

Celonis + 株式会社JALインフォテック

CASE STUDY

現場の業務改善に取り組むJALインフォテック 受注管理業務のプロセス刷新にCelonis EMSを適用

課題

- 現場の業務負荷を軽減するために業務プロセスの見直しを検討していた。
- 受注管理の業務プロセスを改善して後工程へのしわ寄せをなくしたかった。

効果

- 現場の業務負荷を把握してボトルネックを特定することができた。
- Celonis EMSで可視化した業務プロセスを共通理解として改善の議論を進めることができた



- ・社名:株式会社JALインフォテック
- ・設立:1978年8月
- ・業種:情報通信業
- ・事業内容:JALグループおよび一般企業向けシステムインテグレーション事業、ネットワークソリューション事業、ITサービス事業、カスタマーサービス事業ほか
- ・URL:<https://www.jalinfotec.co.jp/>



株式会社
JALインフォテック
代表取締役社長
執行役員
小山 英之氏



株式会社
JALインフォテック
業務支援部長
日隈千里氏



株式会社
JALインフォテック
総務部長
中山 忠氏

日本航空 (JAL) グループのIT中核会社、JALインフォテックは、顧客企業からの見積依頼、社内での見積作成・承認、外部への発注といった受注管理業務のプロセスを刷新するために、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 EMS(Execution Management System)」を導入した。受注管理業務に関連するシステムログをCelonis EMSで分析・可視化することにより、業務プロセスに内在していたボトルネックを特定。業務負荷を定量データとして把握しながら業務プロセスの改善を進めた結果、現場の業務効率化を実現するとともに、業務部門の新たな価値創出につながる効果が得られたという。

■ 導入の背景

業務プロセス刷新を検討していたJALインフォテック

JALインフォテックは、旧・JALデータ通信と旧・日航情報開発の両社が1996年に合併して発足した日本航空 (JAL) グループのIT中核会社。創業以来、JALグループの安全・安心・快適な航空輸送サービスをITの側面から支えてきた。近年はJALグループで培った知見をもとに、グループ外企業の課題を解決するシステムソリューション事業を展開。また社会の持続的な成長を促進するために、子どもたちの未来に貢献する教育事業「JIT STEAM EDU」をはじめ、さまざまな地域貢献活動にも積極的に取り組んでいる。

そんなJALインフォテックでは、コロナ禍による事業環境の変化に対応するために、JALグループ各社に対してサービスの品質向上に向けた業務プロセスの見直しを提起していたという。そう話すのは、同社代表取締役社長の小山英之氏だ。

「現場の業務負荷を軽減するために業務プロセスの見直しを検討していたところ、ちょうどそのタイミングで紹介されたのが、プロセスマイニングソリューション『Celonis EMS』でした。Celonis EMSは業務プロセスを可視化できるだけでなく、分析からアクションまでを1つのプラットフォームで提供する唯一無二のソリューションであり、航空業界にも豊富な導入実績があります。まさに当社が目指している業務プロセスの見直しに最適だと考え、まずはCelonis EMSを適用可能な業務プロセスを選定して、PoC (概念実証) を実施してみることにしました。」(小山社長)

■ ソリューション

関連システムのログをCelonis EMSで収集・分析・可視化

Celonis EMSのPoCを実施するために、JALインフォテックが多種多様な業務のなかから選び出したのは、受注管理の業務プロセスだった。このプロセス

には顧客企業からの見積依頼、社内での見積作成・承認、外部への発注などが含まれており、社内の業務部門の多くが利用しているという。

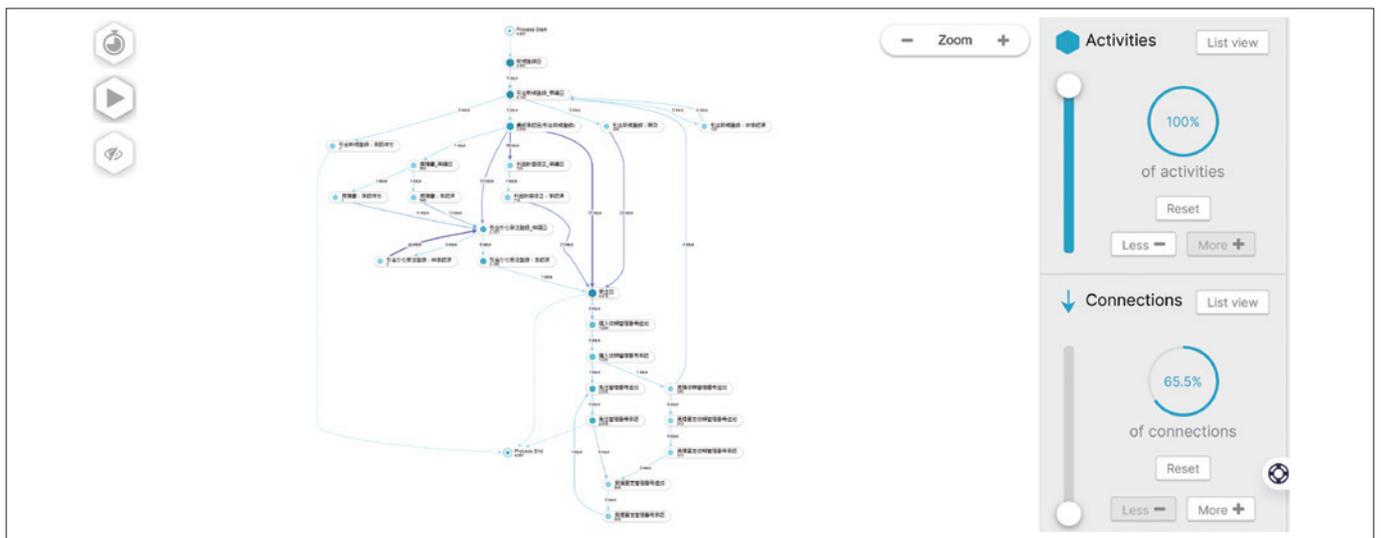
「Celonisの担当者で議論を重ねるなかで、当社の本業でありビジネスインパクトに直結する受注管理の業務プロセスを対象にすることに決めました。JALグループ内外のお客様に対して納期を遵守することは当社のビジネスにとって重要であり、案件が開始するまでの業務プロセスを改善すれば、後工程へのしわ寄せもなくなるだろうと考えました」(小山社長)

Celonis EMSの導入に着手したのは、2022年6月のこと。受注管理の業務プロセスに関連する決裁承認システム、生産管理システム、購買システムのログを収集・分析して一連の業務プロセスを可視化するところから始まった。「Celonis EMSにシステムログのデータを取り込み、それを分析して改善策を立案するという流れでプロジェクトを進めました。それぞれのシステムからどのデータを取得すべきか、それらをどのようにつなぎ合わせると1つの業務プロセスになるかを考えながら作業を進めました。結果として約5,000件のデータをCelonis EMSに取り込み、業務プロセスの可視化を2カ月と言う速さで実現できました」(JALインフォテック 業務支援部長 日隈千里氏)

■ 導入効果 現場の業務負荷を把握してボトルネックを特定

Celonis EMSを導入して真っ先に効果を実感したのは、客観的なデータに基づく判断が可能になったことだという。「業務プロセスを変えるうえで重要なのは、現場の主観的な意見ではなくデータによる裏付けがあることです。プロジェクトでは、取り込んだデータから可視化された業務プロセスが自分の認識と違うというメンバーもいましたが、可視化されたファクトデータに基づく情報を共通言語として現場の業務担当者と議論を進めた結果、現場の業務負荷を把握してボトルネックを特定することができました」(JALインフォテック 総務部長 中山忠氏)
業務プロセスの改善を進めるにあたっては、従来のように暗黙知を確認して相互理解するのではなく、認識知に基づいた判断に変換できたところに効果を感じているという。「これまでは経験により業務内容を理解していましたが、Celonis EMSにより可視化された正しい業務プロセスを共通理解とすることにしました。これにより現場だけでなく、経営も同じ目線で改善に向けた議論が行えるようになり、メンバーの叡智を結集した改善策の立案につなげることができました」(中山氏)

■ Celonisダッシュボードによる、生産管理システム、購買システムのプロセスの可視化例



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4月

お問い合わせ

Celonis EMSはまた、業務部門へのヒアリングを効率化するためにも役立っている。

「Celonis EMSの分析結果を予め確認し、議論の際には可視化された業務プロセスを一緒に見ながら議論できたことで、認識相違による手戻りを防止できました。さらに業務部門が主体となってCelonis EMSを活用することにより、対象業務の改善に貢献できることも実証できました」(日隈氏)

■ 今後の展開 調達領域やJALグループの業務プロセスにも適用

JALインフォテックでは現在、今回のプロジェクトを通じて把握できたボトルネックに対する施策の実行を進めているという。この業務プロセス改善を通じ、業務部門の現場における新たな価値創出を目指していく考えだ。「今回のプロジェクトでは、国産ERPパッケージや内製システムにもCelonis EMSを有効活用できることが確認できました。今後は社内の調達領域やJALグループの業務プロセスへと適用範囲を拡大し、事業環境の変化に即応できるオペレーションを実現したいと考えています。またCelonis EMSは、JALグループだけでなくグループ外のお客様の業務プロセス刷新にも有効なので、将来的には社会価値向上への貢献にも、Celonis EMSを積極的に活用することも視野に入れています」(小山社長)
今回のプロジェクトをきっかけに、Celonis EMSの本格的な活用に取り組み始めたJALインフォテック。ここからスタートしたCelonis EMSの経験とノウハウの蓄積は、JALグループ内外の顧客企業の業務プロセス刷新にも役立てられることになるだろう。



左から
業務支援部長 日隈千里氏
代表取締役社長執行役員 小山 英之氏
総務部長 中山忠氏