

## Case Study

株式会社日立ハイテクノロジーズ

SAP User Training &amp; Performance Solutions...powered by RWD Technologies

## 日立ハイテック

## ■ 株式会社日立ハイテクノロジーズ

日立製作所の子会社である日製産業と日立製作所の計測器グループ、半導体製造装置グループの統合により、2001年10月に設立されたナノテクノロジー分野における日立グループの中核企業。国内外の拠点、販売やサービスの関連会社、製造関連会社を有し、国内、欧州、アジア、米州地域で事業を展開。2003年度の業績は連結ベースで売上高8,310億円、経常利益137億円、当期利益72億円。2004年4月には「SAP AWARD OF EXCELLENCE 2004」の最優秀賞 "プロジェクト・オブ・ザ・イヤー" 受賞対象となった。  
<http://www.hitachi-hitec.com/>

## 継続的なトレーニングとサポートで業務システム全体の効率を高める

## ■ プロジェクト発足当初からエンドユーザ向けサポートを重視

2003年4月。日立ハイテクノロジーズは、プロジェクト発足から1年という短期間で、本社および国内21拠点を対象とするSAP R/3 Enterpriseの導入を完了し、本格稼働を開始しました。財務会計(FI)、管理会計(CO)、SAP Business Information Warehouse (SAP BW)、SAP Global Trade Management (SAP GTM)によって、従来の基幹系システムを全面刷新。適用対象人員が約1,300名にも及ぶこの大規模プロジェクトで導入され、現在に至る運用フェーズでも重要な役割を果たしているのが、RWDテクノロジーズジャパンのマニュアル自動作成ツール「RWD Info Pak® for Asia」とマニュアル表示システム構築ツール「RWD Info Pak® Help Launchpad」。プロジェクトで中心的な役割を果たしてきた情報システム推進部ERP推進課課長のト部良基氏は、これらのツールを採用したきっかけについて次のように語ります。

「エンドユーザ向けトレーニングの開始時期は、システムのテストもピークを迎え、日々の処理や画面が変更される時期でもあります。つまり、画面やプログラムの仕様を一番理解している人材が、一番忙しく、マニュアル作成に携わる時間がないところに、マニュアル作成の大きな問題点がありました。テスト作業に追われる担当者が、すべての処理について説明を書いたり、カット&ペーストで画面を貼り付けたりする時間はとてとれない。一方で、新たな人材を補強するのは、期間やコストの面で厳しいという状況もありました」。

SAP R/3 Enterprise環境下でのSAP GTMの本格稼働は世界初という先進的な取り組みでもあった同プロジェクト。大きな成功要因として、エンドユーザ向けの啓蒙やPR、トレーニング、サポートが不可欠なものであるとして、プロジェクト発足当初からさまざまな取り組みを続けてきた事実を見逃すことはできません。根底にあったのは、実際にシステムを運用していく現場の力なしに成功はあり得ないという考え方です。

「業務を廃止する、あるいは業務のやり方を変えるにはトップのリーダーシップが重要ですが、業務にはすべてつながりがあり、周辺の業務にどのような影響を及ぼすかということまでトップにはわかりません。トップから与えられた命題を達成しながら、最終的に業務処理全体の調和を図るには現場の力が必要です。そこで我々は、現場での正しい理解を促すために、業務に精通した「コアユーザ」を選任し、開発段階から参画してもらいました」。

同社は、早い段階から社内報や掲示板などの媒体を使った社内PRを進めながら、エンドユーザ向けのトレーニングを積極的に展開しました。当初は、開発段階から参画していた「コアユーザ」を対象に、重点的にトレーニングを実施。1,000名を超えるエンドユーザに対しては、国内9拠点を同時に結んだ多地点間テレビ会議を活用したトレーニングを実施するなど、エンドユーザにSAP R/3を理解してもらうための取り組みを続けてきました。

ところが、プロジェクトがシステムの移行フェーズを迎えようとしていた段階で、マニュアル作成の負荷が大きな課題となりました。本格稼働に向けたエンドユーザ向けのトレーニングを実施するためにはマニュアルの整備が不可欠であるという認識はあったものの、マニュアルを書ける担当者が多忙という、人材リソースの問題を避けて通ることはできません。つまり、マニュアルの作成工数を削減できる手段が求められていたのです。

また、エンドユーザに役立つマニュアルを作成する上で、もう一つの大きな課題がありました。仮にマニュアル作成の工数を削減できても、各業務に特化したマニュアルを作成していけば、その量は膨大になり、エンドユーザが、必要とするマニュアルがどこにあるかわからないという状況に陥ることが懸念されます。そこで、RWDテクノロジーズジャパンの「RWD Info Pak® for Asia」と「RWD Info Pak® Help Launchpad」が導入されました。

## ■ 開発期間の短縮にも有効なRWD Info Pak® for Asiaの可能性

システムのテストがピークを迎える中でエンドユーザ向けのトレーニングも実施しなければならないという、プロジェクト過渡期におけるマニュアル作成工数

の削減。この課題を解決する手段として注目したのが「RWD Info Pak® for Asia」です。このツールの大きな特徴は、SAP R/3上でトランザクションを走らせる



「システムに対しては稼働当初から改良や改善を施していきますが、システムがバージョンアップすれば、ユーザもそれに合わせて使い方をバージョンアップさせていく。トレーニングやサポートによってSAP R/3の一番有効な使い方をユーザに身に付けてもらい、業務システム全体として効率を上げることが重要だと考えています」

株式会社日立ハイテクノロジーズ  
情報システム推進部  
ERP推進課 課長  
ト部良基氏

だけで、自動的に操作手順をキャプチャし、短時間でマニュアルを自動作成できる点にあります。

「必要な項目を入力していけば画面が自動的にキャプチャされ、フォーマットや表現が統一されたマニュアルが完成するのは、弊社にとって大きなメリットでした。また、作業に追われる担当者でも短時間で作成できるだけでなく、それを開発担当のリーダーがチェックして必要な内容を追加するなど、マニュアル作成を分業化できた点も大きかったと思います」(ト部氏)。

分業が可能になるというメリットは、プロジェクトとしてのマニュアル作成方針に合致したのもありました。情報システム推進部ERP推進課の竹林亜紀恵氏は次のように語ります。

「部門ごとに個別の機能もあるため、ユーザは業務に即したマニュアルを求めています。ある項目に何を入力すればいいかということを実務レベルで一番理解

しているのはコアユーザです。そこで我々は、コアユーザに基本的なマニュアルを配布し、それを部門の業務ごとに特化した内容にバージョンアップしてもらうという方法を採用しました。これを実現する上でもRWD Info Pak® for Asiaが非常に役立ちました」。

同社が「RWD Info Pak® for Asia」を導入したのは、プロジェクトの最終段階にあたる新システムへの移行フェーズでしたが、ト部氏には、もっと早い段階で導入していれば、別の場面でも活用できたという思いもあります。

「開発段階では、ユーザと要件定義を詰めてカスタマイズやアドオン開発した上で、その結果を実際の画面を利用しながらユーザに説明してきたわけですが、そこでシステムがどういう動きをするかという資料があればもっとわかりやすく説明でき、開発作業自体ももう少し早く進められたと思います」。

## ■ マニュアルに求められるのは必要な説明をすぐに参照できる利便性

マニュアル作成の課題に対するソリューションとして導入された「RWD Info Pak® for Asia」に対し、実際にマニュアルを利用するエンドユーザの課題に対するソリューションとして導入されたのが「RWD Info Pak® Help Launchpad」です。このツールは、ヘルプメニューを利用して、SAP R/3の画面上から各トランザクションに対応したマニュアルをブラウザ上に呼び出し、表示させることができます。その大きなメリットは、エンドユーザが膨大な数のマニュアルの中から必要なものを探す手間を削減でき、確実に最新のマニュアルを参照できる点です。

「以前は、ユーザには作成したマニュアルを掲示板で告知するだけでしたが、マニュアルの数が膨大になると、ユーザはどのマニュアルを見ればいいのかわからなくなる。ユーザにとっては、マニュアルを利用する際、知りたいことがどこに書かれているかがすぐにわかることが重要です。RWD Info Pak® Help Launchpadは、実際に操作しているトランザクションに関連するマニュアルを複数表示してくれるため、その中から知りたい機能を選べるのは大きなメリットだと思います」(ト部氏)。

導入によりエンドユーザの利便性が向上しただけではなく、プロジェクトにとっても大きなメリットが得られました。ユーザからのマニュアルの掲載場所や該当マニュアルがどれかといった問い合わせが減少し、

ユーザサポートの効率向上、問い合わせ対応時間の短縮につながったのです。また、マニュアルはシステムのバージョンアップや機能改善にともなって更新されるため、「メニューを設けることで、マニュアルを体系的に管理・開示できるようになった」(竹林氏)のも重要なメリットです。

同社では、システムが本稼働を開始した2003年4月以降もエンドユーザ向けのトレーニングとサポートを重視。たとえば、現場に即したBWの活用法など、実務担当者に向けた機能別、目的別のトレーニング、現場に役立つ便利な機能を紹介する“フォローアップ”トレーニングなどを継続的に実施しています。「システムに対しては稼働当初から改良や改善を施していきますが、システムがバージョンアップするのであれば、ユーザもそれに合わせて使い方をバージョンアップさせていく。トレーニングやサポートによってSAP R/3の一番有効な使い方をユーザに身に付けてもらい、業務システム全体として効率を上げることが重要だと考えています」(ト部氏)。

稼働後の継続的なトレーニングとサポートによってエンドユーザの活用スキルを高め、SAP R/3の導入効果を最大限に引き出していく。同社の目標実現に向け、RWDテクノロジーズジャパンは今後も重要な役割を果たそうとしています。

**RWD Technologies®**

We bring people and technology together®

EDUCATION  
**SAP**  
PARTNER

### RWDテクノロジーズジャパン株式会社

〒100-0004 東京都千代田区大手町1-5-1 大手町ファーストスクエア イーストタワー4階  
telephone: 03-5219-1300 (代表) email: info-japan@rwd.com web site: www.rwd.com/japan

#### World Headquarters

Applied Technology Laboratory • 5521  
Research Park Drive • Baltimore, Maryland  
21228-3831 • USA  
telephone: +1.410.869.1000  
toll free: +1.888.RWD.TECH (793.8324)  
email: info@rwd.com  
web site: www.rwd.com

#### RWD Technologies Australia Pty Ltd®

telephone: +61.2.9025.3521

#### RWD Technologies Belgium B.V.B.A.™

telephone: +32.2.535.79.21

#### RWD Technologies Canada, Co.™

telephone: +1.416.218.1177

#### RWD Technoligien Deutschland GmbH®

telephone: +49.6227.731780

#### RWD Technologies UK Limited®

telephone: +44.20.8569.2787

Copyright©2004 by RWD Technologies, Inc.® All rights reserved. All trademarks, service marks, trade names, and copyrights are proprietary to RWD Technologies, Inc. or other respective owners that have granted RWD Technologies, Inc. the right and license to use such marks. SAPおよびSAPロゴ、その他記載のSAP製品およびサービスは、ドイツおよびその他の国におけるSAP AGの商標または登録商標です。