

Celonis + 株式会社 日立システムズ

CASE STUDY

継続的プロセス改善による競争力強化に取り組む日立システムズ プロセスマイニングによる俯瞰的、客観的、継続的な 業務改善を目的にCelonisを導入

課題

- ビジネスの変化によりプロセスが経年劣化した場合でも、業務やシステムの定期モニタリング・改善により、最適なプロセスを維持するプラットフォームを整備したい。
- 顧客企業のDX改革を支援するためにベストなプロセスマイニングソリューションのスキルを獲得したい。

効果

- SAP S/4HANA®の販売系システム、障害対策を支援するフィールド作業支援システムの業務プロセスを可視化し、継続的な業務改善に取り組めるようになった。
- 客観的な分析結果に基づいてプロセス自動化などの改善施策に取り組んだことで、業務効率や業務品質が向上した。
- データドリブンな改革の指向と可能性の追求といったマインドの浸透が図られた。

HITACHI
Inspire the Next

 日立システムズ

- ・社名：株式会社日立システムズ
- ・設立：1962年10月
- ・業種：情報通信業
- ・事業内容：
システム構築事業、システム運用・監視・保守事業、ネットワークサービス事業、情報関連機器・ソフトウェアの販売・開発ほか

URL：<https://www.hitachi-systems.com/>



株式会社
日立システムズ
執行役員兼CIO
鈴木 新太氏



株式会社
日立システムズ
IT本部 本部長
吉田 浩美氏

日立グループのITサービス企業である日立システムズは、同社が販売系システムとして運用するSAP S/4HANA®システム、および保守サービス部門が利用するフィールド作業支援システムの業務プロセスを可視化し、継続的な業務プロセス改善に取り組むことを目的に、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 EMS」を導入した。業務プロセスを可視化し、客観的な分析結果に基づいてプロセス自動化などの改善施策に取り組んだことで、業務効率や業務品質が向上するという効果が得られているという。

■ 導入の背景

設計プロセスと実業務の乖離の把握と継続的改善による
最適プロセスの維持を目的にプロセスマイニングに注目

日立システムズは、2011年10月の合併によりスタートしたITサービス企業。業務システムの設計・開発、運用・保守というITライフサイクル全体をワンストップでサポートしており、日立グループの情報通信事業領域において中核的な役割を果たしている。

そんな同社がめざしているのは、現場業務のデジタル化を推進して顧客企業の課題を解決するソリューションの提供だ。それを実現するにはITスキルだけでなく、現場業務の実行プロセスを理解して継続的に改善していけるプロセスマネジメントスキルが求められる。

「現場業務を支える高品質なサービスプラットフォームを維持・運用していくには、プロセスを俯瞰的に可視化して客観的なデータで分析、その結果に基づいて継続的な改善に取り組むことが重要と考え、当社では、2009年頃から

自社の基幹システムにプロセスマイニングの仕組みを適用する取り組みを進めました」(日立システムズ 執行役員兼CIO 鈴木新太氏)

ところが鈴木氏によると、当時の仕組みはレスポンスが重く、使い勝手が悪いといった課題を抱えながら運用していた。その後、合併によって日立システムズが誕生し、基幹システムもビッグバンで全面刷新されたことで、プロセスマイニング環境の再構築が必要となったが、合併に伴うIT統合、コスト最適化を優先せざるを得ず、本取り組みを断念した。

「業務プロセスを常に最適化するにはシステムを全面刷新するタイミングではなく、業務やシステムの定期モニタリング・改善により、大きな負荷を掛けることなく継続的に最適なプロセス改善サイクルを回す必要があります。そこで改めて、業務プロセスを可視化・分析できるプロセスマイニングの取り組みを進めることにしました。これは多くのお客さまも同様ではないでしょうか」(鈴木氏)

■ ソリューション

Celonisの検証を実施して導入価値を確認

そうした中、日立システムズの金融事業グループがサービス化を検討していたのが、グローバルで豊富な利用実績があるプロセスマイニングソリューション「Celonis」だった。顧客企業向けサービスとして取り扱いを開始する前に、まずは自社システムへ適用し、実績を作ることを社内のIT部門と協議し、2019年秋以降に約2か月、価値を検証することにした。

「検証の結果、①Celonisのイベントログ抽出ツールによりデータ抽出が容易で既存のIT環境との連携性にも問題がないこと、②バリエーション、リードタイム、サイクルタイム、件数の把握など簡便な操作でプロセス可視化を実現できること、③テンプレートを活用してダッシュボードが作成でき、様々な条件によるフィルタリング、KPI状況の把握などの分析機能が提供されていること、④圧倒的にレスポンスが良く、ユーザビリティに優れていること、⑤Celonisのエンジニアが技術的に優れている的確なサポートを得られることを確認し、Celonisの導入を決断しました」(日立システムズ IT本部 本部長 吉田浩美氏)

■ 導入効果

客観的な分析に基づくプロセス改善を実現

Celonisの導入を決めた日立システムズでは、SAP S/4HANA®で運用している販売系システムと保守部門が利用する自社スクラッチ開発のフィールド作業支援システムの2つに適用することにした。販売系システムでは受注から



左から
IT本部 経営基盤システム部 部長 松本直之氏
IT本部 本部長 吉田 浩美氏
IT本部 経営基盤システム部 コンサルタント 渡邊芳雄氏
執行役員兼CIO 鈴木新太氏
IT本部 事業基盤システム部 事業IT計画グループ 主任技師 中島泰男氏
金融事業グループ 事業企画本部 ビジネス企画部 主任 梁恩慧氏
産業・流通事業グループ 産業・流通情報サービス第一事業部 技師 住田知之氏

作業指示、売上計上までの業務プロセス可視化・分析に取り組み、フィールド作業支援システムでは修理部品特定率向上や複数回出動抑止を目的にCelonisでプロセス改善策を探ることにしたという。プロジェクトは販売系システムが2020年7月～12月、フィールド作業支援システムが2020年8月～2021年1月にかけて実施され、カットオーバー後に運用を開始した。この間、プロセスマイニング手順の確立、ドキュメント整備、テンプレート準備など、今後のお客さまへの展開準備を並行して進めた。

「Celonisを導入して業務プロセスを可視化したことで、システム利用部門からの改善要求に対して、客観的な分析に基づいて問題のプロセスを把握し、優先順位を明確にしながら改善策を講じられるようになりました。業務部門の利用者からは、Celonisをさらに積極的に活用して様々な業務プロセスを改善したいとの意見も出ています」(吉田氏)

今回は2つのシステムをターゲットにプロセスマイニングを実施、他の業務部門からも本取り組みに参加したいとの声があがっており、今後は、プロジェクト管理、セキュリティ管理などの業務への適用も計画中とのことだ。

■ 今後の展開

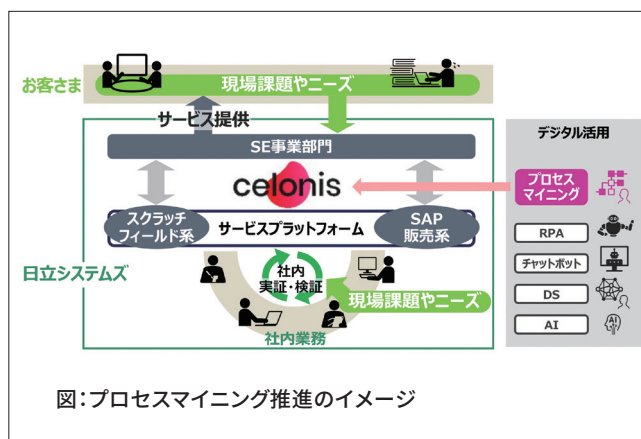
適用範囲を広げてサービス提供も視野に

日立システムズでは、販売系システムのプロセスマイニングにより指図発番の自動化率向上の改善を提案、2021年度末までに現在より10%向上させ、リードタイムの短縮と品質向上を図るべく改善計画を策定している。また、フィールド作業支援システムのプロセスマイニング結果として、障害通報の自動クローズ率50%向上、部品返却率の10%改善、作業員出勤率の30%改善という目標を立て、改善ポイントの掘り下げをしている。さらに今後は、プロセス設計のツール化によるプロセス設計とプロセス改善の両輪でのデジタル化の推進と、プロセスを時間・作業量だけでなくコストで可視化し、業務コストの妥当性の検証を検討中とのことだ。

「今後は継続的な業務改善プロセスの定着を進め、業務オペレーションを効率化して競争優位性の確保を目指そうと考えています。また、エンジニアのプロセスマネジメントスキルを向上させるためにCelonisが提供するトレーニングカリキュラムの受講も推奨しています」(吉田氏)

さらに日立システムズでは、同社が自社システムへの適用によって培った経験・知見、事前検証の実績を基に、Celonisのディストリビューターとして顧客企業向けにサービスの提供を実施している。

■ 株式会社日立システムズの取り組み



図：プロセスマイニング推進のイメージ

*SAP、SAPロゴ、記載されているすべてのSAP製品およびサービス名はドイツにあるSAP SEやその他世界各国における登録商標または商標です。

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/>

© 2021 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。2021年6月

お問い合わせ