

Celonis + 日本電気株式会社

CASE STUDY

データドリブン経営を推進するNEC データに基づく社内業務システム改善サイクルの 確立を目指しCelonisを導入

課題

- 継続的な業務プロセス改革による業務効率化と運用コスト削減
- 業務プロセス改革は、業務部門の担当者からの声をベースにした個別問題対応の範囲でとどまり、業務プロセス全体の問題特定や課題抽出が出来ておらず、目標やKPIの設定が難しい状況

効果

- 様々なシステムとの容易な連携と、業務プロセスの可視化・分析・改善を単一プラットフォームで実現することで、改善サイクルを確立
- 従来手法では見つからなかった問題点や原因個所の発見により、システム全体での改善を実現
- これらにより、業務効率化（スピード・質の向上）とシステム運用コストを大幅に削減

Orchestrating a brighter world

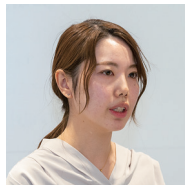
- ・ 社名: 日本電気株式会社
- ・ 設立: 1899年7月
- ・ 業種: 情報通信
- ・ 事業内容: パブリック事業、エンタープライズ事業、ネットワークサービス事業、システムプラットフォーム事業 ほか
- ・ URL: <https://jpn.nec.com/>



日本電気株式会社
コーポレートIT・
デジタル部門
経営システム統括部
上席プロフェッショナル
松島 宏明氏



日本電気株式会社
コーポレートIT・
デジタル部門
経営システム統括部
市川 晃太郎氏



日本電気株式会社
コーポレートIT・
デジタル部門
経営システム統括部
末松 みなみ氏



左から
コーポレートIT・デジタル部門 経営システム統括部 末松 みなみ氏
コーポレートIT・デジタル部門 経営システム統括部 上席プロフェッショナル 松島 宏明氏
コーポレートIT・デジタル部門 経営システム統括部 市川 晃太郎氏

国内屈指の大手ITベンダーである日本電気株式会社（NEC）では、「2025中期経営計画」に基づくコーポレート・トランスフォーメーション（社内のDX）として、データドリブン経営の実現に向けた全社変革に取り組んでいる。同社は、データによる社内業務システムの改善サイクルの確立を目指してグローバルNo.1のプロセスマイニングソリューション「Celonis」を導入。導入後はCoE組織を立ち上げ、CIO、CFO、CSCOが参画するステアリングコミティの中で、O2C、Procurement、Supply Chain (SC) 等、様々な領域での経営課題の解決にむけたプロジェクトが日々進んでいる。

■ 導入の背景

データに基づく業務改善サイクルを目指す

2025中期経営計画に基づき、コーポレート・トランスフォーメーション（社内のDX）を積極的に推進するNECは、データに基づく経営のスピード・質の向上と経営資源の全体最適での配分を目指すデータドリブン経営を推進している。そして、社内のDXを推進することで得た生きたノウハウやナレッジの提供により、お客様や社会に貢献していくことを目指している。

「NECでは、社内のDXを推進する中で過去10年以上にわたって、業務システムの変革に取り組み、これまでも業務システムの整理・削減によるコスト削減や生産性向上をすすめてきました。しかし、業務プロセスの改善活動は業務部門の担当者からのリクエストやヒアリングをトリガーに、机上での施策立案・効果分析にとどまっていたため、業務プロセス全体の問題特定や課題抽出が出来ておらず、改善目標やKPI設定が難しいといった課題を抱えていました」（NEC コーポレートIT・デジタル部門 経営システム統括部 上席プロフェッショナル 松島宏明氏）
こうした課題を解決するには、データに基づいた業務改善サイクルを確立する必要があります。

「NECではオンプレミス環境やクラウド環境で稼働する多種多様な業務システムを運用しています。そうした既存の業務システムからデータを迅速に取り込んで業務プロセスを可視化し、分析を行うための情報を取得できるプロセスマイニングソリューションを導入しようと考えたわけです」（松島氏）

■ ソリューション

SAPを初めとした、様々なシステム、アプリケーションとの 連携性に優れたCelonisを採用

プロセスマイニングソリューションを導入することにしたNECでは、複数のソリューションを候補に挙げて比較検討を行った。同時にプロセスマイニングソリューションの適用対象をO2C/Procurement/SCなど、多岐にわたる広い範囲で活用することを決定した。

「例えばProcurement領域において、各申請案件がワークフローのどこで遅延しているかを把握する為に、システム運用担当者が手作業でデータ抽出・加工した上で、分析する必要がありました。この為、システム運用担当者に負担がかかっていたこと、分析に時間がかかり各申請案件の担当者にタイムリーにフォロー出来ない状況でした。そこで、プロセスマイニングソリューションにより、処理遅延の未然防止

と運用フォロー工数削減を図ることにしました。」(松島氏)

プロセスマイニングソリューションの選定において、NECは自社内で活用している様々なシステム、アプリケーションとの連携性、および業務プロセスを可視化するまでの迅速性をとくに重視。

「今回の候補にCelonisを挙げて検証したところ、CelonisにはまずSAPやServiceNow、Salesforce等、様々なシステムと容易に連携する為のコネクタ(API)が標準で豊富に用意されている点に驚き、惹かれました。また、具体的な活用法としてもプロセスの可視化、分析のみならず、改善アクションまでを、単一プラットフォーム上で実現できる点にも魅力を感じました。加えて技術的な課題解決に対する支援・サポートがCelonisによって提供されることも決め手となり、Celonisを採用することにしました。先に述べたProcurement領域における課題に対しても、Celonisがプラットフォームとして提供している可視化・分析・アクションフローまでの一連の機能を適用することで、承認フローにおける処理遅延プロセスがどこで、なぜ起きているのかをデータから瞬時に把握し、また処理遅延が起きてしまっている当事者宛へのメール発報によるリマインドが自動で実現できる事が確認できました。」(松島氏)

■ 導入効果

運用負荷軽減により大幅なコスト削減を実現

NECでは2022年5月から約2カ月をかけ、基幹システムの実データをCelonisに取り込んで、可視化・分析が可能かどうかPoV(価値実証)を行った。その結果、Celonisにより提供されるプラットフォーム上で業務プロセス改善サイクル(可視化・分析・改善)が実現できる有効性を確認できたため、正式に導入を決定。それから約1カ月半で適用プロセスの選定、Celonisの導入設計・開発・実装・テストを実施し、2022年10月からCelonisの本番運用を開始した。

「業務部門には、これまで業務プロセスの改善に取り組んできた実績のある課題解決手法が存在します。それをCelonisに置き換えることに対し、業務部門の担当者には少なからず抵抗感がありました。そこで、Celonisを利用すれば業務プロセスの可視化にかかる工数を大幅に短縮できること、従来手法では見つからなかった問題点や原因箇所を発見できるソリューションであることを、実機によるデモを何度も実施して丁寧に説明しました。これによりCelonisを活用することの有

用性が理解され、Celonis導入の機運が一気にたかまりました。」(コーポレートIT・デジタル部門 経営システム統括部 市川晃太郎氏)

Celonisを導入してから半年余りが経過し、NECではすでに効果を実感しているという。「Celonisの動的なレポートとして可視化された業務プロセスの問題点や改善提案をベースに議論を重ね、改善活動につなげるといったPDCAサイクルの活性化が実現されました。Procurement領域のプロセスへの適用においては、業務部門による手作業のデータ抽出作業や、フォローといった負荷を大幅に軽減できたことにより、年間で700時間を超える作業時間の削減や大幅な運用コストの削減効果を見込んでいます。『請求書承認ワークフローにおけるユーザーからの問い合わせが減り、回答までのリードタイム短縮、回答品質の向上といった効果が出ている』という声が寄せられています」(コーポレートIT・デジタル部門 経営システム統括部 末松みなみ氏)

■ 今後の展開

受注・発注プロセスへの適用拡大を予定

Celonisの導入によりさまざまな効果が得られたNECだが、一方でCelonisに対する要望も挙げていただいた。

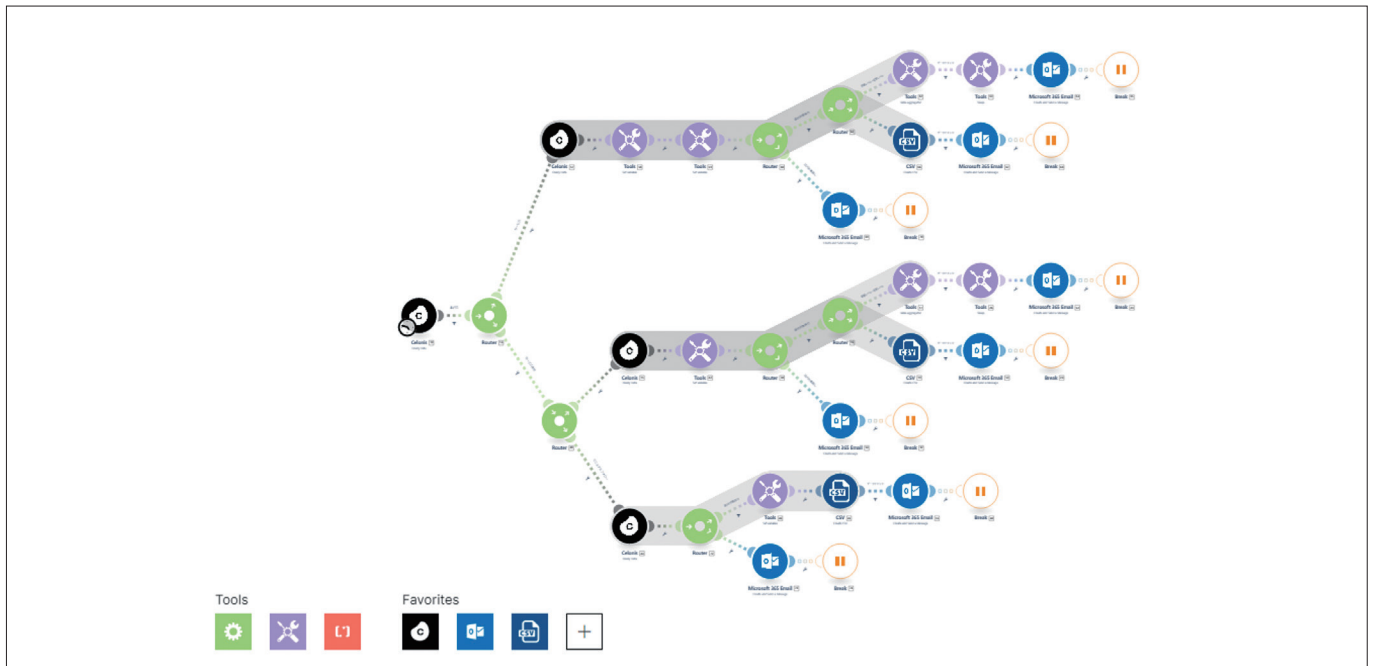
「Celonisの操作性・使い勝手は良好ですが、動的レポートやコンポーネントのインターフェイスには改善の余地があると思います。業務プロセスの改善を担当する各部門のユーザーの関心を引き付けるような製品アップデートを期待しています」(末松氏)

NECは今後、グループ会社を含めCelonisの適用領域をさらに拡大していく方針だという。

「Celonisを他の業務プロセスへと拡大していくことで、各業務プロセスにおける問題点・課題の解決と継続的な改善活動を実現できるという価値が創出できると期待しています。また既存の業務プロセスだけでなく、新規システム導入時における業務プロセスの定着状況確認、問題点の検出・改善にも役立てていきたいと考えています。さらに将来的には、NECグループ各社への適用拡大を図っていく事も視野に入れています」(松島氏)

Celonisはこれからも、NECが推進する社内DXを強力に支援するプラットフォームとして活用されていくことだろう。

■ Procurement領域で使用しているアクションフローの一例



Celonis株式会社

〒100-0005 東京都千代田区丸の内一丁目6番5号
丸の内北口ビルディング9階
<https://www.celonis.com/jp/>

© 2023 Celonis SE. All rights reserved. Celonisは、ドイツおよびその他の世界各国における Celonis SE社の商標または登録商標です。記載内容はインタビュー時の情報です。記載されているすべての会社名および製品名は、該当する各社の商標または登録商標です。2023年6月

お問い合わせ