



業務の変化に即応できる仕組みを目指し クレーム対応システムをリプレース

「AgileWorks」の採用で柔軟かつ安定したワークフローを実現

背景

スクラッチ開発した既存のクレーム対応システムは、度重なる機能拡張を経て保守性が損なわれていた。ワークフローを変更するにもシステム改修が必要になる場合が多く、業務の変化に追随する柔軟性が不足していた。



ジャトコ株式会社
デジタルイノベーション推進部
主任
岩男 智明氏



ジャトコ株式会社
コーポレート品質保証部
小林 俊裕氏

ソリューション

ワークフロー管理のパッケージシステムを活用し、アドオン開発によって使いやすく柔軟性の高いシステムの構築を目指した。同パッケージの導入ノウハウが豊富なNSSOLをパートナーとして選定した。

成果

開発期間は短かったが、ジャトコとNSSOLの緊密な協働により新しいクレーム対応システムは予定通りに稼働。新システムでは、システム改修をせずともワークフローや入力フォームを迅速に変更できるようになった。

ワークフローの柔軟さを損ねるシステム改修費用の肥大化

日産自動車グループの中核を担う部品メーカーのジャトコは、国内10拠点、海外8カ国13拠点にグローバル展開し、主に自動車用変速機を開発・製造・販売している。主力商品のCVT(無段変速機)は世界トップシェア、変速機の累計生産台数は4400万台(2019年時点)に上る。これら膨大な出荷製品の中に万が一不具合が発生したとき迅速かつ確実に対策するために、同社は不具合の調査・対策に関わる情報とワークフローを管理する、独自開発のクレーム対応システム「EXPRESS 3」を運用していた。だが度重なる機能拡張によって小さな改修にも大きな費用がかかるようになっており、ワークフローや入力フォームを変更する際の柔軟性が損なわれていた。また、後付けで組み込んだワークフロープラグインの機能が弱く、安定性に欠ける点が課題だった。

「AgileWorks」の導入実績が豊富なNSSOLに再構築を依頼

ジャトコは2017年夏、EXPRESS 3の基盤更改が近づいてきたことを機に、課題を一掃するためシステム再構築を検討し始めた。ワークフローや入力フォームの変更に対して、改修の費用を最小限に抑えながら柔軟に対応できることを重要視した。

新システムの「EXPRESS 4」には、様々なワークフロー管理のパッケージシステムを比較検討した結果、「AgileWorks」(アジャイルワークス)を採用した。同社の業務システムに採用した実績があることと、同パッケージをベースにアドオン開発することを提案した日鉄ソリューションズ(以下、NSSOL)のインテグレーション能力を評価した。基盤更改のデッドラインが迫るなか、ジャトコとNSSOLはスピード感をもってシステム構築作業に取り組んだ。

簡単な設定変更だけでワークフローを変更可能に

EXPRESS 4は、計画通り2019年2月に稼働を開始した。AgileWorksの豊富なワークフロー機能をベースに構築しているため、ワークフローや入力フォームを変更する場合はAgileWorksの設定を変えるだけで簡単に対応できるようになった。費用を抑えつつ、業務に合わせたシステム変更を柔軟かつ迅速に実現している。

システムの保守・運用性も大幅に向上した。従来、ワークフロー機能で発生するトラブルへの対応に手間がかかっていたが、新システムではワークフロー機能の動作が安定し、運用の負荷を月間で数時間程度にまで削減できた。人事システムと連動するため、異動に伴う設定変更作業も不要になった。今後はNSSOLと協力して、さらなる機能拡張を実施する予定だ。

Key to Success

業務の変化に対して、システムを柔軟に適応させていく——。ジャトコがクレーム対応システムを再構築した背景には、従来のウォーターフォール型のスクラッチ開発では難しい「変化対応力」を獲得する狙いがあった。

コーポレート品質保証部の小林俊裕氏は、「製品の不具合への対応は、当社が品質領域において最も重視している業務です。開発や生産など様々な部署が関係するなか、確実かつ速やかに原因究明や対策を進めていく必要があります。しかし、旧システムではワークフロー機能があまり強くなく、この手順で入力したい、入力するマスが小さい、など様々な要望がユーザーから来るという課題がありました」と振り返る。

デジタルイノベーション推進部主任の岩男智明氏は、保守コストの増大を指摘する。「スクラッチ開発した旧システムは機能拡張を繰り返したことで保守性が低下していました。ちょっとした改修やOSのアップデートへの対応にも相当な費用がかかる状況だったので、システムを再構築する必要がありました」

新システムの構築にAgileWorksとNSSOLを選んだ理由について、岩男氏はこう説明する。「業務が速いスピードで変化する状況では、自分たちで仕事の環境を変えていくことが重要になります。スクラッチ開発では対応力に限界があることから、パッケージシステムを活用する方法に切り替えました。AgileWorksを選んだ理由は、このシステムを提案するNSSOLの実力が高かったことと、別部署のAgileWorks導入プロジェクトでNSSOLと協働した時の働きぶりが決め手になりました」

NSSOLの技術支援により 迅速な導入を実現

新システムの構築は2018年6月に始まり、2019年2月の稼働に向けて急ピッチで進められた。

小林氏は「基盤更改のタイムリミットがあったため、1年に満たない限られた期間でしたが、NSSOLには迅速にプロジェクトを進めてもらいました。問題が生じたときは、当社の業務の目的をよく理解したうえで、AgileWorksで実現可能な代案をすぐに提示してもらえたため助かりました」と語る。

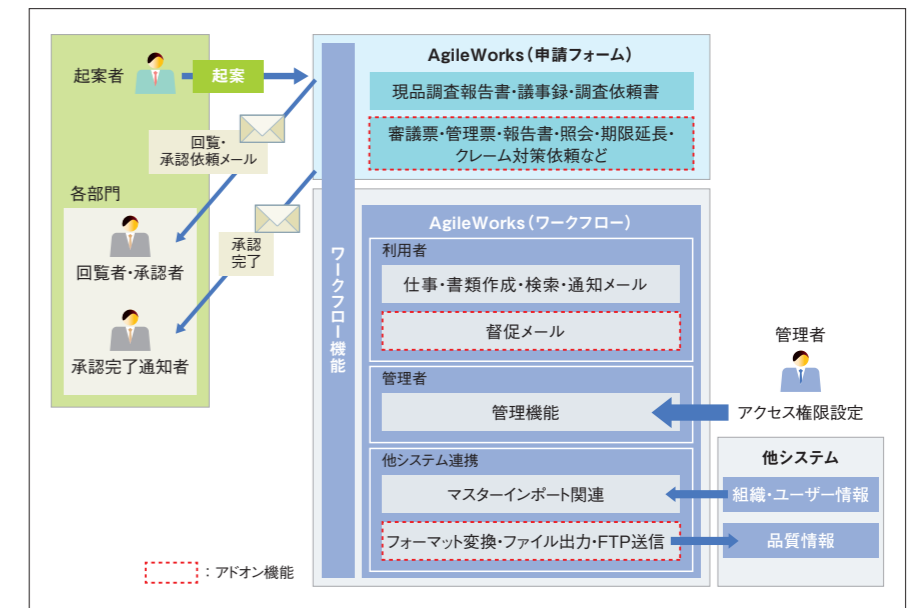
岩男氏も「NSSOLはシステムで実現できることとできないことをハッキリとさせながら、宣言したことに関してはしっかりと達成する、信頼できるパートナーでした」と評価する。

新システムでは、業務の変化に追随するための対応力が確実に向上した。

「当社のクレーム対応ワークフローはステップが非常に多いという特徴があり、さらに海外拠点とのやり取りでは、経由する部署の数や内容をチェックする担当者数も異なってきます。これらに対応しようとすると、従来ならシステム改修が必要でした。しかし、新システムではワークフローの変化へ設定変更だけで対応できるようになったことから、業務の柔軟性が向上しました」と小林氏は再構築の効果を実感している。

今後について岩男氏は、「デジタル変革の要であるデータ活用を一層進めていきたい。将来、EXPRESS 4に蓄積したデータを、より質の高いビジネスへつなげるために活用したいと考えています。NSSOLの技術力や様々なテクノロジーに対する目利きの力を生かして、当社に最適なソリューションを提案してほしい。『2025年の崖』を越えるために、NSSOLの支援に期待しています」と語る。

■クレーム対応システム「EXPRESS 4」の概要



■コアテクノロジー

ワークフローシステム導入の高度ノウハウ、アドオン開発、迅速な対応力

■システム概要

●ワークフロー管理パッケージ：AgileWorks

Jatco
The mission is passion.

ジャトコ株式会社
本社：静岡県富士市今泉700番地の1
設立：1999年6月
資本金：299億3530万円(2020年3月31日現在)
従業員数：連結1万4600名(2020年3月31日現在)