

人々の暮らしを支える化学メーカー 東亜合成様を選んだ SAPリモート保守サービス

「常駐型保守」から「リモート保守」へ、
長年にわたり安定稼働をサポート

導入企業 | 東亜合成株式会社 様



CASE STUDY 事例紹介

東亜合成様では、2015年に情報システム部が東京都から富山県内の事業所へオフィス移転することとなり、同社情報システム部は基幹業務システムのリモート保守の必要に迫られた。当時リモートによる保守形態は主流で無かったため、基幹業務システムとしてのSAP導入やリモート保守の実績、知見を持つさくら情報システムに委託した。現在(※)、同社情報システム部は東京、富山、および愛知の3拠点であるが、これまで約7年間にわたり大きなトラブルなくSAPリモート保守を継続している。

(※)2022年取材時点



(左から)

経営戦略本部
情報システム部
主査

橋元 央樹 様

経営戦略本部
情報システム部
主査

山賀 夕希子 様

導入前の課題と効果

・導入前の課題

- ✓ オフィス移転に伴い、基幹業務システムの運用・保守のリモート化が必要となった
- ✓ 当時はSAPの運用・保守は常駐型が主流であり、リモートでの運用・保守例はわずかだった
- ✓ オフィス移転後も同社ユーザー部門からのシステム改善や改修要望に対し迅速に対応できる体制が必要だった

・効果

- ✓ 大きなトラブルなくSAPリモート保守への移行を実施できた
- ✓ リモート保守に移行後、約7年にわたり安定稼働を実現している
- ✓ 常駐型と変わらず業務を遂行でき、迅速なシステム改善・追加改修が実施できている

SAPリモート保守サービス導入前の課題、 選定理由

Q. 導入前の課題を教えてください。

当社グループの事業は5つのセグメントで構成され、電解製品やアクリルモノマーなどの産業の基盤素材となる基幹化学品から、瞬間接着剤「アロンアルフア(R)」など一般消費者向けの製品まで、幅広い製品群をラインアップしています。このような広範な事業展開を支え、業務改革を推し進めるため、SAP ERPをビッグバン導入し、2002年1月から稼働させています。

SAPリモート保守サービス導入のきっかけとなったのは、情報シ

ステム部のオフィス移転です。2015年に、東京都から富山県へと情報システム部がオフィス移転することになりました。これに伴い、SAPの保守について、それまでの常駐型での保守からリモート保守への移行に迫られました。

今でこそ、基幹業務システムのリモート保守は当たり前ですが、当時は主流でなかった時代です。他社を含めた事例が少なかったことが、社内で最も気がかりな点でした。また、従前はユーザー部門からの問い合わせや要望に対して、情報システム部が対面でリアルタイムに対応していましたが、情報システム部のオフィス移転により、それまでのコミュニケーションが難しくなり、外部ベンダー様への依頼も含め迅速な対応ができなくなることも懸念していました。

初めてのリモート保守を他社に先駆けて実施するという、当社にとっては大きなチャレンジでしたので、実績、コミュニケーション、セキュリティなど、さまざまな面で安心してお任せできるベンダー様を探していました。

Q. さくら情報システムのSAPリモート保守サービスを採用した理由を教えてください。

何よりも信頼性が採用の決め手でした。さくら情報システムは、当時からセキュリティ対策を講じたリモート保守センターを自社で運営していることなど、リモート保守に関しての知見、実績ともに豊富でした。また、SAPの導入・運用実績があり、金融系ベンダーという点も高く評価しました。リモート保守への移行は当社にとっては初めてですし、さまざまな懸念もありましたが、さくら情報システムなら任せられるという安心感がありました。

SAPリモート保守サービス導入効果

Q. さくら情報システムの対応はいかがでしたか？

リモート保守への切り替えから運用フォローに至るまで、大変親身で寄り添ったサポートを受けています。当社からの相談にも快く乗ってもらい、フレキシブルに対応いただいています。

特に優れていると感じているのが、当社が気付いていない点を指摘し、アドバイスいただけることです。保守内にて、依頼した業務だけでなく依頼した以上のことをカバーしてもらえるのは、さくら情報システムならではの良さであり、大変満足しています。

仕様に関する認識齟齬を無くすために、適宜業務の進捗報告や会議体を設定し、リモート体制でもコミュニケーションがスムーズに行えています。運用後に発生したシステム改修業務はもちろん、改修に伴うドキュメント更新についても、経緯も含め詳細に記録されているので業務可視化もできています。安心という面では、セキュリティの観点で万全の対策をいただいています。

現在、さくら情報システムには、カスタマイズ部分を含めた上流工程の支援まで業務範囲を拡大して依頼しています。技術力、専門知識ともに豊富で、とても頼りになる存在です。

Q. 導入後の効果を教えてください。

当社の基幹業務システムは、会計・販売・購買などの全社の幅広い領域をカバーしており、事業活動を支える重要なシステムです。リモート保守に移行した後に大きなトラブルは発生しておらず、何よりも基幹業務システムが安定して稼働していることが成果であると考えます。

当初懸念していたユーザー部門からの要望に関しても、支障なく対応できました。さくら情報システムでの要件への理解や対応もスピーディで、コミュニケーション面で不安に感じたことは無かったですね。上流工程の支援もサービススコープに含まれているため、当社の人手が足りなくなった際も助かっています。

導入企業様ご紹介 | 東亜合成株式会社 様

1944年に創立。産業向け基幹化学品から一般消費者向け製品まで、幅広い事業で国内外トップレベルのシェアを誇る化学メーカー。化学の力で新しい幸せを届けることを目指す。

コロナ禍発生前からリモート保守業務を行っており、インフラ環境整備には当初苦労しましたが、当社においてもリモートワークが増えた現在、情報システム部では、オフィス勤務と在宅勤務とのバランスをとりながら、生産性の維持・向上に取り組んでいます。

今後の展望

Q. 今後の計画についてお聞かせください。

DX(デジタルトランスフォーメーション)の動きなど、IT分野は絶え間なく進化しています。

今後も、工場や研究開発部門を含め全社的に変化に対応し、時代に適応していきたいと考えています。大規模なシステム開発プロジェクトについても、さくら情報システムにまず相談しています。さくら情報システムと情報共有をしながら協創できればありがたいですね。

さくら情報システムはSAP以外にもさまざまなサービスを提供されているので、今後はインボイス制度などの制度変更の情報についても共有して欲しいです。これからも併走して前に進み、寄り添ってもらえる関係でありたいと考えています。

サービス品質のさらなる向上を目指し より柔軟な対応・連携体制を構築する

お客様からお褒めの言葉をいただき大変ありがたく存じます。東亜合成様へのSAPリモート保守サービスご提供にあたっては、仕様などで齟齬が無いよう作業の可視化、綿密なコミュニケーション体制構築などを心がけました。現在まで約7年もの間大きなトラブルなくサービスをご提供できているのは、東亜合成様との盤石な体制の賜物だと考えております。これもひとえに東亜合成様の变化にチャレンジする社風と情報システム部様のご協力によるものであり、感謝しております。今後も質の高いSAP保守サービスをご提供できるよう、最新のIT動向をキャッチアップしながら、品質向上のマインドを常に忘れず取り組んでまいります。



関連製品・サービス

ERPシステム運用・保守サービス

長年の運用保守業務で培った経験・知見を活用し、課題解決をサポート

製品についての詳細・お問い合わせはこちら ▶▶ <https://www.sakura-is.co.jp/>

さくら情報システム

さくら情報システム株式会社
お問い合わせ窓口

〒108-8650 東京都港区白金1-17-3 NBFプラチナタワー

E-mail: solution1@sakura-is.co.jp

代理店届出番号(電気通信事業者): 第C1917179号

Copyright©2022 Sakura Information Systems Co.,Ltd. All rights reserved.

お問い合わせ