

サービス名/PC-LCMサービスLite

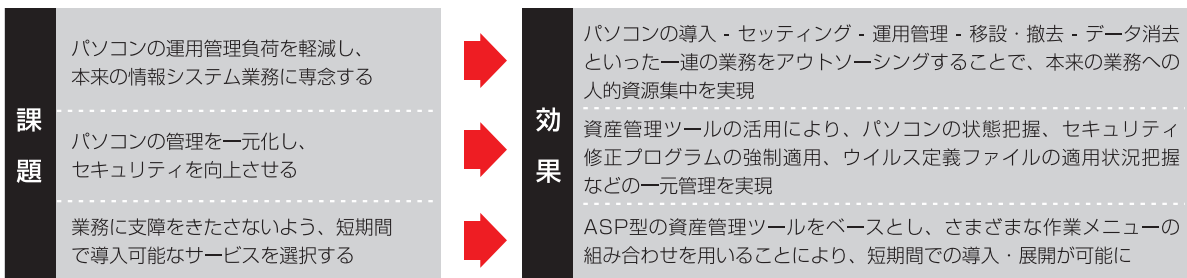
Case Study

クオリカプ株式会社 様

パソコン管理業務の負荷を軽減し、
情報戦略への集中を可能にするPC-LCMサービスLite

業 種	製造
ソリューション	オンサイトアウトソーシング
製 品	PC-LCMサービスLite

ハードカプセルおよび製剤関連機器の製造・販売を行うクオリカプ様では、パソコン運用管理業務の負荷を軽減させるための手段としてアウトソーシングに着目。手軽に短期間で導入できる、ASP型の「PC-LCMサービスLite」をご採用いただきました。導入後はパソコン運用管理負荷が軽減し、セキュリティ対策状況などの一元管理が可能になりました。情報戦略の立案・構築・実践へと資源が集中できるようになったことも大きな効果です。クオリカプ様では、現在も積極的にアウトソーシングの導入をご検討いただいております。富士通の「総合力」に基づいた提案が期待されています。



クオリカプ株式会社
サプライチェーンマネジメント部 部長
澤野 研 氏



クオリカプ株式会社
サプライチェーンマネジメント部
新屋敷 淳子 氏



導入の背景

「限られた資源で最大限の効果を生む」 ためにアウトソーシングを選択

医薬品や健康食品のポピュラーな剤型であるハードカプセル。クオリカプ様は、この医薬・健康・食品・小動物用のハードカプセル、および製剤関連機器の開発・製造・販売業務を行っています。徹底した品質第一主義のもと、ハードカプセルの製造においては日本のトップシェアを誇り、アメリカ・ヨーロッパでも業務を展開しています。

クオリカプ様では経営管理・生産管理・受注管理・購買管理・在庫管理といった基幹業務にERPシステムを活用しているため、日常業務にはパソコンが不可欠です。このパソコンの運用・管理を含め、情報システムの構築・運用を行っているのが、サプライチェーンマネジメント部の澤野氏、新屋敷氏です。

「サプライチェーンマネジメント部では、企業の経営理念に基づいて情報戦略を立案・構築・実践していますが、常に重要視しているのは『顧客第一主義』と『限られた資源で最大限の効果を生むこと』です。また、我々は情報システムの利用者である『社員』も『顧客』と考え、顧客の利益を最優先することを徹底しています。ですからパソコンの管理においても、限られた人員と予算で、極力効率的に進め、かつ顧客を満足させることが必須条件です。しかし、パソコンの導入や設定・操作説明・トラブル対処といった作業は非常に煩雑で、負担も時間もかかります。また、パソコンの管理を個人に任せていた部分が大きかったので、セキュリティ対策に手が回りきらない、どのパソコンにどのソフトがインストールされているか把握しきれない、等々の問題もありました。これらを解決するために目をつけたのが、アウトソーシングだったのです。」(澤野氏)

システムの概要

パソコンの管理業務をトータルにサポート、 問い合わせにもワンストップ窓口で対応

クオリカプ様のご要望にお応えして富士通がご提案したのが、次の特長を持つ「PC-LCMサービスLite」です。

- ハードウェアやOSの提供、ソフトウェアのインストール、運用サポートなど、パソコンの管理に関する各種サービスをトータルにご提供します。マルチベンダー環境にも対応いたします。
- 全パソコンにASP型の資産管理ツールを導入。パソコンの使用台数、ソフトウェアのインストール状況、ライセンスの使用状況、セキュリティ対策状況の一元管理が可能になります。
- 利用者からの電話問い合わせ（ファーストコール）、機器増移設の依頼などを「お客様担当CE」がワンストップで受け付けます。
- 稼動台数50台～300台程度のお客様向けにサービス内容をメニュー化し、シンプルかつ低価格な料金体系でご提供しています。

また、本サービスはASPを利用しているため、手軽に短期間で導入できるという特長があります。クオリカプ様でもこのメリットを重視し、2005年4月初めにサービス導入を決定、同年6月1日に運用を開始しました。

「私は外資系企業で勤務してきたため、ビジネスはまず設計図を確立し、それに沿ってスピーディーに進めるというスタイルが定着していますし、ビジネスの相手にもスピードを要求します。今回、富士通に要求した『連休を除くと実質1ヶ月強』という導入期間も、結構厳しい条件だったようです。しかし納期も達成してもらえまして、要件への対応などを振り返ると、スピード面ではほぼ合格点でしょう。製品の選択から導入まで任せられる『総合力』という面も、高く評価しています。」(澤野氏)

導入の効果

パソコン運用管理の負荷を軽減し、 情報戦略の構築・実践への集中を可能に

PC-LCMサービスLiteの導入は、パソコンの運用管理だけでなく、サプライチェーンマネジメント部の業務全体に影響を及ぼしました。

「サービス導入前の当部署では、パソコンのセットアップのために夏休みを返上しなければならない、パソコンにトラブルが発生すると解決するまで他の仕事ができない、といった問題もしばしば生じていたのですが、まずこれが無くなりました。パソコンの電源を入れると、セキュリティ診断・パッチ適用などが自動的に実行されるようになったため、セキュリティ対策に細かい連絡や指示を出す必要もなくなりました。」

(新屋敷氏)

「最も大きな変化は、社員からの問い合わせがすべて富士通の窓口に入るようになり、当部署に電話が入らなくなったということでしょう。現場の利用者に直接対応する時間が激減したので、情報戦略の立案・構築・実践という本来の業務により集中できるようになりました。」(澤野氏)

パソコンの運用管理負荷が軽減したことにより、クオリカプス様では、現場のトラブル対応に追われていたサプライチェーンマネジメント部のメンバーを、本来の業務に戻すことが可能となりました。人的資源の効率的な活用という面においても、本サービスの導入効果が現れています。

本サービスの導入には、予想外の効果もありました。以前、社員はパソコンの操作が不明になるとサプライチェーンマネジメント部の担当者を呼んでいたため、都度出向いて説明をしていました。しかし、人的資源に限られてくると、こういった業務が重なることは大きな負担となります。この状況を解決するために取られたのが、社員の情報リテラシーを向上させるという手段でした。

「PC-LCMサービスLiteでは、富士通の担当CEが問い合わせの電話を受け付け、トラブルの原因・対処・傾向などの記録を定期的に報告してくれます。この情報を基に、当部署と担当CEが協力して、業務用の操作・運用マニュアルを作成し、配布したのです。結果、初歩的なトラブルなら利用者自身で対処してもらえるようになり、当部署の負荷を軽減することができました。サービス導入が、社員の自立のきっかけとなった、ということでしょうか。」(新屋敷氏)

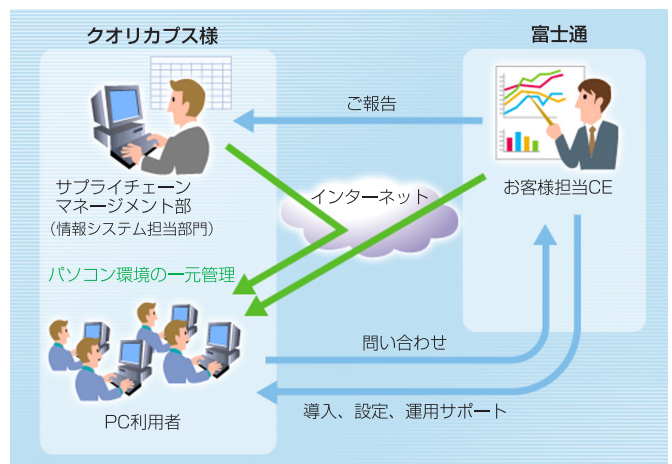
将来の展望

何を、どこまでアウトソーシングするか、 その切り分けが成功の鍵に

限られた資源で情報戦略を実現するには、アウトソーシングという選択肢が欠かせません。しかし内容によっては、社内に残すべきもの、あるいは社内で行ったほうが効率的なものもあります。何を、どこまでアウトソーシングするか、どの程度のコストをかけるか、といった切り分けが成功のポイントとなります。

「PC-LCMサービスLiteの場合、まず富士通窓口が問い合わせに対する最初の受け付けを行い、あとは内容に応じて、即答で対処する、当部署に内容を転送する等の切り分けを行ってまわっています。フルサポートのヘルプデスクシステムを契約した場合と比較すると、我々の負荷は多少残りますが、コストは抑えられます。また、問い合わせの電話は富士通窓口が確実に受けてくれるので、社員の満足度は向上しています。ですから、費用対効果の高いサービスと言えるのではないのでしょうか。今後も、こういったバランスの良いアウトソーシングを選択していきたいと考えています。」(澤野氏)

ASPを利用したグループウェアの導入、ナレッジマネジメントシステムの導入など、クオリカプス様ではさまざまな情報戦略を積極的に検討しています。富士通にも、総合力・技術力・企画力に基づいた提案が期待されています。その期待にお応えすべく、今後もより良いアウトソーシングサービスを提供していきます。



お客様概要

クオリカプス株式会社 様

- 所在地： 〒639-1032 奈良県大和郡山市池沢町321-5
- 代表取締役社長： 平地 富安
- 設立： 1965年4月26日 (2005年12月1日 社名変更)
- 資本金： 4億円
- 従業員数： 215名 (2005年10月4日現在)

- 事業内容： ハードゼラチンカプセル及びHPMCカプセルの製造販売
カプセル充填機、シール機および関連機器の製造販売
- ホームページ： クオリカプス株式会社： <http://www.qualicaps.co.jp>

●記載の会社名、製品名、名称等の固有名称は各社の商標または登録商標です。

●その他、本カタログに記載されている名称には必ずしも商標表示をしておりません。●このカタログは、100%再生紙および石油系溶剤比率15%以下のインキを使用しています。

富士通株式会社

サービスビジネス本部オンサイトアウトソーシング推進部

〒144-8588 東京都大田区新蒲田1-17-25 (富士通ソリューションスクエア) TEL03-6424-6257 FAX03-6424-6451

<http://fenics.fujitsu.com/>

E-mail: netapl-reply@ns.fujitsu.com