

Celonis + 株式会社エイト日本技術開発

CASE STUDY

業務システム刷新を伴うDXプロジェクトに取り組む エイト日本技術開発。業務プロセスの可視化と 継続的な改善活動にCelonisを採用

課題

- DXプロジェクトのなかで、業務プロセスの標準化・最適化を進める必要があった。
- 業務プロセス全体を可視化・把握できるプロセスマイニングの導入を検討していた。

効果

- 業務担当者の感覚や想像で語られていた事象がデータとして可視化できた。
- 実際に可視化した結果から業務プロセスの課題を抽出し改善することができた。



- ・ 社名: 株式会社エイト日本技術開発
- ・ 設立: 1960年9月
- ・ 業種: 建設・サービス
- ・ 事業内容: 社会インフラ施設の調査・計画・設計・施工管理など
総合建設コンサルタント事業
- ・ URL: <https://www.ejec.ej-hds.co.jp/>



株式会社エイト日本技術開発
総合企画本部
DX推進室 室長
藤田 亮一氏



株式会社エイト日本技術開発
技術本部 EJイノベーション技術センター
データサイエンスグループ 副査
鈴木 慎也氏

国内有数の総合建設コンサルタント会社、エイト日本技術開発は、2022年8月にデジタルトランスフォーメーション(DX)プロジェクトを立ち上げ、業務プロセスの見直しを含む大規模な業務システムの構築に取り組んでいる。新しい業務システム基盤には、業務データを可視化・分析して効果的な活用・連携を実現する業務プロセスへ改善・刷新するソリューションとして、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」を採用した。2023年4月にはIT問い合わせ受付業務・ワークフローに導入し、その後は営業管理業務や経費精算業務への適用も予定しているという。

■ 導入の背景

業務改革を推進するDXプロジェクトが始動

エイト日本技術開発(EJEC)は2009年6月、旧・エイトコンサルタントと旧・日本技術開発の2社が統合して発足した日本有数の総合建設コンサルタント会社。持ち株会社であるE・Jホールディングス(東証プライム市場上場企業)グループを代表する中核企業であり、道路・構造、河川・港湾、都市・環境、耐震・防災といった社会インフラ施設の調査・計画・設計から施工管理・マネージメントまで幅広い事業を展開している。そんなエイト日本技術開発では、10年後の未来に「価値ある環境と持続可能な社会の未来を切り拓く次世代創造企業」の実現を目指す「EJEC長期ビジョン2030」を2021年7月に策定し、人・組織・企業の変革を加速させるさまざまな施策に取り組んでいる。その一環として2022年8月に始動したのが、業務プロセス改革を推進する「DXプロジェクト」だ。

「当社の業務システムは従来、人事・経理・生産・営業などのそれぞれ個別の業務システムがオンプレミス環境で稼働しており、システム上のデータから定常・定型レポート作成に必要な情報をまとめるのに多大な労力を強いられていました。この課題を解決するためにビジネスコンサルタントの支援を受けながら、アーキテクチャの設計と戦略的ロードマップの策定に取り組み、すべての領域をカバーする新しい業務システム基盤を構築するDXプロジェクトを立ち上げました」(エイト日本技術開発 総合企画本部 DX推進室 室長 藤田亮一氏)

この新しい業務システム基盤は、クラウドERP「SAP S/4HANA Cloud」をはじめ、ワークフローシステム「ServiceNow」、SFA/CRM「Salesforce」、経費精算「SAP Concur」、人事管理「SAP SuccessFactors」といったフルクラウドによる大規模な構成になっており、2023年6月の本番稼働を目指して構築が進められている。

■ ソリューション

機能・能力面・サポートで優れたCelonisを採用

新しい業務システム基盤によるデジタル変革を進めるなかで、エイト日本技術開発がとくに注力したのが業務プロセスの標準化と最適化だ。

「新しい業務システム基盤には複数のサービスを同時に導入したため、効果的な情報連携を実現するには業務プロセスを全面的に見直して標準化・最適化を進め

する必要がありました。そこで注目したのが、プロセスマイニングです。当社の役員やビジネスコンサルタントからも、まずはプロセスマイニングを使って既存の業務プロセスを可視化・分析し、業務のボトルネックを抽出して改善すべきだという意見が出たことから、プロセスマイニングの導入を検討することにしました」(藤田氏)

藤田氏のDX推進室では、さっそく複数の導入候補を挙げて比較検討を行った。「プロセスマイニングの中にはタスクの最適化のみに対応するものもあります。しかし当社は業務プロセス全体の流れを可視化・把握できなければ意味がないと考え、条件に合う複数のソリューションに絞り込んで選定作業を進めました。検討の結果、マルチベンダー製品で構成されている新しい業務システム基盤でプロセスマイニングを実施するにはCelonisが自由度・機能・能力の面で最も優れていました。また、今後自社の専任メンバーによる運用体制を構築することを考えると、無償の勉強コンテンツが多いCelonisは魅力的です。ビジネスコンサルタントからの勧めもあり、Celonisを導入することに決めました」(藤田氏)

■ 導入効果 業務プロセス改善に向けた効果を確認

Celonisの導入を決めたエイト日本技術開発では、DXプロジェクトがスタートした2022年8月から2カ月をかけて既存の基幹業務システムからワークフローデータを取り込む形でPoC(概念実証)を実施。その可視化した結果とそこから見えてきた課題をまとめ、経営会議で報告した。

「新しい業務システム基盤が稼働していない状態でスタートしましたが、既存の基幹システムから静的なデータを取り込んで可視化することで業務のボトルネックが見えたこともあり、Celonisの価値を経営層にいち早く理解してもらえました。これを受け、まずはServiceNowによるIT問い合わせ受付業務・ワークフローに適用することとし、2023年4月にServiceNowが先行稼働するのに合わせ、導入ベンダーであるシステムサポート社からの支援を得ながらダッシュボードの開発に取り組みました」(エイト日本技術開発 技術本部 EJイノベーション技術センター データサイエンスグループ 副査 鈴木慎也氏)

このようにPoCの段階からCelonisを適用したことにより、エイト日本技術開発はさまざまな効果が得られたと実感している。

「これまで業務担当者の感覚や想像で語られていた事象が、データとして可視化できたことは、Celonisの大きな導入効果だと考えています。例えば、拠点ごとのスルータイムの違いなどがデータとして表現されたことで、事実に基づいた適切な見直しが行えるようになりました。また、実際に可視化した結果から年度末の

ワークフローが増加するタイミングで承認行為が雑に行われている部分が見えたり、最終承認者で差し戻しが発生したときに中間の承認行為が無駄が発生したりといった気づきが得られ、ワークフローの改善や次の設計へ役立てることができました」(藤田氏)

定量的な効果も試算しており、拠点における差し戻し比率を大幅に抑えることで「ワークフローが完了するまでのトータル日数を123日短縮、起案や承認行為などのアクティビティを193回削減できる」(藤田氏)と見込んでいるという。

■ 今後の展開 さらなる適用領域の拡大を予定

ServiceNowのIT問合せ受付業務・ワークフローへの適用によってCelonisの運用を本格化させたエイト日本技術開発では現在、新しい業務システム基盤全体でCelonisを活用するための準備を進めているという。

「今後はDXを推進するCoE(Center of Excellence)の中に、プロセスマイニング領域の専任担当者を設置し、当社が自ら新規システムとの接続、業務プロセスの可視化、改善機会の特定、価値創出を繰り返し実践できるように計画しており、すでに2023年5月からパイロット運用を開始しています。また、具体的なCelonisの次期適用領域としては、Salesforceの営業管理業務、SAP Concurの経費精算業務、SAP S/4HANAの購買・販売業務などを視野に入れています」(藤田氏)

Celonisの本格的な活用により、新しい業務システムによる業務プロセスの継続的な改善に取り組もうとするエイト日本技術開発。同社の事例は、DXを推進する多くの企業にとって参考になるに違いない。



左から
総合企画本部 DX推進室 室長 藤田 亮一氏
技術本部 EJイノベーション技術センター データサイエンスグループ 副査 鈴木 慎也氏

■ ServiceNowにおけるIT問合せ受付業務の各種KPIを確認するためのダッシュボード例



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