



## サンゴバン CPS

革新的なモバイル・アプリを通して  
受注ステータスの更新情報を  
顧客にリアルタイムに提供

### 概要

#### お客様ニーズ

サンゴバン CPS の顧客は、効率を劇的に改善し、運転資本の必要条件を緩和し、在庫切れを防ぐために、納入のスケジュールとステータスに関するより正確でタイムリーな情報を求めています。

#### ソリューション

IBM® Global Business Services® の支援の下、iOS と Android 用モバイル・アプリケーションを設計および実装しました。アプリケーション開発用に IBM MobileFirst™ テクノロジーを、SAP ERP との統合に IBM WebSphere® Cast Iron® を使用しています。

#### 導入効果

納入ステータスをリアルタイムに把握できたことで、サンゴバン CPS、運送会社、顧客それぞれの時間と労力を削減しました。さらに、納入チェーン全体の可視化と納入遅延の事前警告により、効率が向上しました。

サンゴバングループは、持続可能、革新的、高性能な住環境ソリューションを構築および提供しています。また、建設、自動車、輸送、パッケージング業界向けの最先端の素材を設計、製造、提供しています。同グループは全体で約 19 万人の従業員を擁し、64 カ国で事業を展開し、2013 年には 420 億ユーロの売上高を達成しています。

サンゴバン Construction Products Sector (CPS) は、商業ビルと住居の快適性を高めるためのインテリアおよびエクステリア・ソリューションを提供しており、ISOVER、PAM、Weber、Placo、Gyproc、CertainTeed などの有名ブランドを通してグローバルに事業を展開しています。

### より優れた納入体験の実現

サンゴバン CPS が 2012 年に実施した顧客満足度調査の結果、納入に関する情報の提供に改善の余地があることが明らかになりました。しかし、この情報には、サンゴバン CPS でさえ事実上アクセスできない状態でした。工場で商品がトラックに積み込まれてから客先に納入されるまでの状況をほとんど確認できませんでした。顧客から「商品が到着していない」、「配送中に商品が損傷した」といった電話が来るまで、同社は問題を把握できなかったのです。

「モバイル・アプリは、エンドユーザーの視点で徹底的に考える必要があります。当社は、まず多大な時間を費やしてカスタマー・ジャーニーを理解したうえでプロトタイプを構築、テストして、実際に役立つかどうかを確認しました。IBM MobileFirst Platform Foundation を使用したことで、このような反復プロセスを簡単かつ効率的に実行できました。」と、サンゴバン CPS のチーフ・デジタル・オフィサーであるヤン・スタインバーガー氏は語っています。



---

## ソリューション・コンポーネント

### ソフトウェア

- ・ IBM® MobileFirst™ Platform Foundation
- ・ IBM WebSphere® Cast Iron® Live
- ・ IBM Sterling B2B Integrator

### アプリケーション

- ・ SAP ERP

### サービス

- ・ IBM Global Business Services®
- 

サンゴバン CPS のチーフ・デジタル・オフィサーであるヤン・スタインバーガー氏はこう語っています。「当社の顧客は、コストの削減の余地を非常に重視しています。卸売業者の顧客にとって、これを実現する方法の 1 つは、抱えている在庫を削減することです。もちろん、倉庫や流通センターに保管されている在庫を減らそうとするなら、納入のタイミングに関するより正確な情報が必要になります。より正確でタイムリーな情報を入手できれば、在庫切れで顧客を落胆させたり、納入まで倉庫作業員を待機させたりすることもなくなります。」

「同様に、卸売業者が複数のサプライヤーからの複数の納入を待っている場合、1 件の納入が遅れると作業員や積み卸し場所が確保できなくなり、その後工程ではさらに大きな混乱が生じる恐れがあります。つまり、2012 年の調査から、納入ステータスに関する情報の鮮度と品質を向上させる必要性が浮き彫りになりました。」

## 効率と可視性の向上

サンゴバン CPS は、情報の可用性を向上させれば、自社の効率、さらにはパートナーである運送会社のネットワークの効率も向上することに気がきました。建築材料の納入には、一連の多くの関係者が関与することがあるからです。

ヤン・スタインバーガー氏はこう説明します。「建設現場では、建設責任者の監督下にある積み卸し作業員がトラックの到着を待っています。納入が遅れた場合、建設責任者は POS の販売担当者に連絡する必要があります。販売担当者は Placo の顧客サービス担当者に連絡し、顧客サービス担当者は工場の担当者に連絡し、工場の担当者は該当する運送会社の担当者に連絡します。運送会社の担当者が該当するトラック・ドライバーに連絡して、ようやく予定到着時間を知ることができます。このような過程を経て情報をやりとりするのに必要な時間と労力は、すべての関係者にとって大きい負担となります。」

また、サンゴバン CPS が顧客に出荷する製品には、壊れやすいものが多くあります。例えば、同社の Placo 部門によって生産されるプラスターボードです。サンゴバン CPS は配送中の破損の問題に悩まされていましたが、破損がいつ、どのように発生したのかを確認できないため、問題解決は困難でした。これも、サンゴバン CPS が納入チェーン全体の可視性を向上させようと考えた理由の 1 つでした。

---

「IBM は、非常に明快な言葉で包括的なソリューションを提示してくれました。当社が何を望んでいるかをビジネスの用語で説明しただけで、IBM は最適な技術オプションを選択してくれたのです。」

— サンゴバン CPS、チーフ・デジタル・オフィサー、ヤン・スタインバーガー氏

---

### 包括的なアプローチ

サンゴバン CPS は、顧客に最新の納入スケジュールを知らせるためにリアルタイム・モバイル・アプリを構築することにしました。このソリューションでは、同社の SAP ERP アプリケーションと IBM Sterling B2B Integrator ソリューションとの情報交換が必要であり、配送ドライバーから遅延などのスケジュール変更の連絡を受け取る必要がありました。

「これは複数のテクノロジーと統合ポイントが含まれる、複雑な多次元ソリューションであることは明らかでした。」と、ヤン・スタインバーガー氏は言います。「6 社のベンダーからのオファーを検討しましたが、IBM は非常に明快な言葉で包括的なソリューションを提示してくれました。当社が何を望んでいるかをビジネスの用語で説明しただけで、IBM は最適な技術オプションを選択してくれたのです。」

サンゴバン CPS は、IBM グローバル・ビジネス・サービスの支援を受けて、新しいデジタル情報プラットフォームの設計、構築、展開に取り組みました。このソリューションは、4 つの要素で構成されています。それらは、納入ステータスを確認するためのモバイル・アプリ、モバイル・アプリを使用しない顧客向けの Web ポータル、ドライバーが予定到着時間を入力し、予期せぬ遅延時に更新情報を送信し、納入クレームの発生時に破損や誤納入があった商品の写真を撮るためのもう 1 つのモバイル・アプリ、およびサンゴバン CPS サービス・デスク向けのイントラネット・ポータルです。

### 迅速、俊敏な構築の実現

サンゴバン CPS から新しいソリューションを通じたカスタマー・ジャーニーに関する説明を受けた IBM グローバル・ビジネス・サービスは、まず一貫性のあるマルチチャネル・ユーザー・エクスペリエンスの設計に取りかかりました。



図 1：POINT.P 建材倉庫の従業員と顧客（フランス）

© Noel Bouchut / POINT.P

---

「フロントエンドの魅力  
的なユーザー・エク  
スperiエンスの実現に  
加えて、IBMは当社  
の複雑なバックエンド  
環境との統合におい  
ても優れた技術スキル  
を示しました。」

— サンゴバンCPS、チーフ・デジタル・オフィ  
サー、ヤン・スタインバーガー氏

---

「そのときの課題は、アプリケーションが顧客と運送会社の両者によつて受け入れられ、利用されるためにはどうすればよいか、ということでした。そのため、まずフロントエンドのエクスペリエンスを最適化してから、バックエンド・システムとの統合を考える必要がありました。」と、ヤン・スタインバーガーは振り返ります。「エンドユーザーのことを考えることが本質的な要素への取り組みにつながり、その結果、ユーザーが実際に使用したいと思ってくれるアプリケーションが完成しました。これが、受け入れられるかどうかの鍵です。」

IBM グローバル・ビジネス・サービスは、IBM MobileFirst Platform Foundation を使用して顧客と配送ドライバー向けのフロントエンド・モバイル・アプリを構築し、展開しました。同チームは、アジャイルで反復性の高いアプローチを採用し、非常に早い段階でプロトタイピングを行い、実際のユーザーのユーザー・エクスペリエンスの検証に重点を置きました。また、IBM MobileFirst Platform Foundation を使用して、単一のクロスプラットフォーム・アプリケーションをHTML5とCSSで構築しました。このアプリケーションからAndroidとiOS用のアプリケーションをパッケージ化することで、開発の時間、労力、コストを大幅に節約することができました。

IBM MobileFirst Platform Foundation と IBM グローバル・ビジネス・サービス・チームの経験の組み合わせにより、モバイル・アプリの開発時間が飛躍的に短縮しました。同チームは、設計の約9割を3カ月未満で完成させることができました。

新しいフロントエンド・サービスをSAP ERPとIBM Sterling B2B Integratorに統合するために、IBM グローバル・ビジネス・サービスは、IBM WebSphere Cast Iron® Liveを選択しました。実際の統合ポイントは、IBMが構築した新しいモバイルOracleデータベースです。SAP ERPの販売管理アプリケーションからの双方向データ・フローは、(SAP IDocを介して)この統合ポイントを通過してモバイル・アプリとWebポータルに到達します。このモバイル・データベースは、IBM Sterling B2B Integratorからフロントエンドのアプリケーションとポータルへの一方向のデータ・フローのステージング・ポイントとしても機能します。

「フロントエンドでの魅力的なユーザー・エクスペリエンスの実現に加えて、IBMは当社の複雑なバックエンド環境との統合においても優れた技術スキルを示しました。」と、ヤン・スタインバーガー氏は語っています。「このプロジェクトは当社にとって大きな変革と言えますが、IBMの支援により、モバイル・アプリの開発に取り組む新しい社内デジタル・チームは必要な知識を獲得できました。」

---

「このプロジェクトは当社にとって大きな変革と言えますが、IBMの支援により、モバイル・アプリの開発に取り組む新しい社内デジタル・チームは必要な知識を獲得できました。」

— サンゴバンCPS、チーフ・デジタル・オフィサー、ヤン・スタインバーガー氏

---

## エンドツーエンドの透明性

サンゴバン CPSと契約しているほとんどの運送会社は内蔵型のテレマティクスをトラックに搭載していますが、そうした会社の多くは、代わりにモバイル・アプリを利用するようになっています。従来の方法を好む少数の運送会社に対応するために、更新情報（「積み込み完了」、「運送中」など）は内蔵テレマティクス・システムから IBM Sterling B2B Integrator に EDI メッセージとして送信されます。この情報は、IBM WebSphere Cast Iron Live の統合テクノロジーによって取得され、モバイル・データベースに送られます。

納入が正常に完了するたびに、内蔵テレマティクス・システムはモバイル・データベースに通知を送信します。モバイル・データベースは、顧客用のモバイル・アプリと Web ポータルを通して顧客とその他の関係者に通知します。受注ステータスの変更は、IDoc を通して Cast Iron の統合機能により SAP ERP にプッシュされます。

現在では、サンゴバン CPS が利用する運送会社のほとんどがモバイル・アプリを活用しています。なぜなら、テレマティクスに比べて低コストで高性能だからです。運送会社は、商品の積み込みが完了したとき、倉庫を出発したとき、配送中に遅延が発生したときに、新しいモバイル・アプリを使用して報告を行います。また、モバイル・アプリを使用すると、新しい予定納入時間を知らせたり、商品が正常に納入されたことを報告したりすることもできます。

新しい注文が顧客によって行われ、SAP ERP に入力されると、受注確認が即座にモバイル・データベースに送信され、モバイル・アプリやポータルで確認できるようになります。同様に、商品の出荷準備が完了すると、その情報が SAP から新しいフロントエンド・サービスに送信され、すべての関係者が確認できるようになります。

また、配送ドライバー用のアプリケーションを使用すると、ドライバーは破損や数量の誤りなど、顧客からのクレームにつながる事態が発生したときにスマートフォンのカメラで証拠写真を撮影できます。このアプリケーションと納入チェーンを活用することで、サンゴバン CPS は、積み込み中、配送中、積み卸し中を問わず、いつ破損が発生したかを把握できます。また、この写真の証拠に基づいて、新しい機能を開発できます。

「IBM グローバル・ビジネス・サービスによる統合および開発作業は、当社のデジタル変革の第一歩であり、その成果がリアルタイム、マルチチャネルの情報プラットフォームとして結実しました。このプラットフォームのおかげで、既に費用対効果と時間効率が飛躍的に向上しています。さらに、このプラットフォームを基盤として新しいサービスを構築することで、SAP ERP システムのデータを活用した新しい付加価値サービスを顧客とパートナーに提供できるようになります。」

— サンゴバンCPS、チーフ・デジタル・オフィサー、ヤン・スタインバーガー氏

## デジタル変革

IBM グローバル・ビジネス・サービスによって実現された新しいモバイル・アプリと Web ポータルにより、サンゴバン CSP は、納入のステータスとスケジュールに関するより正確でタイムリーな情報を顧客に提供するという目標を達成できました。納入スケジュールに関する情報の信頼性が高まれば、遅延した出荷の待ち時間を減らし、納入チェーン全体の効率を高めることができます。

IBM のソリューションを使用すると、モバイルでないチーム（サンゴバン CSP とその顧客である卸売業者の販売管理者）とモバイル・チーム（配送ドライバー、建設現場の責任者、建設会社など）のどちらも、情報をリアルタイムで共有および更新できます。さらに、サンゴバン CSP は、サプライ・チェーンのより正確な全体像を把握して、それまで商品が出荷されてから客先に納入されるまでの不透明だった段階を完全にガラス張りにすることができました。

新しいプラットフォームの導入前は、顧客が納入スケジュールに関して問い合わせた場合、それが関係者の長い連鎖の中で人から人へと受け渡されるため、回答を受け取るのに 1 時間もかかることがありました。現在では、顧客は必要なすべての情報（商品の注文数量、予定納入日時、報告された運送遅延など）を即座に、手元で入手できます。これは、事実上 99.9 パーセントを超える改善率です。

また、配送ドライバーは、モバイル・アプリを使用することで配送状況や不測の遅延を簡単に知らせることができます。こうした容易さから、一部の運送会社はコストのかかるテレマティクス・ソリューションの代わりにこのシンプルなアプローチを利用するようになっています。このモバイル・アプリは、Apple と Android のアプリ・ストアから簡単かつ安全にダウンロードできます。



図2：サンゴバンが実現する快適な住環境

©Ph. : Josefine Unterhauser

---

「このプロジェクトの成功の鍵は、モバイル・アプリと SAP ERP アプリケーションの統合です。これは当社のデジタル変革のバックボーンです。IBM のソリューションにより、目に見える競争優位を獲得し、工場から客先までの情報の可視性を実現できました。」

— サンゴバン CPS、チーフ・デジタル・オフィサー、ヤン・スタインバーガー氏

---

「モバイル・アプリと Web ポータルによって不透明さが解消され、納入プロセスの透明性が向上したため、納入チェーンに関わるあらゆる人々の管理の労力が緩和されます。」と、ヤン・スタインバーガー氏は語っています。「当社の顧客サービス担当者は、情報を追いかけるだけの退屈な作業からほとんど解放され、中核的な役割である「顧客関係の構築」に注力できるようになりました。顧客が情報を要求してきた場合でも、顧客サービス・チームは内部ポータルを使用することで、あちこち電話で問い合わせなくても即座に回答を見つけることができます。」

### 統合された情報

新しいデジタル・プラットフォームの導入は、サンゴバン CSP にさらなるメリットをもたらしました。社内プロセスとビジネス慣習を標準化および近代化する必要に迫られたからです。この標準化の促進により、効率が向上し、顧客とのやりとりの一貫性が高まります。

「一貫性の向上とともに、非常に堅牢な統合アーキテクチャーが実現されました。」と、ヤン・スタインバーガー氏は述べています。「このプロジェクトの成功の鍵は、モバイル・アプリと SAP ERP アプリケーションの統合です。これは当社のデジタル変革のバックボーンです。IBM のソリューションにより、目に見える競争優位を獲得し、工場から客先までの情報の可視性を実現できました。」

ヤン・スタインバーガー氏は、最後にこう結んでいます。「IBM グローバル・ビジネス・サービスによる統合および開発作業は、当社のデジタル変革の第一歩であり、その成果がリアルタイム、マルチチャネルの情報プラットフォームとして結実しました。このプラットフォームのおかげで、既に費用対効果と時間効率が飛躍的に向上しています。さらに、このプラットフォームを基盤として新しいサービスを構築することで、SAP ERP システムのデータを活用した新しい付加価値サービスを顧客とパートナーに提供できるようになります。」

### 詳細情報

IBM グローバル・ビジネス・サービスの詳細については、IBM 営業担当者または IBM ビジネス・パートナーにお問い合わせいただくか、次の IBM Web サイトをご覧ください。

<http://ibm.com/services/jp/ja/gbs/consulting/>



---

© Copyright IBM Corporation 2015

日本アイ・ビー・エム株式会社  
〒103-8510  
東京都中央区日本橋箱崎町19-21

Produced in Japan  
July 2015

IBM、IBMロゴ、ibm.com、Cast Iron、Global Business Services、MobileFirstおよびWebSphereは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corporationの商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。現時点でのIBMの商標リストについては、「Copyright and trademark information」([www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml))をご覧ください。

本書の情報は最初の発行日の時点で得られるものであり、予告なしに変更される場合があります。すべての製品が、IBMが営業を行っているすべての国において利用可能というわけではありません。

記載されている性能データとお客様事例は、例として示す目的でのみ提供されています。実際の結果は特定の構成や稼働条件によって異なります。その他の製品またはプログラムとIBMの製品およびプログラムとの動作の評価および検証は、お客様の責任で行っていただきます。本書に記載されている情報は特定物として現存するままの状態を提供され、第三者の権利の不侵害の保証、商品性の保証、特定目的適合性の保証および法律上の瑕疵担保責任を含むすべての明示もしくは黙示の保証責任なしで提供されています。IBM製品は、IBM所定の契約書の条項に基づき保証されます。



Please Recycle

---