



SAPコンサルティング・サービス + クラウド・アプリケーション開発

トラスコ中山 プラネット埼玉(物流センター)

顧客の利便性向上のために在庫を拡充する独自のビジネスを展開 基幹システム刷新とクラウド活用によるデジタル・トランスフォーメーションを推進

創業60周年を迎えたトラスコ中山株式会社(以下、トラスコ中山)の強みは、問屋のあるべき姿を追求し、「トラスコ中山なら在庫がある」という信頼を獲得してきたことです。豊富な在庫を持ち、顧客の利便性を高める独自の経営戦略は第18回ポーター賞*を受賞するなど、高い評価を得ています。その同社が今後の成長の要と考えているのが、企業変革を支える主要システムの刷新です。基幹システムのコンバージョンを機にクラウド活用による業務の高度化・自動化やAIによる商品情報の活用など先進テクノロジーを駆使し、次の時代を切り拓くためのIT基盤の構築に取り組んでいます。

【導入製品・サービス】 ● IBMのSAPコンサルティング・サービス(SAP S/4HANAおよびSAP BW/4HANAコンバージョンを含む)
● クラウド・アプリケーション開発 ● IBM Cloud ● IBM Watson Assistant ● IBM Watson Explorer
● IBM Watson Natural Language Classifier ● SAP Cloud Platform(Python, SAPUI5)



課題

- 現行のSAPシステムの保守期限が迫っている中で、基幹システムの刷新が求められていた
- 顧客の利便性をさらに高めるためには、先進テクノロジーを駆使し、業務部門も巻き込んだ業務の改革、サプライチェーン全体を含む一層のデジタル化が必要だった
- ビジネスに貢献するシステムを構築するために、協力会社を含めた一体感を高め、“One Team”で臨みたかった

ソリューション

- IBMの豊富な経験を活かしたSAPコンサルティング・サービスによるSAP ERPコンバージョン
- 業務の高度化・自動化を実現し、業務処理の効率を高めるクラウド・アプリケーション開発
- IBM Watson ExplorerおよびIBM Watson Assistantを導入、ECサイトで商品検索サービスを提供

効果

- 2020年1月稼働に向けて、基幹システム刷新およびクラウド活用による業務改革の取り組みが予定通りに進行
- データ活用のあり方など、次の時代に向けた構想にも着手していく

*ポーター賞 2001年7月に創設。製品、プロセス、経営手腕においてイノベーションを起こし、独自性がある戦略を実行し、業界において高い収益性を達成・維持している日本企業や事業部を表彰。賞名はハーバード大学のマイケル・E・ポーター教授に由来。ポーター賞は、一橋ビジネススクール国際企業戦略専攻(一橋ICS)が運営する。

【お客様課題】

在庫アイテムの拡充と直送ニーズへの対応で顧客の利便性を極限まで高める

トラスコ中山の経営の指針は「問屋を極める、究める」。他社が扱わない商品を積極的に扱い、時流と逆行して在庫の充実を図り、必要とされる商品を即納することで、顧客の利便性を高めていくというものです。このために234万*もの商品を取り扱い、常時約40万アイテム*の在庫を揃え、在庫ヒット率91.1%*という実績を上げています。一般的には「在庫商品を効率的に出荷したかどうか」を測る「在庫回転率・在庫回転期間」というKPIが用いられますが、同社ではその代わりとして「顧客からの注文をどれだけ自社在庫から短納期で出荷できたか」を測る「在庫ヒット率」を重要KPIとして用いています。

同社のビジネスには2,597社*の仕入先、5,514社*の小売ルートがあり、その先には100万社以上のユーザーが存在します。そして、販売のために「オレンジブック」というカタログやECサイトを通して商品情報を提供し、その商品を届けるために、全国に26の物流拠点（物流センター 17、ストックセンター 9）をはじめとした96カ所の拠点*を開設しています。また、海外にも3拠点*を設置しています。

こうしたビジネスを支えているのが「paradise」という基幹システムを中心にしたITシステムです。基幹システムと結びつく形で、ECサイト、物流システム、営業支援システム、在庫管理システム、コミュニケーション基盤、分析基盤が構築され、過去10年間に100億円のシステム投資を行ってきました。

しかし、今後の事業展開を考えるとこれで十分ではありません。同社のITシステムをリードする同社 取締役 デジタル戦略本部 部長の数見 篤氏は「問屋を究めるためには、人対人ではなく、最新のテクノロジーを活用して、もっと利便性を提供できる仕組みが必要です」と話します。

その背景にあるのは、品揃えの拡大への対応です。「クイックデリバリーを進化させるために、全国の物流センターすべてで、品揃えを当面50万アイテムにしていこうとしています。当然、地域によって売れ筋は違いますから、適切に需要を予測し、的確な配送を支援するシステムが必要です」（数見氏）。

もう1つが直送ニーズへの対応です。売上に占めるインターネット通販の割合は急速に拡大していますが、同社から直接エンドユーザーに配送してほしいという要望が高まっています。この状況は機械工具商を通じたファクトリールートでも同様です。

「1日でも早く届けたいという直送のニーズに応えるために、物流センターが24時間365日稼働することが求められるようになり、システム面でもそれに対応する機能を盛り込む必要が出てきます」と数見氏は指摘します。

こうしたシステム自体の進化が求められる中で、直面したのが基幹システムであるSAP ECCの保守期限が迫っているという問題でした。

【ソリューション】

単なるシステム刷新ではなく、サプライチェーン全体の「デジタル・トランスフォーメーションの好機」

SAPシステムの保守期限切れへの対応自体は、SAP ECCからSAP S/4HANAへの移行というプラットフォームの刷新の課題ですが、同社ではそれを「デジタル・トランスフォーメーションの好機」と捉えました。数見氏は「今回は単なるリプレースではなく、業務改革を達成するプロジェクト」と位置づけます。目指しているのは、業界をまたいだサプライチェーン全体の業務革新です。

そのために、同社ではプロジェクトに取り掛かる前に、3カ月間集中して構想の策定に取り組みました。「業務部門を含めてリーダーに参加してもらって、全社横断で課題を洗い出すと共に、未来志向であるべき姿を追求しました。その結果新たな業務要件として15のテーマを固めました。キーワードは自動化、処理の削減、デジタル化です」と数見氏は語ります。

この企画構想段階におけるコンサルティングから、要件定義、システム構築まで一貫して支援するプライムパートナーには、IBMが指名されました。前回のSAPシステムの刷新もIBMが支援しています。今回のプロジェクトでは、IBMはこれまでに培ってきた経験を活かし

問屋を究めるためには、人対人ではなく、最新のテクノロジーを活用して、もっと利便性を提供できる仕組みが必要です。



トラスコ中山株式会社
取締役
デジタル戦略本部 部長
数見 篤氏

てコンバージョンによるSAP S/4HANAを中核とした基幹システム刷新を支援し、さらにトラスコ中山の業務の高度化・自動化を図る新機能や社外との連携機能を可能にするクラウド・アプリケーションをSAP Cloud Platform上で開発し、デジタル・トランスフォーメーションの実現を支援する役割を担います。

「IBMはトラスコ中山のビジネスを熟知してくれていて、こちらからお願いしたものをつくるだけではなく、できるものはできる、できないものはできない、とはっきり言ってくれる、議論ができる会社だと考えています」と数見氏はIBMの姿勢を評価しています。同社が重視しているのは“ヨコから目線”です。「クライアントとパートナーというタテの関係ではなく、対等にモノが言える関係こそが、プロジェクト成功のポイントです」と数見氏は語ります。

プロジェクトメンバーには、組織の枠を超えて使命感を共有するOne Teamとして、物流センターの視察などを通して、ビジネスの中身を熟知することが求められています。プロジェクトルームの入り口の「Team of Teams」というボードには、参画メンバー全員からのメッセージが顔写真付きで貼られているのが象徴的です。数見氏は「ITですが人間臭さを大事にしたい」と話します。

また、同社はECサイトの商品検索サービスにIBM Cloud上で動くコンテンツ分析プラットフォーム IBM Watson Explorerを中心としたシステムを導入しました。顧客が欲しい商品についての質問をテキスト、または音声で入力すると、その質問内容を解析し、意図に沿った検索条件を生成、この検索条件がIBM Watson Explorerに引き継がれ、膨大な商品情報から質問内容と類似性の高い商品を候補として抽出し、画面上に表示します。またチャットボット機能についてはIBM Watson Assistantを活用しています。このサービスは「トラスコ AI オレンジレスキュー」として2019年2月からスタートしました。

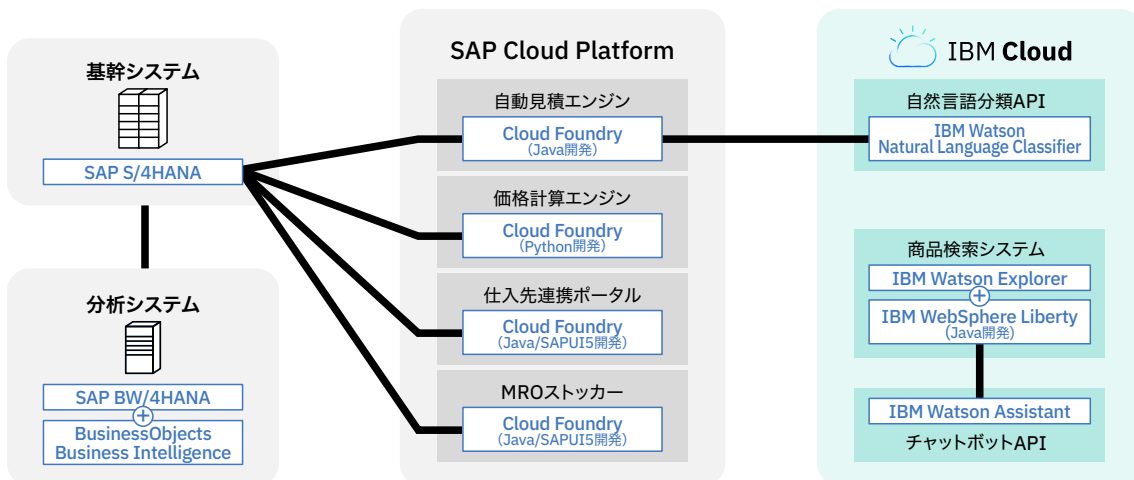
【効果/将来の展望】

新システム稼働開始は次のシステムへのスタート

今回のプロジェクトでは、新機能を開発するだけでなく、新システム稼働直後の現場の混乱をできるだけ少なくし、業務改革をスムーズに実現するために、トラスコ中山の情報システム部門が率先して業務改革推進タスクを進めています。

現在、プロジェクトは2020年1月の新システム稼働開始に向けて、予定通り進行しています。数見氏は「もともと想定していた形に近い取り組みができています」と現状を評価します。SAP S/4HANAへのコンバージョンと並行して、15のテーマに沿った業務の高度化・自動化を実現する新機能や社外との連携機能を可能にするクラウド・アプリケーション開発も行われています。

デジタル・トランスフォーメーションを推進する主要ITシステム基盤





その1つが見積の自動回答です。現在、全国の支店にFAXや電話で毎日5万行もの見積依頼が寄せられ、全国でセールス&サポート 441名の担当者※が得意先ごとに価格や納期を登録して、相手先にFAXで回答を送信しています。

これを過去の実績をベースにしたAI搭載の価格エンジンによる自動回答に切り替えることで、見積件数が増えても迅速に対応できる体制が確立できます。「システム化による圧倒的な速さで対応することで、受注率も高めることができますはず」と数見氏は語ります。

同時に、仕入先とのFAXでのやりとりもデジタル化していきます。新しい基幹システムと連携したプラットフォーム上にクラウドを活用したポータルサイトを構築、価格、納期、在庫などの確認に対する回答のスピードを速め、業務の効率化を図ります。

また、顧客の利便性を高める新たなサービスも登場します。それが「MROストッカー」です。富山の薬売り商法のように、必要な工具を予めユーザーの現場近くに置いておき、ユーザーが欲しいときにすぐ購入して使えるようにするサービスで、顧客の利便性を追求した「究極の即納」を形にしたものです。今後、注文、決済、在庫管理などの作業をICタグやスマートフォンを利用して簡単に行えるような仕組みを実現し、膨大な顧客データや天候データを分析し現場に最適化された商材を提供する予定です。

数見氏は「今後は業務側からも情報システム側からも、もっとこうして欲しいという要望が出てくるはず。そのときどこを着地点にするかを見極めることが重要です。100点満点をとろうとすると、絶対失敗します。システム化の意義について腹を割って話し合い、考え方をシェアするのがポイントです」と話します。

最後に数見氏は「2020年1月の新システム稼働開始はゴールではありません。次へのスタート地点です。新システムをしっかりとリリースする一方で、次のシステムをどうするかを考えたい。そこではデータの収集と活用が鍵になるのではないのでしょうか」と指摘します。顧客に利便性を届けていくという同社のあくなき挑戦に終わりはありません。

※2020年6月時点の実績・数値

TRUSCO®

トラスコ中山株式会社

東京本社

〒105-0004 東京都港区新橋四丁目28番1号 トラスコ フィオリートビル

大阪本社

〒550-0013 大阪府大阪市西区新町一丁目34番15号 トラスコグレンチェックビル

<http://www.trusco.co.jp/>

1959年の創業以来、工場用プロツールの供給を通じて日本のモノづくりに貢献することを事業の目的として独自の供給体制を整備。「問屋を極める、究める」を経営の指針として他社が扱わないような商品も積極的に取り扱い、即納体制を整えるなど、問屋業に徹しています。

IBM®

©Copyright IBM Japan, Ltd. 2020

〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19-21

このカタログの情報は2020年6月現在のものです。仕様は予告なく変更される場合があります。記載の事例は特定のお客様に関するものであり、全ての場合において同等の効果が得られることを意味するものではありません。効果はお客様の環境その他の要因によって異なります。製品、サービスなどの詳細については、弊社もしくはビジネス・パートナーの営業担当員にご相談ください。IBM、IBMロゴ、ibm.com、IBM Watson、Watson、およびWebSphereは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corp.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商標リストについてはwww.ibm.com/legal/copytrade.shtmlをご覧ください。

SAP、SAPロゴ、記載されているすべてのSAP製品およびサービス名はドイツにあるSAP SEやその他世界各国における登録商標または商標です。

JavaおよびすべてのJava関連の商標およびロゴはOracleやその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。