

# 運用・保守のアウトソーシングにより IT部門の人的リソースをコア業務へ

## 他社開発システムの保守・運用業務もNSSOLが一括管理

### 背景

事業環境が大きく変化中、国内のシステム部門にとってその変化に追従するための組織変革が重要課題となっていた。これを推進するのに必要な人的リソースを捻出するため、ノンコア業務のアウトソーシングを検討していた。



株式会社Mizkan Partners  
管理本部 情報システム部  
システム開発1課 課長  
樹田 浩司氏



株式会社Mizkan Partners  
管理本部 情報システム部  
システム開発1課 専任課長  
坂本 昌俊氏



株式会社Mizkan Partners  
管理本部 情報システム部  
システム開発1課 主任  
生田 満氏



ミツカングループ  
売上高：2334億円 (2017年2月期)  
従業員数：約3700名 (2017年3月末現在)

### ソリューション

国内のシステム部社員が担っていたアプリケーション/インフラ保守・運用業務をNSSOLにアウトソーシングした。他ベンダーが構築したシステムの保守もNSSOLが一括してベンダー管理を実施する。

### 成果

保守・運用業務のアウトソーシングにより、国内のシステム部社員が担っていた業務を約20%削減。恒常的な人的リソース不足を解消したうえで、創出した余力をコア業務にシフトさせることができた。

### 攻めのITを実現するため、社員の余力創出を検討

食酢や「味ぼん」、鍋つゆ、納豆などの製造販売を手掛けるミツカングループは、2014年に北米で「Ragu(ラグー)」や「Bertolli(ベルトーリ)」というパスタソース事業を買収するなど、M&A(買収・合併)により海外事業を積極的に拡大している。

このような事業環境を巡る大きな変化に対応するため、同グループにおいて国内の内務機能を担うMizkan Partnersの情報システム部は2015年、経営・業務部門に一層密着し、ITを武器としてビジネスに価値貢献できる組織への転換を図ろうとしていた。しかし、人的リソースが恒常的に不足していたため、組織改革を推進するための余力を生み出す手段として、情報システム部社員のノンコア業務をアウトソーシングする方向で検討を進めていた。

### 難易度の高い「他社開発システムの保守」もNSSOLに移管

ミツカングループは、複数のベンダーによる提案を比較検討した結果、ITアウトソーシングの実績と知見を評価し、新日鉄住金ソリューションズ(以下、NSSOL)をパートナーに選定した。決め手は、短期・低コストで業務移行できる点や、同グループにおいてNSSOLがこれまで安定したサービスを提供してきた実績などである。

当時のミツカングループには、Mizkan Partners自身や複数のITベンダーが開発・導入した162のアプリケーションが混在し、それぞれに保守・運用体制が異なっていた。NSSOLは、これらを一本化したうえで業務の標準化とドキュメント化を進め、社員が担っていた定型・非定型業務の移管や、他社が開発したシステムの保守の一括管理まで請け負う難易度の高い業務移管を2016年3月からの3カ月で完了させた。

### システム部門で2割以上の余力を創出、保守・運用品質も高水準を達成

2016年10月からNSSOLに一本化した体制で保守・運用業務を開始した。現在に至るまで大きなトラブルはなく、安定したシステム運用を続けている。システムサポートを利用したユーザーに対するアンケート調査では、8割近くがNSSOLのサービスを高く評価している。

主目的である余力の創出については、情報システム部社員の作業負担を2割以上削減できた。その結果、企画業務などのコア業務へ人材をシフトできるようになっている。また、システム担当者への詳細なヒアリングに基づきNSSOLが作成した運用手順書により、情報システム部は定型業務の標準化と属人化の解消を達成した。非定型業務については今後も引き続き、定型化や標準化をNSSOLと一緒に取り組んでいく。

## Key to Success

「2015年に基幹系システムの再構築とホストシステムの撤廃を完了した後、IT部門自身も変わらなければならない時期だと考えていました」。Mizkan Partners管理本部情報システム部システム開発1課 課長の樹田浩司氏は、ミツカングループがITアウトソーシングに取り組んだ背景をこう振り返る。「新しい技術を積極的に取り込んでいくための余力が欲しかったし、属人化していた各種ノウハウを新しいIT環境に引き継いでいく必要もありました。しかし、以前のシステム部門は恒常的に残業が多く、人的リソースが非常に不足していました。そこで、余力創出や業務の見直し、属人化の解消に向けたITアウトソーシングのプロジェクトを立ち上げました」

NSSOLをアウトソーシング先に選んだ理由について管理本部情報システム部システム開発1課専任課長の坂本昌俊氏は、「NSSOLとは2003年にERPを導入した時から15年にわたるお付き合いになります。ここまで大きな事故もなく、安定したサービスを提供してきたNSSOLのメンバーと技術力を信頼していたことが、今回の選択の根底にはあります」と語る。

短期・低コストだったことも高く評価された。樹田氏は「今回のプロジェクトでは、ほぼ全領域のシステムインフラとアプリケーションがアウトソーシングの対象となり、アプリケーション数で162、業務数では6000を超えています。決まりきった対応だけで業務移管できるような話ではありません。これに対してNSSOLは、非定型業務を含めた業務の移管を、短期間かつ低コストで実施する提案をしてくれました。具体的かつ継続的なコスト削減策を提

示してもらえた点も評価しています」と話す。

### NSSOLの支援により 非定型業務の標準化を推進

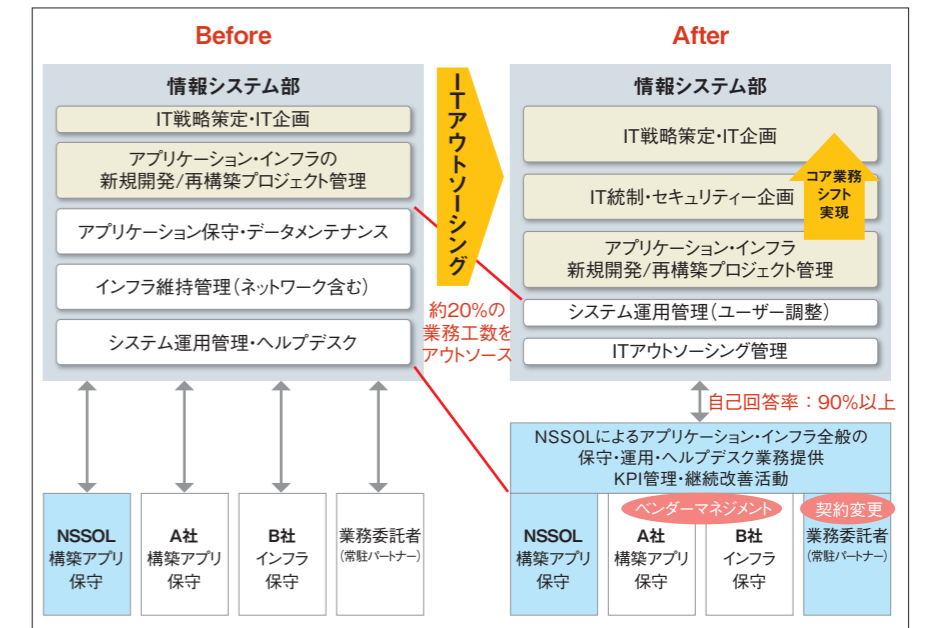
業務の標準化と移管作業は用意周到に進められた。管理本部情報システム部システム開発1課主任の生田満氏は、「当社のシステムには高度な業務知識を要求される部分が多く、また過去に構築したアプリケーションには手順書や設計書が不十分なものが少なくありませんでした。NSSOLは個々のシステム担当者にヒアリングを重ね、属人化された情報を地道に引き出し、短期間で標準化してドキュメントに落とし込んでくれました」と移管作業の様子について語る。

新体制による保守・運用業務は、

2016年10月に開始した。その成果について坂本氏は「他社が開発したシステムも含め、NSSOLは保守・運用業務を安定的かつ主体的に進めています。毎月、定例会議で運用状況を確認していますが、例えばユーザーからの問い合わせに対するNSSOLの自己回答率が目標である9割を超え、最近では100%に近づいてきています」と話す。

樹田氏は、「ノンコア業務の移管により社員の作業が20%軽減し、コア業務に取り組めるようになりました。今回作成してもらった運用手順書は属人化を解消するものでもあり、私たちの財産だと思っています。NSSOLは当社のアプリケーションとシステムインフラを維持運用する責任感が非常に強く、単なる企業とベンダーの関係を越えた、夫婦のような良い関係を築けていると感じています。今後も様々な課題について、一緒に悩みながら、確実な成果を上げていきたい」と語る。

### ■ミツカングループのITアウトソーシングの全体像



- コアテクノロジー  
ITアウトソーシング、IT業務アセスメントスキル、IT組織トランスフォーメーション支援サービス「NSTranS」
- システム概要  
●国内のほぼすべての業務システムにおけるアプリケーション/インフラ保守・運用・ヘルプデスク業務