

Celonis + 株式会社システムサポート

CASE STUDY

Celonisビジネスを展開する独立系ITベンダーのシステムサポート 管理部門の業務プロセスを継続的に改善するためにCelonisを自社導入

課題

- 現場からの要望に応えるために、受発注プロセスを可視化し、課題を抽出して改善に取り組む必要があった
- Celonisビジネスを高度化し、より良いサービスを顧客企業へ展開することが求められていた

効果

- 決裁行為の業務プロセス改善により、部門長の作業工数を大幅に削減することができた
- 自社導入の知見やノウハウが、顧客企業の業務プロセス改善に活かせるようになった

STS システムサポート

- 社名: 株式会社システムサポート
- 設立: 1980年1月
- 業種: 情報通信
- 事業内容: クラウドインテグレーション、システムインテグレーション、アウトソーシングサービスほか
- URL: <https://www.sts-inc.co.jp/>



株式会社システムサポート
 総務部 部長
 松元 善平氏



株式会社システムサポート
 経理部
 品川 貴洋氏



株式会社システムサポート
 経理部
 道上 依識氏



左から
 総務部 部長 松元 善平氏、経理部 品川 貴洋氏、経理部 道上 依識氏

独立系ITベンダーのシステムサポート(STS)は、管理部門における業務プロセス改善を目的に、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」を導入した。従来の業務を可視化して課題を抽出し、継続的な改善を目指すことにした同社は、最初に自社開発の受発注システムへCelonisを適用。Celonisを活用した業務プロセスの見直しと改善サイクルを定着化させる部門横断のCoE (Center of Excellence) を組織するなどして効果的な改善施策を進めた結果、意思決定スピードの向上や大幅な工数削減といった効果が得られ、「成長と更なるイノベーションの創出」という成長目標の達成に向けた事業戦略の遂行に貢献できているという。

■ 導入の背景

Celonisパートナーとして自社導入を実践

システムサポート(STS)は、石川県金沢市を拠点に東京・名古屋・大阪など日本全国でビジネスを展開する東証プライム市場上場の独立系ITベンダー。近年は顧客企業が取り組むデジタルトランスフォーメーション(DX)推進を支援するクラウドインテグレーション、システムインテグレーションの各事業をはじめ、企業の情報資産を守るセキュリティソリューションや最先端のAI/機械学習技術を取り入れたデータ分析、業務の自動化など、幅広い領域の事業を展開している。そんなSTSは、2022年1月にCelonisの「リセール&デリバリーパートナー」としてCelonisビジネスを立ち上げた。同年3月から「Celonis導入サービス」の提供を開始し、現在までに10社以上の顧客企業へCelonisを導入した実績がある。2023年3月には「Celonis Partner Award」を受賞し、2024年2月には「Gold Partner」の認定も受けている。

このようにCelonis導入ビジネスに注力するSTSだが、自社の業務プロセス改善にもCelonisを積極的に活用している。

「当社は『成長と更なるイノベーションの創出』という成長目標を掲げています。この目標を成し遂げるために、プロセスマイニング領域においてグローバルで実績のあるCelonisを取り扱うことにし、2023年1月には社内にもCelonisを導入して業務プロセス改善を推進することにしました。Celonisで業務プロセスを可視化して課題を発見し、課題に対する改善施策を実行、さらに改善効果を定量的に評価して利益生産性を向上させていくことが、Celonisを導入した理由です。また、自社事例によって技術力を向上させ、当社のCelonis導入ビジネスを発展させていくという狙いもあります」(システムサポート 総務部 部長 松元善平氏)

Celonisの自社導入を決めたSTSが最初に取り組んだのが、Celonisの適用対象となる業務プロセスを決定することだった。

「当社ではまず、Celonisを『成長戦略の意思決定スピードを高めるもの』と意味付けました。そして最初の対象プロセスには、すでに業務プロセスフローがデータ化され、改善機会が見込めるものを選択することにしました」(松元氏)

この対象となる業務プロセスとして選んだのが、自社でスクラッチ開発した受発注・原価管理システム「武(たける)受発注システム」だ。

「武受発注システムを利用する各種業務は、当社にとってまさにメインプロセスと呼べる重要な業務プロセスです。ここにCelonisを適用することが、最も効果的だと考えました」(松元氏)

■ ソリューション

CoEを主体にCelonis運用と改善活動に取り組む

Celonisを導入することにしたSTSでは、最初のステップとしてCelonis導入サービスを提供する事業部門のエンジニアで編成された導入チームが中心となり、武受発注システムのデータを受け取ってCelonis上で可視化するプロトタイプを作成した。

「プロトタイプはおよそ1週間で作成し、可視化された結果から、改善機会を特定し、それをもとに経営会議に諮ってCelonis本格導入の承認を得ました。それから改善アクションの計画立案・実行に取り組むことにしました。ここまでおよそ4カ月かかりました」(松元氏)

第2ステップとしてまず取り組んだのは、Celonisのオーナー組織となる管理本部に対し、Celonisのスキルトランスファーだった。ここで管理本部は、Celonisの運用を担当する部門横断の組織としてCoE (Center of Excellence)を構築。松元氏がCoEリーダーに就任し、若手社員を中心にメンバー選定を行った。

「CoEを組織編成するにあたっては、実行主体となるメンバーのアサインに苦労しました。社内事情から若手中心のメンバーになりましたが、可視化した業務プロセスが必ずしもメンバー自身が業務で利用しているシステムではなかったため、ダッシュボードに可視化された分析結果から業務やデータの理解が追いつかず、『ふーん』で終わってしまうような事態が発生してしまいました」(松元氏)

この課題を解決するために、第2ステップの段階で「CelonisでモニタリングすべきKPI」を定義。事業部門の導入チームの支援を受けながらダッシュボードのコンセプト設計を行い、「どのKPIをどういった観点で分析するためのダッシュボードなのか」という目的を明確にした。また、分析を実施する際には経験則に捉われることなく、Celonisで可視化されたデータを読み解くこと、改善施策の効果試算は具体的に数値化することといった価値検証のルールも決めたと。これにより分析のスピードアップ、Celonisの価値検証フェーズにおける有用な改善機会の発見につながった。

「価値検証フェーズでは、案件プロセス内のリワークの改善、営業・上位役職の作業回数の削減、決済行為の削減という3つの改善機会を発見し、それぞれについて改善施策を講じることで期待できる効果を試算しました。これを経営層に提言・承認を得たことで、CoEが主体となって定期的に改善サイクルを回す基盤を構築することができました。結果的には若手をCoEメンバーに選んだことで、業務に対する先入観のない分析が可能になり、データドリブンの改善機会発見につながったことも評価しています」(松元氏)

■ 改善機会を発見し、改善施策による期待できる効果を試算

改善機会を発見し、改善施策を打つことで期待できる効果を試算

改善機会	発生事象	改善効果試算
案件プロセスの効率化 (リワークの削減)	リワーク(同じ行為)が何度も発生している リワーク件数: 2,346件	2,346件の7割のリワークを削減しその分案件に注力できれば 約1,000万円/年 売上増加
営業・上位役職の作業回数削減	「営業」「Mgr」「事業部長」職の作業が多い 作業回数: 13,383件 内時間外割合: 23.6%	作業を分散させ5割移行できれば、1,300時間の削減 本来の業務に注力することで 約8.6人月/年 案件割出機会の工数増加
プロセスの見直しによる決裁行為削減 (プロセス改善)	案件規模に関わらず同じプロセスを実施している 100万未満の決裁回数: 3,217件	3,217件の5割の決裁回数を削減することができれば、事業部長の工数が 約2.5人月/年 事業計画や組織戦略の時間へ

➡ 改善機会と期待できる効果を経営層に提言し、CoE基盤構築と改善実行の承認を得る

■ 導入効果

部門長決裁行為の効率化など大きな改善効果を得る

こうしてCelonisによる業務プロセス改善のサイクルを回し始めたSTSだが、その効果はすぐに表れたという。

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/>

© 2024 Celonis SE. All rights reserved. Celonisは、ドイツおよびその他世界各国における 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。2024年3月

「最初に業務プロセスを大きく見直したのが、部門長による承認・決裁行為を削減することでした。従来は案件規模の大小にかかわらず、部門長が承認・決裁処理を行っており、その数は年間3,000件以上に及んでいました。この5割にあたる100万円未満の決裁プロセスを部門長配下に権限移譲することにより、部門長の作業工数が大幅に削減され、その分の時間を事業計画や戦略立案の時間に割けるようになりました」(システムサポート 経理部 品川貴洋氏)

品川氏によると、この改善施策の実施後に年間約1人月分の工数削減が見込まれているそうだ。このように「まずは小さくても改善施策を実行してサイクルを定着させていくことが大切だ」と、松元氏は話す。

「CoEが主体となって社内業務改善を実行するのだという意識が社内に芽生え、Celonisで可視化している業務領域外でも業務改善の動きが生まれています。これは会社にとって、改善の文化を根付かせる第一歩と言えるでしょう。また、今回の自社導入により、Celonisビジネスを展開する事業部門からも『クライアントゼロ(自社導入を経て顧客へ展開)の実践により、より良いサービスを顧客に展開できるようになった』と高く評価されています」(松元氏)

一方、若手のCoEメンバーからも、自身の成長につながる効果が得られたという声が上がっている。

「Celonisを通じて自社の業務プロセスが深掘りできるようになり、成長の機会が与えられたと実感しています。課題解決のゴールをあらかじめ想定したうえでCelonisのデータを見ることで、課題発見も容易になりました」(品川氏)

「自社のデータを使って業務プロセスを評価・分析できるところは、純粋に面白いと感じています。Celonisを使えば、改善機会を議論する際にも非常にフラットで建設的な議論が可能になります。CoEという組織の重要性・意義を改めて感じました」(システムサポート 経理部 道上依織氏)

ちなみに道上氏によると、CoEでは毎週1回30分程度、Celonisを使用した課題解決の模索会を開催しているとのことだ。

■ 今後の展開

経費精算システムや契約業務システムへの適用を予定

STSでは現在の武受発注システムに続き、Celonisの適用範囲を徐々に拡大していく方針だという。

「当社では、2024年3月から新しい経費精算システムの利用を開始していますが、同システムのカットオーバーと同時にCelonisによるモニタリングも始めています。すでにテストデータを使ったCelonisのダッシュボードは開発できているので、約2カ月程度の運用を経て課題発見と改善効果を役員会議で報告する予定にしています。また、4月に運用を開始する新しい契約業務システムにもCelonisの適用を予定しており、こちらは1月からCelonisによる可視化が可能かどうかという検証を進めています」(松元氏)

今回のCelonis自社導入により蓄積された知見やノウハウは、Celonisビジネスを展開する事業部門にも共有されている。それらは確実に、顧客企業が目指す業務プロセス改善にも活かされることだろう。



お問い合わせ