



# 昭和シェル石油株式会社 様

SHOWA SHELL SEKIYU K. K.

OUTLINE

## クラウド上に受発注システムを約3ヵ月で構築 さらに、お客様との情報共有のためのカスタマーポータル機能を拡張 業務効率アップ、ペーパーレス化を実現

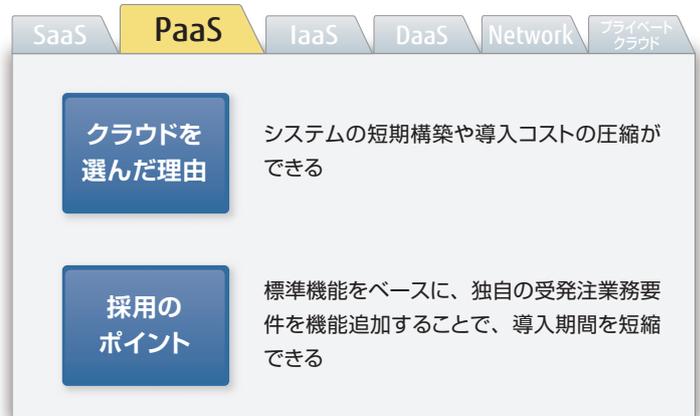
### USER'S VOICE

前田 典秀 氏 | 昭和シェル石油株式会社  
石油事業本部 国際販売部 業務企画課長



「富士通以外の提案では、当社独自の受発注業務に合わせるための作り込み規模が大きく、限られた期間内で完成させる確信が持てませんでした。多彩な受発注機能を備えた『glovia オーダーマネジメント』と富士通 SE の組合せを採用することで、短期導入が可能になったのです」

課題	効果
<ul style="list-style-type: none"> <li>●きわめて短期間（3ヵ月）かつ予算内で、新しい受発注システムを構築したい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●クラウド上で段階的に受発注システムを構築することで短期間構築の課題をクリア</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●お客様からの注文データに付随するグループ企業との電話や電子メールでのやり取りを効率化したい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ひとつの注文データの中に、グループ企業との電話や電子メールでのやり取りを保存し、そこからメール発信も可能になり、メール履歴を検索するよりも省力化</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●お客様からいただく注文データがFAXであり、その確認や内容変更について正確かつ迅速に行いたい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●カスタマーポータル機能により、お客様自身による注文データの入力が可能。さらに、お客様とシステム上で注文データを共有するため、手配状況はリアルタイムで確認可能</li> </ul>



### 概要

昭和シェル石油株式会社は、石油事業と太陽電池を中心とするエネルギーソリューション事業を2本柱とし、生活に欠かせないエネルギーを安全かつ安定的に供給する「エネルギー・ソリューションプロバイダー」として、お客様や社会に支持される企業を目指しています。さらに、国際販売部様では、全世界に展開しているシェルグループと連携し、国内外を航行するタンカーや輸送船等への船舶用燃料および潤滑油の販売を行っています。

今回、お客様サービスのさらなる向上を目的に、従来から利用していたシステムから独立した新しい仕組みを短期で立ち上げる必要があり、クラウドを活用した部門システムとして、「Salesforce」のプラットフォーム上で動作する「glovia オーダーマネジメント」を採用。約3ヵ月で最初の実現範囲を第1次稼働させ、その後も機能拡張を継続。現在はお客様との情報共有も実現しています。

### ユーザープロフィール

#### 昭和シェル石油株式会社

所在地：東京都港区台場2-3-2 台場フロンティアビル

代表者：代表取締役社長 新井 純

設立：1985(昭和60年)1月

事業内容：石油製品の製造販売事業および太陽電池製品の製造販売事業など

従業員数：930名(2010年12月現在)

URL：http://www.showa-shell.co.jp/

User Profile

shaping tomorrow with you

社会とお客様の豊かな未来のために

## 関係者の方々



**南部 勉氏**  
昭和シェルビジネス&  
ITソリューションズ株式会社  
ビジネスソリューション推進部  
業務アプリケーショングループ



**神谷 弥生子氏**  
昭和シェル石油株式会社  
石油事業本部  
国際販売部 業務企画課

### 限られた期間での受発注システム構築 クラウドの利用を選択

国際販売部様で今回取り組んだ仕組みは、大きく以下の2つに分けられる。日本のお客様船舶向けに、海外寄港地での燃料や潤滑油供給のための受発注処理(邦船外地)と、海外のお客様船舶向けに、国内寄港地での燃料や潤滑油供給のための受注供給処理(外船邦地)である。取引の内容は、お客様からの「引き合い」「注文」「供給」「請求」だけでなく、グループ企業との「給油日程の調整」「海外グループ企業への発注、支払」など多岐にわたる。

一連の業務を処理するため、従来はシェルグループと同一の業務システムを利用していたが、顧客満足度のさらなる向上や業務処理の効率化などを目的に、独自の受発注システムを早急に構築する必要があった。同社石油事業本部 国際販売部 業務企画課長の前田典秀氏はこう語る。「受発注業務の基本部分については、シェルグループのカスタマーサービスセンターが開設される

2010年9月1日までに稼働させる必要があったので、従来のようなサーバ設置型システムではなく、クラウドを利用することにしました」。

### 多彩な拡張機能により 導入期間をさらに短縮

同社は、クラウドを前提としたベンダー3社の提案について、機能・期間・コスト等の条件を精査。その結果、「Salesforce」のサービス環境上で動作する「glovia オーダーマネジメント」の導入を決めた。前田氏はその理由についてこう語る。「他ベンダーの提案では、当社独自の受発注業務に合わせるため作り込み規模が大きく、限られた期間内に完成させる確信が持てませんでした。多彩な受発注機能を備えた『glovia オーダーマネジメント』と富士通 SE の密な対応の組合せが、短期導入を可能にしたのです」

また導入に係った昭和シェルビジネス & ITソリューションズ株式会社 ビジネスソリューション推進部 業務アプリケーショング

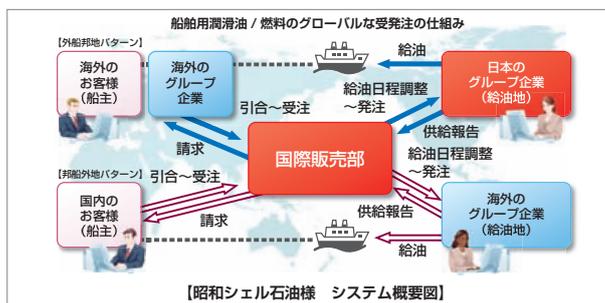
次確認し合いながら作業を進めていただきました。そのため、作業の手戻りを最小限に抑えることができたのです」。

### システム上で注文情報を社内だけでなく お客様とも共有 業務効率向上とペーパーレス化を実現

導入は段階的に実施した。第1次は2010年9月に一部の受発注業務分、第2次は2010年10月に残りの受発注業務分、さらに第3次は2011年2月に国内のお客様との間でカスタマーポータルを活用した注文データの共有である。

昭和シェル石油株式会社 石油事業本部 国際販売部 業務企画課の神谷弥生子氏は、導入によるメリットについてこう語る。「今までは、お客様からの発注をFAXで受け、改めてシステムに入力していましたが、直接ポータル上に入力していただけるようになり、正確で迅速な情報伝達が可能になりました。たとえば潤滑油の容器が、供給地の都合でバール缶からドラム缶に変わるなど、お客様から内容変更に対する了承をいただく必要がある場合でも、ほぼリアルタイムで進捗状況や履歴などを共有しているので、従来のようなFAXのやり取りは不要。結果的にペーパーレス化も進みました」。

富士通グループは、お客様の様々な業務シーンで活躍できるクラウドサービスを提供しお客様とともに進化していく。



ループの南部勉氏は、導入作業がスムーズに進んだことについてこう述べる。「ピーク時には週2回以上、構築中の画面を見せていただきながら『ここは、こうしてほしい』と、画面項目や計算条件など業務要件とのギャップが出ないように逐

製品の詳細はwebにてご覧ください。 <http://jp.fujitsu.com/crm/salesforce/>

#### お問い合わせ先

製品・サービスについてのお問い合わせは

**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・祝日・年末年始を除く)

**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