

株式会社富士通ゼネラル 様

# 受注業務プロセスの統合で案件進捗を把握可能にし、お客様対応をスピードアップ メインフレーム資産を活かした短納期・低コストのシステムモダナイゼーション

**導入商品** サーバ導入型エミュレータ「FUJITSU Software WSMGR for Web API サポート」

ワークステーションマネージャー フォー ウェブ エービーアイ

## 課題

- 多種の受注プロセスが存在し、業務で非効率な作業に追われていた
- メインフレーム連携がバッチ処理のため業務処理スピード向上が限界
- デジタルトランスフォーメーションを見据え、多くのシステム刷新が必要

## 効果

- 受注業務プロセスを統合し、案件進捗を把握できるプロセスに変革し顧客へのサービスが向上
- メインフレーム連携をリアルタイム化し、業務の遅延時間を解消
- メインフレーム資産を活用し、1/2の開発工数かつ短納期・低コストでシステム刷新

国内エアコンの売上拡大を目指す富士通ゼネラルは、住宅設備ルート攻略を加速するため、「見積」「受注」の業務プロセス統合を目指したシステム刷新に踏み切った。そこでパブリッククラウド上の Web アプリケーションとメインフレーム上の基幹システムをスムーズに連携させる仕組みが必須となり、「FUJITSU Software WSMGR for Web API サポート」を活用。メインフレームの既存資産を活用し、開発工数と期間、コストを大幅に削減しつつ、将来のデジタルトランスフォーメーションを見据えた基盤を築いた。

## 導入の背景

### 売上拡大に対応するため多様化している「見積」「受注」の業務プロセス統合が急務

エアコンを主力事業とする富士通ゼネラルが、特に大きな存在感を發揮しているのは北米、欧州、中東を中心とする海外だ。カナダ、スペイン、ルーマニア、セルビア、アラブ首長国連邦、オーストラリアなど、トップシェアを獲得している国も少なくない。もちろん、日本国内においても「nocria（ノクリア）」は高い人気を誇るエアコンの定番製品となっており、同社は市場にさらに攻勢をかけていく考えだ。

同社 IT 統括部 フロントソリューション部の部長を務める鈴木 年氏は、「国内のエアコン販売を強化すべく、従来の家電量販店ルートに加え、大手住宅メーカーなどとの関係強化や新規開拓に注力しています」と語る。

IT の観点からこのビジネス戦略を支える上で欠かせないのが、「見積」「受注」の業務プロセス改善である。

同社 IT 統括部 フロントソリューション部の鈴木 大輝氏は、「年間 4 万～6 万件の案件が発生しており、繁忙期には特に業務が集中します。そうした中、営業担当者をはじめ受注処理部門の内勤社員が、『受注』『出荷』の業務を遅延なく処理し、お客様へのレスポンスを高めるため急務となっていたのが基幹システムへのデータ入力の改善です。例えば入力項目の漏れなどがあった場合、アラートが返ってくるのは翌営業日となり、大幅な手戻りを経てお客様への回答はさらに遅れてしまいます。こうしたタイムラグを極力なくす必要がありました」と語る。

この課題を短期間かつ低コスト、システムの制約を抑えつつ解決するためには、各案件のデータ管理や加工を集中的に行うパブリッククラウド上の Web アプリケーションと、受発注のトランザクション処理を行っているメインフレーム上の基幹システムのデータをスムーズに同期させる仕組みが必須であった。

## お客様プロフィール

### 株式会社富士通ゼネラル



株式会社 富士通ゼネラル

本社所在地 神奈川県川崎市高津区末長 3-3-17

設立 1936 年 1 月 15 日

代表取締役社長 齋藤 悦郎  
経営執行役社長

従業員数 連結 7817 人（2019 年 3 月現在）

ホームページ <https://www.fujitsu-general.com/jp/>

### 事業概要

約半世紀の歴史を持つエアコン事業は、高度な開発力と技術力を誇り、常に世界の先駆者的役割を担ってきた。主要マーケットは日本のみならず、世界規模で高いシェアを確立している。



株式会社富士通ゼネラル  
IT 統括部  
フロントソリューション部  
部長  
鈴木 年氏



株式会社富士通ゼネラル  
IT 統括部  
フロントソリューション部  
鈴木 大輝氏



株式会社富士通ゼネラル  
IT 統括部  
フロントソリューション部  
渡邊 文弥氏



株式会社富士通ゼネラル  
IT 統括部  
フロントソリューション部  
飯塚 隆司氏

## 導入のポイント

### 入念な検証を実施した結果 期待通りのリアルタイム性を確認

同社がオンプレミスで運用している基幹システムは、富士通の総合オンライントランザクションシステムを基盤に構築。長年にわたる運用を通じて担保してきたその高度な信頼性を維持するため改変は容易ではなかった。また、従来システムはメインフレームへのデータ連携をバッチ処理で行っており、実はタイムラグの発生はこれが原因だった。

そこで同社は2018年5月、パブリッククラウド上のWebアプリケーションとメインフレームのスムーズなデータ連携を前提とした住設業務システムの刷新プロジェクトを始動。その際、サーバ導入型エミュレータ「FUJITSU Software WSMGR for Web API サポート」(以下、WSMGR for Web)が富士通から提案された。「他のソリューションと比べても、要件を完全に満たすのはWSMGR for Web だけでした」と鈴木(年)氏は語る。

同社は富士通からWSMGR for Webを借り受けて入念な検証を実施した。「その結果、期待通りのリアルタイム性を確認できました」と鈴木(大)氏。これが決め手となって、正式導入に至った。

同社がもう1つWSMGR for Webで注目したのがシナリオ機能である。シナリオとは、メインフレーム側のエミュレータ画面にデータを受け渡す際の手順を記述するもので、複雑なプログラム作成や基幹システム改修が必要なく、柔軟にカスタマイズができる。「最初はシナリオの概念をつかみ切れず作成に戸惑いましたが、富士通が受注処理業務のサンプルを作り、トレーニングを実施してくれました。おかげですぐに習得でき、プロジェクトを軌道に乗せることができました」と鈴木(大)氏は語る。さらに、その後も迅速な対応を受け、「富士通のフットワークの軽さに驚きました」と評価している。

## システム概要

### パブリッククラウド上のWebアプリケーションと メインフレームシステムをREST APIで連携

では、WSMGR for Webは、データ連携をどう実現しているのか。

まず、基本機能としてWebブラウザ上でF6680とIBM 3270の通信プロトコルに対応した端末エミュレータを提供し、メインフレームとの接続を実現する。

パブリッククラウド上のWebアプリケーションとメインフレームのデータを、デファクトスタンダード(事実上の業界標準)のREST APIで連携可能とするのがWSMGR for Webである。同社IT統括部フロントソリューション部の渡邊 文弥氏は、「メインフレーム側の既存資産に一切手を加えることなく、パブリッククラウド上のWebアプリケーションと遅延なくデータ連携できるようにすることが、今回のプロジェクトの最大のポイントです」と語る。

## 導入効果と今後の展開

### 最大2日間の遅延を生じさせていた業務アラートを その場で確認が可能になった

プロジェクトは2019年3月に完了し、同社の業務プロセスに大きな

変革をもたらした。

パブリッククラウドを活用した新住設業務システムにより、これまで紙や電話、メールを使用して複数部署との間で煩雑な調整を行っていた「見積作成」「受注処理依頼」の業務を、新システム上で処理するように集約化。これにより営業担当者は、本来もっと力を注ぐべき住宅メーカーをはじめとする顧客対応や、新規商談獲得のための活動に集中することを目指している。

また、受注処理部門の内勤社員の業務プロセスにおいても、営業担当者から届いた案件情報をシステムに再入力していた非効率な作業が解消され、FAXで届いた紙の削減、情報不足による依頼元へのコールバックの削減に繋がることを期待している。

こうした効果を背後で支えるのがWSMGR for Webによるメインフレーム連携のリアルタイム化であり、同社は一連の業務プロセスから時間的な制約を取り払うことに成功したのである。

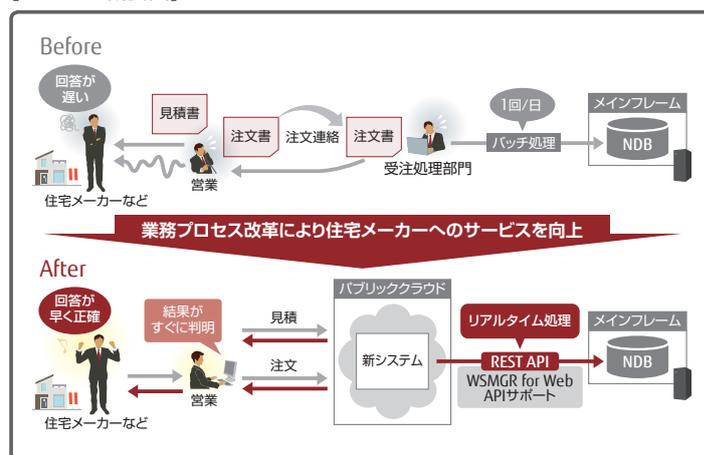
「日次のバッチ処理でデータ連携を行っていた当時、最大2日間の遅延を生じさせていた業務のアラートを、その場で確認できるようになったことで、手戻りを最小限に抑えることが可能となりました。おかげでお客様に対しても、正確な情報を迅速に回答できるようになりました」と鈴木(年)氏は語る。

新システムの開発生産性を飛躍的に向上させたことも大きな成果だ。WSMGR for Webを活用し、「メインフレーム上で長期にわたって稼働し続けてきた信頼性のあるソフトウェア資産を活かす」という考え方を徹底することで、従来システムに比べて開発工数が1/2となり、コストも削減し、約半年間の短期間で連携処理機能を実現したのである。

「WSMGR for Webのシナリオ機能を使用することで、メインフレームの知識を持たないWeb技術者でも、新システムをスピーディーに開発することができました。このメリットは、エアコンの新製品が登場した際にも既存のシナリオをカスタマイズするだけで、新しい業務プロセスに容易に対応できることにつながります」と鈴木(大)氏は語る。

同社IT統括部フロントソリューション部の飯塚 隆司氏も、「この新システムをお客様先にいる営業担当者のモバイル端末からも利用できるようにするなど、お客様の満足度向上によるさらなるリピート率向上と新規顧客の開拓を後押ししていきます」と意欲を示す。鈴木(年)氏は「デジタルトランスフォーメーションに向けた道筋も見えてきました」と次のステップを展望しており、今後に向けてデータの積極活用による見積精度の向上や、営業のワークスタイル変革を推進していく考えだ。

### 【システム概要図】



## お問い合わせ先

### 富士通コンタクトライン(総合窓口) 0120-933-200

受付時間 9:00 ~ 17:30 (土・日・当社指定の休業日を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター

<https://www.fujitsu.com/jp/software/applications/applications/wsmgrweb/>

●記載されている会社名、製品名は各社の登録商標または商標です。  
●このカタログには、環境に配慮した用紙、植物油インキ、有害な廃液を出さない水なし印刷方式を採用しています。