

小岩井乳業株式会社 様

EOS(電子受発注システム)開発・構築の完全アウトソーシングで運用最適化。システム品質向上を図り、安心・安全な食品受発注を実現。

商品名	BizService (構築・運用サービス)	
課題	効果	
■ 膨らむ運用コストを抑え、システム安定化を図りたい	→	■ 開発・運用を富士通ビー・エス・シーに完全アウトソーシングし、業務改善
■ 膨大なデータをエラーなく出荷指示に反映する、安心・安全なEOSを実現したい	→	■ インフラ運用と業務運用までが一体となったサービスで、24時間365日の安心・安全を実現
■ 食品業界の変化や取引先の要望に即応し、システムを進化させたい	→	■ 深く課題を共有した二人三脚の体制で、開発迅速化や完全電子化を次々と実現

ヨーグルトやチーズなど多くの人から愛される、安心・安全なおいしい乳製品で名高い小岩井乳業株式会社。同社では従来、全国300の小売店や卸売店との取引を支えるEOS(電子受発注システム)を自社で開発・運用していたが、システム安定化の難しさや運用コストなど、多くの課題を抱えていた。そこで2005年、新システムへの移行にあたり、EOSの開発から運用までを富士通ビー・エス・シーに完全アウトソーシング。以後12年に渡り、店舗統廃合や取引先の要望に即応しながら、システムを磨き上げ、品質の維持と向上を図り、安心・安全な取引を二人三脚で支え続けている。

導入の背景

システム品質、運用コスト・社内開発・運用の限界

小岩井乳業株式会社は、日本の畜産や乳製品のパイオニアである小岩井農場を原点とする乳業メーカーだ。1891年の創業以来、大地の恵みを大切に丁寧なものづくりを通じて、安心・安全・高品質な製品を提供。長時間発酵による自然ななめらかさが特長の「小岩井生乳100%ヨーグルト」、発酵バターの芳香な香りと濃厚な旨味を楽しめる「小岩井クリーミーチーズ」など、老若男女に愛される乳製品を次々と生み出し、私たちの豊かな食生活を支え続けている。

小岩井乳業では、全国の牛乳・販売店や卸売店から寄せられる注文にスピーディーに応え、製品をタイムリーに届けるため、早くから電話とFAXに

よる紙伝票の電子化に着手。EOSを自社開発し、社内運用することで、多岐に渡る取引先と幅広い品目に対応したスムーズな受発注管理を実現していた。

しかし従来のシステムは、開発と運用面で多くの課題を抱えていた。情報システム部 情報システム担当 部長代理の川口賢一氏は当時の状況について次のように語る。

「取引先の要望に応じた機能追加やエラー対応に苦慮するなど、システムの品質安定化を図るために大変な労力を割いていました。担当者には高い知識と専門性が求められるので、開発やリカバリーなど各種作業が属人化しがち。業務効率さが下がり、運用コストが膨らむ課題がありました」

課題解決を図るため、従来のクライアント/サーバから運用がより平易なWebシステムへのリプレースが検討されはじめた2005年。小岩井乳業はEOSの開発・運用を外部ベンダーに完全にアウトソーシングすることを決断する。



小岩井乳業株式会社
情報システム部 情報システム担当 部長代理
川口 賢一 様

お客様プロフィール

小岩井乳業株式会社 様

所在地 東京都中野区中野4-10-2 中野セントラルパークサウス

代表者 代表取締役社長 村松道男

創業 1976年6月

従業員数 343名(2017年6月現在)

事業概要 岩手県小岩井農場を原点とする乳・乳製品メーカー。「大地の恵みを大切に、お客様のおいしいうれしいの期待にこたえ続ける。」という経営理念のもと「小岩井生乳(なまにゅう)100%ヨーグルト」等独自価値を追求した商品が人気。

ホームページ <http://www.koiwaimilk.com>

導入のポイント

富士通ビー・エス・シーに開発・運用をワンストップで委託

小岩井乳業は新たなEOSを2005年中にカットオーバーすることを目指し、早速外部ベンダーの選定に取りかかった。多くの企業が名乗りを上げたが、その総合力が高く評価され、採用が決まったのが富士通ビー・エス・シーだった。食品業界に精通した企業を抑えて同社が選ばれた理由は、確かな技術による豊富な導入実績に加え、システム構築から運用まで一気通貫で対応する全方位のサービス体制だった。

「当時は、ベンダー各社が開発と運用それぞれに特化してサービスを提供するのが一般的な時代でした。これに対し、富士通ビー・エス・シーは全てが一体となった取り組みをワンストップで行ってくれるという。EOSのようなシステムは一度稼働させると、最低でも10年は使います。長期的視点に立ち、常に安定したシステム品質を維持し、取引の安心を確保していくために、彼らこそが最適なパートナーだと感じました」(川口氏)

富士通ビー・エス・シーによるEOS構築は、既存システムを新たにマイグレーションする形で行われた。EOSは、最初に相手ありきのシステムだ。300社を超えるさまざまなチャネルの取引先は、それぞれ異なる仕様やフォーマットによる発注システムを持っている。試行錯誤と検証を繰り返し、これら一つ一つに最適化させながら、システム全体を作り上げた。また、従来のEOSは欠品による伝票修正など発注データ受信後の作業に手書きのプロセスが残っていたが、これらを自動化するなど、より利便性を高めた。

「食品業界に参入したばかりの彼らでしたが、我々の要望を的確に理解しようという真摯な姿勢でシステム構築に取り組んでくれました。おかげで、導入は非常にスムーズでした」(川口氏)

システム概要

業務運用までカバー。24時間監視でシステムを安定化

小岩井乳業は、新たなEOSを東京天王洲の外部IDCセンターに設置。富士通ビー・エス・シーはここに専任の運用チームを配備した。

IDCセンターにおいてEOSは、全国の小売店や卸売店から一日数百回に渡り送られてくる発注データを受信し、受注データに変換した上で統括物流センターへ送信。北海道、四国、九州など全国8箇所の出荷拠点への出荷指図が完了すると、受発注情報を確定し、出荷案内や請求データに加工し、速やかに取引先へと送信する。また、欠品や在庫不足の際には、納期回答や再発注依頼を実行するのも重要な役割だ。富士通ビー・エス・シーはEOSの安定稼働を支えるインフラ運用はもちろん、業務運用までを担当。24時間の監視体制でデータに目を光らせ、万一エラーが発生した場合にはボトルネックを迅速に解消するなど、安心・安全かつ正確な取引を365日支え続けた。

「エラー要因の特定と適切なリカバリーには相応の時間がかかり、社内運用の時代には最も頭を悩ませていました。富士通ビー・エス・シーが業務運用専門の部隊を置いてくれたおかげで、こうした負担から解放された上、万一エラーが発生した場合も迅速な対応が可能になり、システムの安定性は格段に向上しました」(川口氏)

また、EOSに対しては、取引先の業務課題や店舗の統廃合などに対応し、機能変更や追加の要請が頻繁に入る。富士通ビー・エス・シーは各ニーズに即応しながら、取引先に最適なシステムを模索し、形にし続けてきた。

「EOSには、これでいいという終わりがありません。毎月定例会を開催して互いに課題を共有し、密にキャッチボールを行い、取引先様の要望に常に最大限に応えられるよう二人三脚でシステムを磨き続けてきました」(川口氏)

導入効果と今後のポイント

開発容易化、完全電子化。変化に強い安心・安全なシステムへ

富士通ビー・エス・シーへのアウトソーシングを開始してから5年。システムの安定化、運用コスト削減という当初の課題は十分に解決された。同時に、業務運用に関する各種ノウハウも豊富に蓄積されることとなった。社内運用時代は時間をかけて手探りで行っていた業務の多くが標準化されたことから、2010年、小岩井乳業はEOSの業務運用を再び社内に戻すことを決定。富士通ビー・エス・シーがインフラ運用に注力できる体制を整備した。

2012年には、メーカー、卸売、小売店間の取引業務効率化を目指す流通BMS(流通ビジネスメッセージ標準)に対応。データ通信をより高速化させた第二世代のシステムをリリースした。変化の激しい流通業界により迅速に 대응するため、開発容易性に徹底してこだわったフレキシブルなシステムだった。

また、富士通ビー・エス・シーとの取り組み以外にも、2015年、一部で残っていた電話・FAXによる受注を完全に電子化。受発注プロセスのさらなる高度化を全方位に推進している。

そうした中、小岩井乳業は今、長年に渡って培ったパートナーシップに改めて大きな期待をかけている。

「おつきあいを始めてから、早いもので12年。取引先からの急な要請への迅速な対応力、システムとして短期間で形にしていく技術力は本当に素晴らしいと感じています。でも何より評価しているのは、食品業界、取引先様の業務を深く理解しようという姿勢がずっと変わらないことです。我々のシステムが今後も進化し続けるために、富士通ビー・エス・シーは欠かせないパートナーだと確信しています」(川口氏)

現在、両社はクラウドコンピューティングに対応した第三世代EOSの開発に取り組んでいる。強い信頼関係で結ばれた強固なパートナーシップから、食品業界の新たな安心・安全、おいしいが広がるようとしている。



お問い合わせ先

株式会社富士通ビー・エス・シー

〒135-8300 東京都港区台場2-3-1 トレードピアお台場

Tel: 03-3570-4111 E-mail: spinfo@bsc.fujitsu.com

<http://www.fujitsu.com/jp/group/bsc/>