

### ボトムアップとトップダウンのメッセージ発信 Dr.Sum EAにより、 現場情報の提供と経営戦略の浸透を両立させた「経営コックピット」を構築

#### Interview



写真左から  
企画本部 経営企画部部長 (兼)  
情報システム部長 祐野 博氏

情報システム部 情報企画課  
相川 祐二氏

情報システム部 情報企画課  
課長代理 永田 誠氏

#### Company Profile

##### オムロンフィールド エンジニアリング株式会社

設立：1970年（昭和45年）7月7日

所在地：東京都渋谷区恵比寿

事業内容：フィールドエンジニアリング事業、コンピュータシステム事業、インダストリービジネス事業、システム構築事業

オムロン フィールドエンジニアリング株式会社は、交通管制システムのフィールドエンジニアリングなど、きわめて公共性の高い分野からその業務をスタートさせた歴史を持つ。それだけにエンジニアの社会的使命感および提供するサービス品質の高さには定評がある。手間や時間をいとわず、常に誠実で元気に業務をこなす企業風土が自慢だ。

URL：http://www.omron-fe.co.jp/



類似製品の10分の1の導入コストで、データの可視化を実現  
迅速な意思決定を促す、スピードと多彩なグラフ機能

#### “サービスの見える化”で画期的な フィールドエンジニアリングを展開

一般に、サービスは目に見えないものとされている。しかし、オムロン フィールドエンジニアリング株式会社（OFE）の場合は違う。サービスが目に見える。そして、それが何よりのセールスポイントだ。

同社は、その名称が示すとおり、総合電機メーカー オムロングループに所属するフィールドサービス企業である。標榜する“サービスの見える化”とは何か。それは、従来は見えにくいものとされていたサービスの中身をすべて公開することだ。たとえば、あるサービスを依頼すると、その時点からサービス担当者が到着するまでの状況がWebサイトで提供される。あるいは、地図情報システムとの連動により、最も近いサービスカーがどこにいるかが表示される。顧客企業にとっては、サービスを提供される状況が様々な場面において目で確認できるため、きわめて安心度が高い。

#### 一連の業務改革で蓄積されたデータを社内に。 “DIプロジェクト”

同社がこのような“サービスの見える化”を展開し始めたのは、実はフィールドサービス業界における競争激化という事業環境の変化がきっかけだった。1999年から全社規模の業務改革プロジェクトを推進、その結論として出てきた答えがサービスの見える化だった。公開するためには、表示できるデータが必要だ。しかも正確でリアルタイム性という鮮度が大事である。同社のホストシステムであるIBM AS/400には、顧客企業からのサービス依頼記録からカスタマーエンジニアの業務実績まで、結果として膨大なデータが蓄積されていた。実際、コールセンターを中心とした業務改革に取り組み、業務フローやプロセスの分析を行い、お客様に見えるサービスを提供している。

蓄積された貴重なデータを単なる情報提供だけでなく、経営やマネジメントに最大限活かせるものとした。そこで企画本部 経営企画部部長 兼 情報システム部長 祐野 博氏は考えた。

「これらのデータを利用すれば、社内業務も“見える化”で改革できるのではないかと考え、DIプロジェクトを発足しました。DIとは、“データ・イリュージョン”の略。ちょっと遊び心の入ったネーミングですが、見えなかったデータをスパッと見せたら、マネージャーや社員はきっと驚きをもって情報を活用しはじめ、その成果がさらに情報の重要性を認識させ、データに基づく経営やマネジメントが推進されるだろうと考えたのです」（祐野氏）

このプロジェクトの推進にしたがい、同社ではBIシステムの導入が検討された。このとき採用されたのは、外資系ソフトウェアベンダーのパッケージ製品だったが、分析データを柔軟に取り出しにくく、マネジメントに活用されていない現状があった。

#### 全社展開を考えたら、サーバーライセンス 体系のDr.Sum EAシリーズ

同社は、意思決定を迅速に行なうための情報を発信し、企業経営を取り巻く全ての情報を必要ときに取り出せるシステムとして「経営コックピット」の構築にとりかかる。まずは、データ管理を統合しデータベースの整合性をとり、分析に適した形で蓄積したデータを発信できる仕組みを確立することから始めた。しかし、当時検討していた製品はクライアントライセンス体系を採用していたため、全社員約1700名、150拠点での利用を考えると、かなりのコストがかかってしまう。そこで全社BIの実現のため、機能面、コスト面から別のパッケージ製品を検討することになり、最有力候補としてあがったのが、サーバーライセンス体系を提供しているDr.Sum EAだった。

情報システム部 情報企画課 相川 祐二氏は

#### 導入背景

- 業務改革
- サービスの品質向上

#### 導入ポイント

- 全社導入できるサーバーライセンス
- 類似製品の1/10のコスト
- 日本人の感覚にあう多彩なグラフ
- 純国産・充実したサポート体制

#### 導入効果

- マネジメントに結びつく情報の可視化
- リアルタイムかつ確かな情報活用
- 目的、対象に応じた情報の発信

こう語る。「価格要素は大きかったですね。これなら導入コストは以前の製品と比べて、なんと10分の1で済むことがわかりました」

しかし、Dr.Sum EAシリーズは単に価格だけで選ばれたわけではない。情報システム部 情報企画課 課長代理 永田 誠氏は、選定理由を次のように補足する。

「可視化の要素は当社にとって非常に重要だったため、Dr.Sum EAの基本機能だけではなくDr.Sum EA Visualizerもあわせて導入しました。データ動向が把握しやすいグラフで表示されれば、迅速な意思決定を後押しすることになります。日本の製品だけあって、データの単位や配色など、日本人に合ったグラフの見せ方をしてくれるのがいいですね」

また、ウイングアークのサポート体制も大きな評価ポイントとなった。同社には数年の経験で蓄積されたデータ分析のノウハウがある。Dr.Sum EAシリーズであれば、製品に対する要望を開発者に直接話して伝えることができる。開発拠点が他国にある外資系パッケージ製品では、こうはいかない。実際、永田氏は製品開発者とのミーティングで、Dr.Sum EAシリーズの将来に期待と確信を持つことができたという。その結果、2006年2月に試用版を利用した段階ですぐに導入を決め、プロトタイプシステムの開発を始めるといった急ピッチの展開となった。

### 見せたいデータと見たいデータを公開して、いずれは社内が一元把握できるポータルに

2006年6月、Dr.Sum EAシリーズを使って構築したポータルサイトが第一次稼働を果たした。マネージャー、一般職など目的・対象に応じたコンテンツを分けて公開されている。現場で発生した重要障害情報、全社規模での売上構成比、部門ごとの収益構造などのデータを見ることができる。情報システム部がアクセス状況をモニタリングして利用を促してきた結果、すでにアカウントを持っている社員の間では、朝出勤するとうちにこのポータルを立ち上げてデータを見るのが習慣になりつつある。同システムは、カスタマーエンジニア動向情報分析や経営情報分析、品質管理情報分析など、幅広く活用されている。

グラフ化した資料は各主管部門から月1回、月報として発信されていたが、Dr.Sum EA Visualizerの導入により、手間をかけずに毎日更新できるようになり、データの鮮度も著しく向上した。

同社では、的確で精度の高いデータを提供する

ために独自の取り組みを行なっている。データを生み出したユーザー部門にデータのメンテナンスを任せる「データオーナー制」である。また、現場で求められる魅力あるコンテンツを掲載するために、週一回「e-関係」と呼ばれる意見収集の機会を設け、情報システム部はユーザー部門から定期的にヒアリングを行っている。

このように、あらゆる角度からの課題の洗い出し、情報分析や比較を行なうことで全社での意識改革を促した。その結果、経営判断や目標達成に有益な情報を提供し、全社員を対象に「見える化」を実現する基盤が完成した。

あるとき、価格や納期などを考慮して最も適正な仕入先を選定するWebシステムを作りたいという要望が出てきた。永田氏は即座に「それなら新しい「経営コックピット」が利用できる」と考えた。

「データさえあれば見せることは簡単です。いずれは全社のデータを統合して、ここを見れば当社の今がすべてわかるというところまで持っていきたいですね」(永田氏)

現場に耳を傾けた仕組みをもとに経営判断に必要な情報を提供する、まさにトップダウン・ボトムアップで情報の見える化を実現する「経営コックピット」は、的確なデータをもとに確実な動向を予測する。ITと知恵でリアルタイムカンパニーを実現する同社は「経営コックピット」の導入により、さらに透明度を高めていくことだろう。

## 導入製品

### Dr.Sum EA

大容量のデータを部門間や全社規模で集計分析するための多次元高速集計検索エンジン

### Dr.Sum EA Visualizer

Dr.Sum EAの集計結果を多彩なグラフを用いて、グラフィカルなイメージで可視化



▲アクセス状況モニタリング画面  
(Dr.Sum EA Visualizer を使用)

## システム構成

