

導入事例

[SAP 導入展開・運用保守]



伊藤忠丸紅鉄鋼株式会社

“ 大規模なプロジェクトも安心して進められました ”

社名	伊藤忠丸紅鉄鋼株式会社
URL	http://www.benichu.com/
事例概要	<ul style="list-style-type: none"> ● SAPシステムの操作マニュアル制作 ● 研修・トレーニング ● ヘルプデスク構築運用 ● Windows7およびOffice2010移行支援
導入期間	2008年から現在まで継続中

国内外に100を超える拠点および事業会社を持ち、地球規模のネットワークの活用によって、情報・物流・金融・人材をインテグレートする伊藤忠丸紅鉄鋼株式会社。鉄鋼流通の総合プロデューサーとして新時代の鉄鋼ビジネスをリードする同社の新基幹システム（SAP）のユーザー定着化をマイクロメイツが総合的にサポートしています。

○ お客様の声

導入の背景 → 大規模SAP導入プロジェクトの発足

2008年、2つの会社が合併したこともあって、社内営業システムをSAPの新基幹システムとして導入することになりました。最大時で総勢250名くらいの人間が関わる大規模な新システムプロジェクトが発足したのです。そこでマニュアル制作と研修・トレーニングについてはその道のプロに仕事ををお願いしようと決めたのです。

システム稼働までの取り組み → 万全の準備でユーザーの混乱を防止

新基幹システム稼働の8ヶ月前から導入支援の企画・体制の構築をスタートしました。「プロジェクトニュース」というツールを毎月全てのユーザーに配布して、新システムに対する啓蒙活動を展開しました。研修やマニュアルの内容については当社とマイクロメイツさんで何度も打ち合わせを行い、どうすればエンドユーザーに分かりやすくなるのか、大切なポイントは何か、など常に話し合いながら決めていきました。そして4ヶ月の準備期間の中で操作マニュアルを完成させ、のべ1,100名におよぶユーザーに導入研修を実施しました。そのおかげでシステム稼働時にも大きな混乱はなく、無事に移行することができました。さらにシステム稼働後も半年間にわたって両社の担当者が毎週勉強会を開き、知識の共有に取り組めたことも大きかったですね。

システム稼働後の取り組み → ヘルプデスクの整備でユーザー満足度向上

最初の段階では想定していなかったのですが、ヘルプデスクの企画構築もマイクロメイツさんをお願いすることにしました。その結果、ナレッジがきちんと蓄積されるようになって、スムーズな対応ができるようになってきました。新入社員などに対しても、ヘルプデスクのスタッフがナレッジに基づく講習を実施することで、引き継ぎ時間を短縮することができています。さらに、対応に余裕がでてきたため、現在では基幹システムだけでなくOfficeやその他のITに関する問い合わせも受けているんですよ。即答率が上がったことで、ユーザー満足度アップにもつながっていると思います。

今後に向けて → 期待以上の効果を実感

はっきり言って期待以上の仕事をマイクロメイツさんはやってくれていると思います。情報のキャッチアップも迅速ですしね。エンドユーザーの評価も高く、素晴らしいです。部門全体の雰囲気も落ち着いていいですね。今後も我々が気づいていない改善点についてなど、ユーザー視点からどんどん提案してくれることを期待しています。

