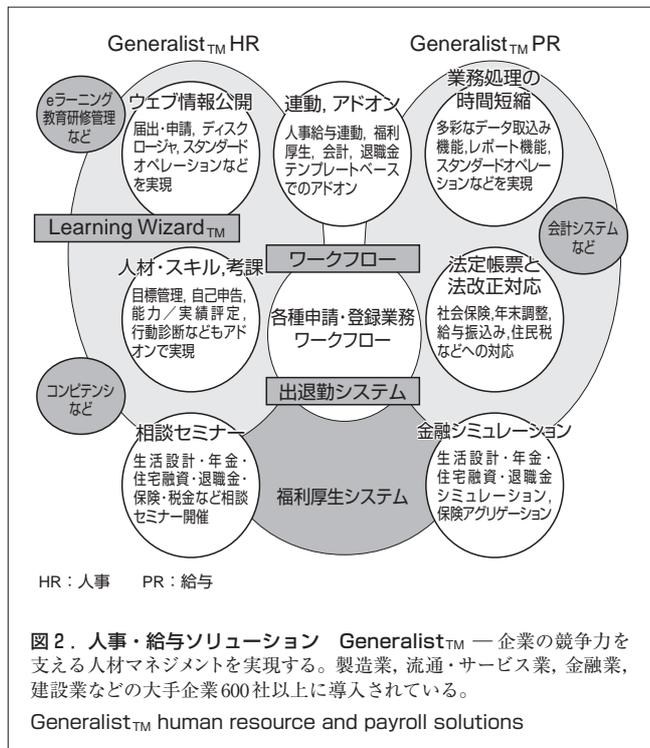
企業活動において、企業戦略を実現するための人材配置を行い、戦略実現に必要な人材を育成することが重要となる。これら人材育成・管理(HRM: Human Resource Management)のソリューションとして、人事・給与ソリューション及び教育ソリューションを提供している。

(注1) ORACLE 及びその他の Oracle を含む商標は、Oracle Corporation の商標又は登録商標。

## 2.1 人事・給与ソリューション Generalist™

経営の効率化を目指した企業の統合や企業内の組織再編，経営資源としての人材育成，グローバル化に伴う人事制度の見直しや改革が進んでいる。コンピテンシに基づく人材

育成，成果主義による人材のシフトや最適配置など人材マネジメントの多様化への対応や，毎年のように行われる法制度改正などに柔軟に対応できる人事・給与ソリューションが求められている。東芝は，1997年に人事・給与ソリューション Generalist™を開発し，自社の従業員6万5千人に適用した。



Generalist™は，1998年の発売以降，業種別テンプレートを提供し，製造業，流通・サービス業，金融業，建設業などの大手企業600社以上で利用されている。グループ企業の情報一元管理や評価・給与制度改定への柔軟な適応力により，競争力を支える人材マネジメントを実現している(図2)。更に，システム導入支援サービスをセットにしたGeneralist™サービスパックを2003年12月にリリースし，中堅企業を中心とした多くの顧客に導入されている。

顧客の満足が得られるソリューションであり続けるために，Generalist™ユーザ会を年2回開催している。ユーザ会では会員相互の交流・情報交換や構築事例を共有すると同時に，機能強化に関するユーザー要望を募り，定期的なバージョンアップの開発項目に反映している(図3)。

## 2.2 教育ソリューション

現在の過酷なビジネス環境で，競合他社と差異化する付加価値の源泉は人材である。当社においても，eラーニングを活用した全員参加型の企業内大学“e-University”による人材育成を推進している。この実績を基にeラーニングパッケージ(Learning Wizard™)，ASP(Application Service Provider)

**特典**

- 最新の技術動向が入手できる。
- システムの運用にあたり，解決のヒントが得られる。
- 東芝との技術・情報交換がより密になる。
- 会員相互の異業種・同業種交流ができる。
- 各界の著名講師による講演会に参加できる。
- 入会費・年会費は無料である。

**会員専用 ホームページ**

IDとパスワードは入会時に発行する。

**活動内容**

- 総会**  
毎年1回(2月～3月予定)に全国の会員(管理者・経営幹部陣)が東芝本社ビルに集結し，活動報告及び決算報告，記念講演，東芝事業方針などを報告。また，懇親会を行い異業種企業交流も行える。
- 人事・給与管理技術研修会**  
情報システム部，人事部など情報システム管理者，実務者を対象に，人事・給与における制度やIT技術の最新動向を得るための研修会やセミナーを外部講師を招き実施する。

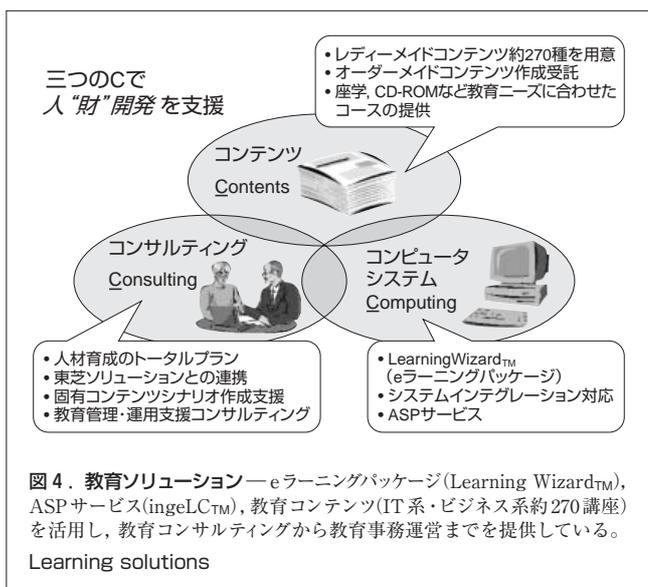
- Generalist™ 機能強化審議会**  
年2回実施しているバージョンアップの開発項目にユーザ会の要望も折り込んでいく。内容はユーザ会会員専用ホームページでも公開する(会員専用IDとパスワードを発行)。

図3. Generalist™ ユーザ会 — 全国のGeneralist™を導入している顧客を対象に，会員相互の情報交換，研さんと親睦を図る目的で発足し，情報技術の向上，情報化社会の発展のために活動を開始した。  
Generalist™ users association

サービス(ingelC™), 教育コンテンツ(IT(情報技術)系, ビジネス系約270講座)を活用し, 教育コンサルティングから教育事務運営までの教育ソリューションを提供している(図4)。

eラーニング活用例として, 全社員への一斉・継続的教育が挙げられる。東芝ではグループの従業員12万人を対象に, コンプライアンス教育をeラーニングで実施している。当社はこのノウハウを基に, 次のようなコンプライアンス教育サービスを顧客に提供している。

- (1) 情報セキュリティ
- (2) 環境(ISO14000(国際標準化機構規格14000)対応)教育
- (3) 個人情報保護プログラム
- (4) セクシャルハラスメント対策
- (5) 営業法律知識
- (6) ビジネスモデル特許
- (7) 輸出管理プログラム
- (8) 独占禁止法
- (9) 著作権教育

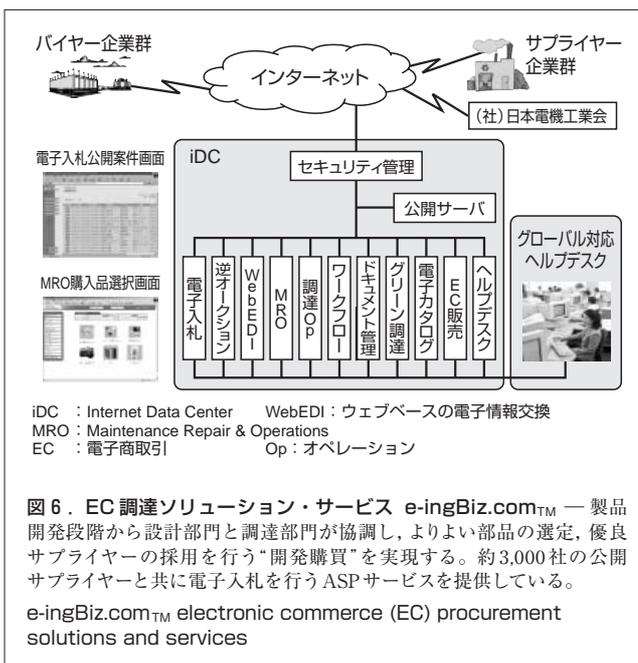
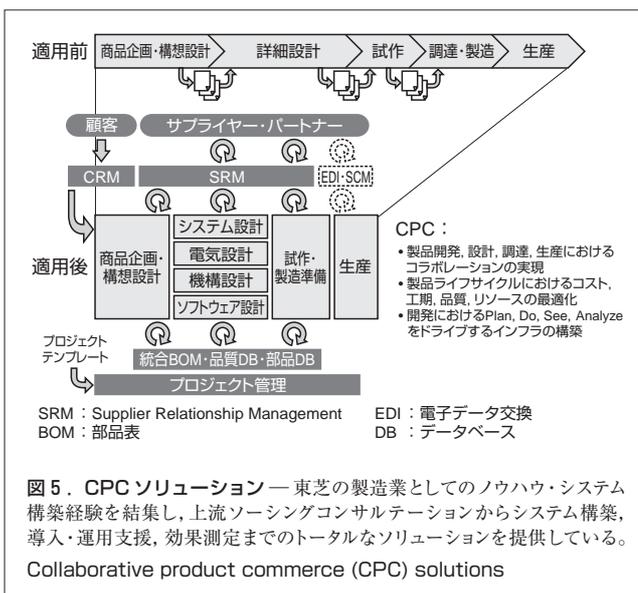


### 3 CPCソリューション

今まで先進的製造業では, PDM(Product Data Management)を導入し, 製品の構成管理を積極的に行うことによって, 設計製造部門をはじめ, 営業部門や調達部門ともコラボレーション(情報共有)を図り, 業務の効率化に取り組んできた。CPC(Collaborative Product Commerce)は更に, インターネットの活用により, 系列の枠組みを超えたグローバルな企業活動(製品開発及び製品ライフサイクル全般にわたりあらゆる部門とコラボレーションを行う仕組み)を構築することでリソースの最適利用を実現する。

当社では, CPC構築にあたり, 製造業としてのノウハウやシステム構築経験を結集し, 上流ソーシングコンサルテーションからシステム構築, 導入・運用支援, 効果測定までのトータルなソリューションを顧客に提供している(図5)。

東芝では, EC調達ソリューション・サービスe-ingBiz.com™を活用し, 製品開発段階から設計部門と調達部門が協調し, よりよい部品の選定や優良サプライヤーの採用を行う“開発購買”を実現した。これにより, 東芝グループとして2年間で5,600億円の調達コストを削減することができた。e-ingBiz.com™は, 約3千社の公開サプライヤーと共に電子入札を行うASPサービス(図6)を提供すると同時に, パッケージ型ソリューションの提供も行っている。

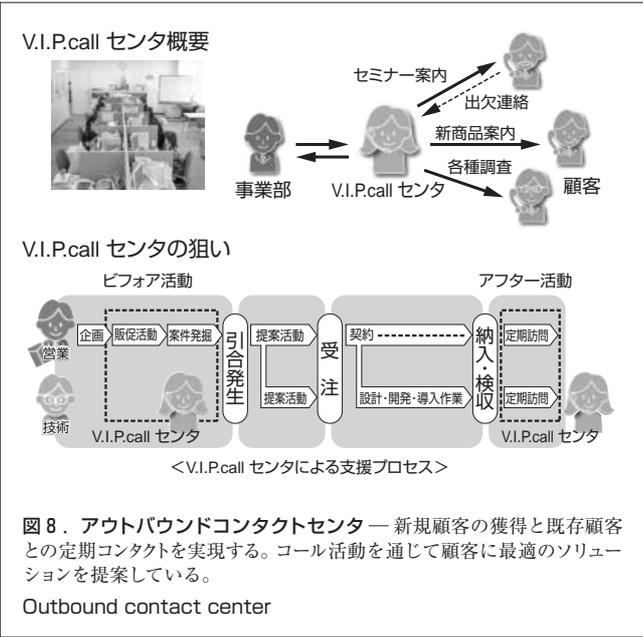
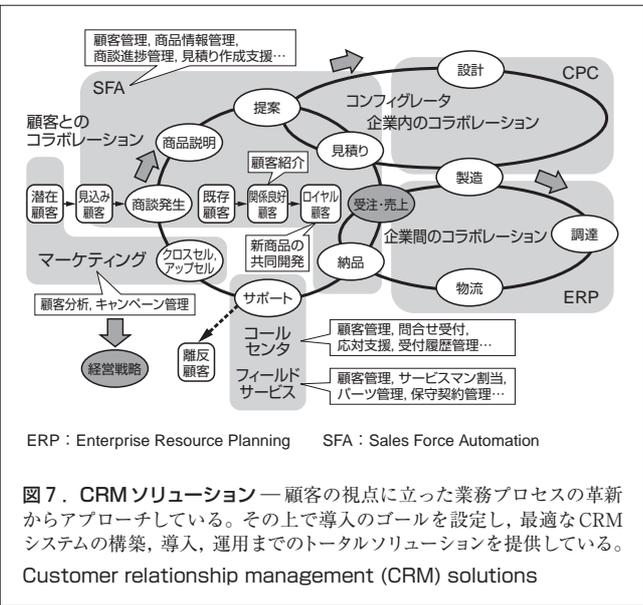


## 4 CRMソリューション

CRM (Customer Relationship Management) は、顧客企業が優良顧客を獲得し、カスタマディライトを実現し維持することで、“売上・利益拡大”を実現するソリューションである。顧客情報の活用による業務効率化、顧客情報分析による新たな価値の提供、“顧客満足度”の更なる向上を実現するためCRMの投資意欲は各企業とも盛んである。

当社は、CRM導入により顧客企業の価値を最大化するためには次の三つの視点が必要と考えている。

- (1) 顧客とのコラボレーション
- (2) 企業内のコラボレーション



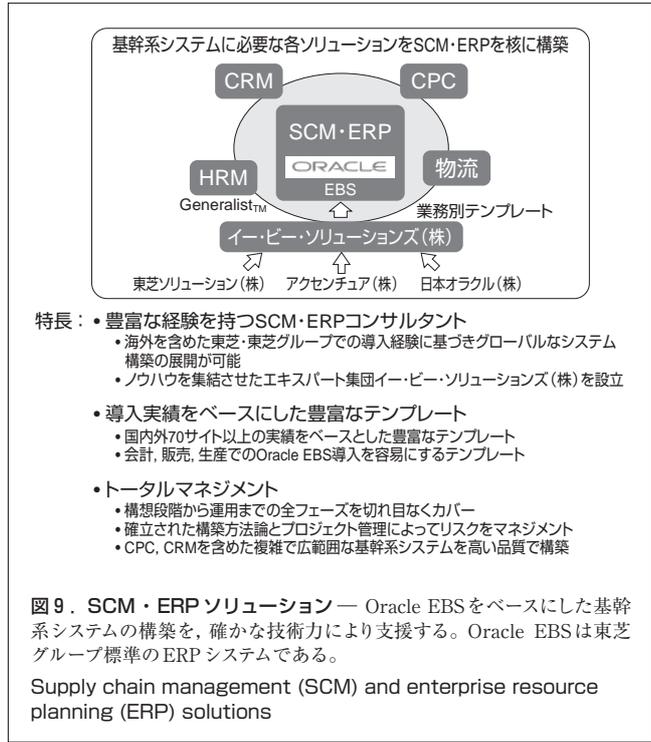
### (3) 企業間のコラボレーション

これらに基づき、多くの導入事例から抽出されたベストプラクティスを活用し、顧客の視点に立った業務プロセスの革新からアプローチしている。そのうえで導入のゴールを設定し、最適なCRMシステム構築、導入、運用までのトータルソリューションを提供する(図7)。

東芝では、顧客ごとに最適のソリューションを提案するアウトバウンドコンタクトセンターであるV.I.P.callセンタ(Very Important Partners call center)(図8)や家電ご案内センタ、修理ご相談センタなど数多くのコンタクトセンタを立ち上げた。豊富なコンタクトセンタ構築事例や運用経験をテンプレート化することで、迅速なコンタクトセンタ立ち上げを提供している。

## 5 SCM・ERPソリューション

東芝は、Oracle EBSをベースにした基幹系業務システムを導入し、これまで本社機能、社内カンパニー、工場、販社、海外法人、関係会社など国内外の70サイトに展開し、生産間接人員削減、生販棚卸資産圧縮、製造リードタイム短縮を実現している。この導入実績を基に開発した各種テンプレート(会計、販売、生産など)を活用し、上流コンサルテーションからシステム設計・構築・導入・保守まで一貫したSCM(Supply Chain Management)・ERPソリューションを提供する(図9)。また、海外のパートナー企業との連携によるグローバル対応支援も行っている。



## 6 アウトソーシングサービス

前述のとおり、インターネットを活用した基幹業務システム構築が進展している。多くの企業ではコアコンピタンスへのパワーシフト、スケールメリットを利用したコスト削減、及び専門スキルの不足解消を目的としてアウトソーシングサービスの活用を計画している。当社は、プラットフォーム構築や業種・業務システム構築に加え、経験豊富な技術者によるアウトソーシングコンサルテーションからシステム運用オペレーション及び業務運用オペレーションを含めたビジネスプロセスアウトソーシングサービスまでのトータルソリューションサービスとして提供している(図10)。当社でも、EC調達やeラーニングのASPサービスにこのサービスを利用している。今回紹介した各種業務ソリューションについてもビジネスプロセスアウトソーシングサービスとして提供し、顧客が本来の業務に集中できる環境を実現していく。

アウトソーシングサービスでは、多種多様なネットワーク環境や堅牢(けんろう)なファシリティを特長とする東芝データセンタ(図11)を提供している。24時間365日常駐の技術スタッフによる運用・監視サービスや、常駐保守員によるハードウェア障害の迅速な復旧サービスによって、顧客の業務システムの安定運用を実現している。

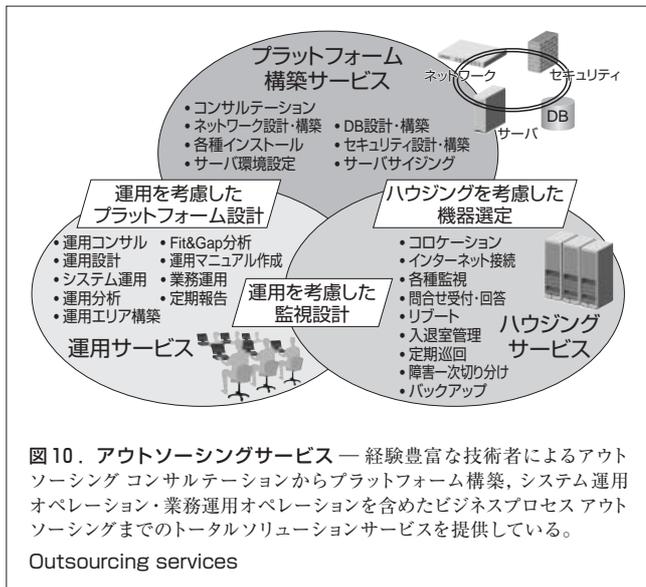
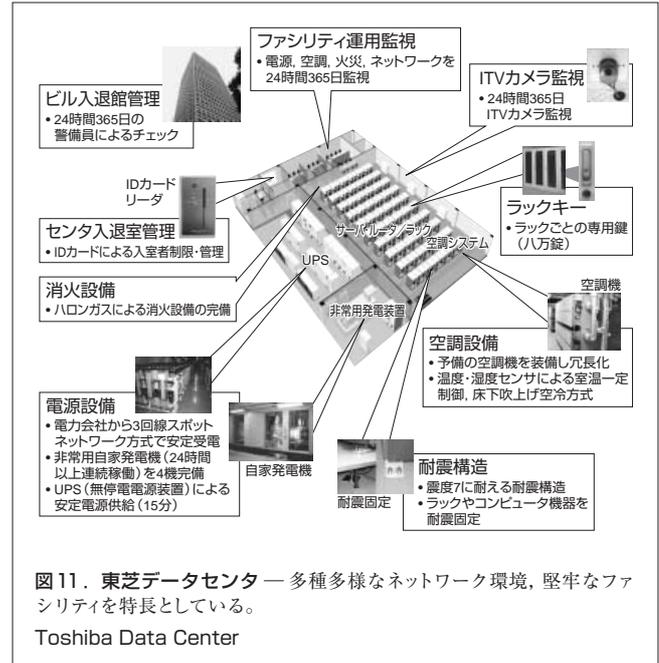


図10. アウトソーシングサービス — 経験豊富な技術者によるアウトソーシングコンサルテーションからプラットフォーム構築、システム運用オペレーション・業務運用オペレーションを含めたビジネスプロセスアウトソーシングまでのトータルソリューションサービスを提供している。



## 7 あとがき

当社の業務ソリューション・サービスは、東芝及び東芝グループでの改革事例や顧客企業での成功事例を基に、高品質で信頼性の高いパッケージ型ソリューションとして提供しており、数多くの顧客に利用されている。今後も、顧客の期待を十分把握し、その期待を超える業務ソリューション・サービスを提供していく。

なお、ここで紹介した業務ソリューション・サービスの詳細は、次のホームページに掲載している。

< <http://www.toshiba-sol.co.jp/ccs/solution/sol2/> >



小林 康博 KOBAYASHI Yasuhiro  
東芝ソリューション(株)ソリューション第三事業部技師長。  
Toshiba Solutions Corp.