

Case Study

日油株式会社

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

日油株式会社

「バイオから宇宙まで」をスローガンにもつ総合化学メーカー。「油脂」という限りない可能性を秘めた素材を中核に事業の複合化をはかり、「油化」、「化成」、「化薬」、「食品」、「ライフサイエンス」、「電材」、「DDS (ドラッグデリバリーシステム)」、「防錆」の8つの幅広い事業で多彩な技術と製品を生み出している。世界唯一の技術が多いことも特徴で、世界有数のメーカーとして有機過酸化合物、また防曇材や反射防止フィルムなど、高機能ポリマーを製品化。宇宙ロケットの打ち上げ用固体推進薬のメーカーとして、宇宙開発事業にも携わっている。1937年創業。2007年3月期の連結売上高1,502億800万円、連結経常利益120億2,100万円。2007年10月1日に日本油脂株式会社より日油株式会社へ社名変更。
<http://www.nof.co.jp/>

「RWD Info Pak®」の 動画ファイルを活用したトレーニングで ERP操作の早期定着を実現

2004年10月から、関係会社も含めた広範な業務領域でSAP ERPの導入を推進してきた日油では、新たな基幹システムの業務活用をリードするユーザ教育を、プロジェクトの成否を左右する重要な課題と位置づけてきました。同社では、開発作業と並行して500以上に及ぶトランザクションの操作マニュアルや特定の業務に絞った動画ファイルを短時間で作成したほか、集合教育の実施やヘルプデスクの設置といった支援プログラムを展開。本社と関係会社12社を含む大規模プロジェクトで、新たな基幹システムの安定稼働とスムーズな業務への定着を実現しました。この取り組みにおいて大きな役割を果たしたのが、動画ファイル作成機能を備えたRWDテクノロジーズジャパン株式会社（以下、「RWD社」）の「RWD Info Pak®」です。

500以上の操作マニュアルを作成し ユーザ教育を早期スタート

業務の「統合化」「標準化」「効率化」「可視化」をキーワードに掲げ、2004年10月から推進されてきた日油のSAP ERP導入プロジェクトの特徴は、導入対象となる関係会社が多いだけでなく、業務の範囲も財務会計、管理会計、購買管理、生産計画、品質管理、販売管理（Webオーダーを含む）、物流管理と広範囲に及ぶ点です。

第1次プロジェクトの対象となった本社および関係会社3社は2006年4月、第2次プロジェクトの対象となった残りの関係会社9社は2007年4月に、それぞれSAP ERPの本稼働に至っています。同社ではプロジェクトのスタート段階から、稼働後の業務活用を想定したユーザ教育を重要な課題と位置づけ、さまざまな施策に取り組んできました。プロジェクトリーダーを務めたシステム部 部長の池田浩氏は、この点について次のように語ります。

「SAP ERPの導入で重視されるのは、新たなビジネスプロセスの要件定義やマスタの整備ですが、我々はこれらに加えてユーザへのオペレーションの定着が大きな鍵を握ると考えていました。つまり、いかにして業務の現場に混乱を招くことなく、安定した本稼働を実現するか。そのためにはできるだけ早い段階からユーザ教育に着手し、SAP ERPの操作に対する理解を浸透させる必要がありました」

こうしたコンセプトに基づき、同社がまず着手したのは、幅広い業務領域をカバーする膨大なマニュアル整備です。ユーザ教育の早期スタートには、開発プロセスと並行した短期間でのマニュアル作成が必須です。そこで同社が着目したのが、実際の画面やアイコンを自動的にキャプチャーしながら、SAP ERPの操作ステップをマニュアル化することができる「RWD Info Pak®」です。

「我々がマニュアルを必要としたトランザクションの操作手順は500以上に及びます。マニ



RWD Info Pak®を活用したSAP ERP導入プロジェクトの推進メンバー(左から、村山 貴之氏、池田 浩氏、佐藤 勝成氏)



SAP導入ソリューション

- SAP ERP : FI/CO/MM/PI/QM/SD
- SAP NetWeaver Portal
- SAP NetWeaver Business Intelligence (SAP NetWeaver BI)

採用したRWD社の教育ソリューション

プロダクト : RWD Info Pak®
 ソリューション : RWD Info Pak® 導入サポート、Webサイト構築

導入・活用の特徴

- SAP導入プロジェクトの一環として、ユーザ教育の早期スタートを徹底
- 500トランザクション以上の操作マニュアルを短期間に作成
- 約300シナリオ(日常的な業務のみ)に絞った動画ファイルを短期間に作成
- テスト機能を使ったユーザの習熟度管理



「ユーザに混乱のない状態で、安定した本稼働を実現するためには、できるだけ早い段階からユーザ教育に着手し、SAP ERPの操作に対する理解を定着させる必要があります」

システム部 部長
池田 浩氏

アル自体はMicrosoft Wordなどのツールでも作成できますが、短期間に作成するとすると、現実的な手段とは言えません。RWD Info Pak®なら、社員自らが簡単にマニュアルを作成できるだけでなく、Web上で一元管理し、配布もできる。こうした機能は、まさにユーザ教育の早期立ち上げと業務への浸透という我々のニーズに応えるものでした」(池田氏)

同社のRWD Info Pak®の採用には、作業効率に加え、マニュアルの質的な向上という狙いもありました。ロジスティクス領域の開発と教育を担当したシステム部 システム開発グループの佐藤勝成氏は、約20名の担当者が携ったマニュアル作成の管理面においても、RWD Info Pak®が役立ったといいます。

「これだけ膨大なマニュアルの作成には、当然複数の担当者が関わるため、作り方やルールを決めても、担当者によってその完成度にはどうしても差が出てきます。目立たない部分ですが、書式を統一できればレベルの底上げが図れる。SAP ERPの将来的な運用を考えて、その点も重要でした」

また、ファイナンシャル領域の開発と教育を担当したシステム部 システム開発グループの村山貴之氏は、マニュアル作成担当者に対して強調したポイントについて、次のように語ります。

「RWD Info Pak®の採用前に、すでいくつかのマニュアル作りを始めていただけに、一部の作業で手戻りが発生する状況は避けられませんでした。新たなツールを理解しなければいけないという点での戸惑いもありましたが、なぜ短期間にマニュアルを揃えなければいけないのかという必然性を理解して

もらうことで、早期にユーザ教育に着手するというプロジェクトの基本方針を徹底しました」

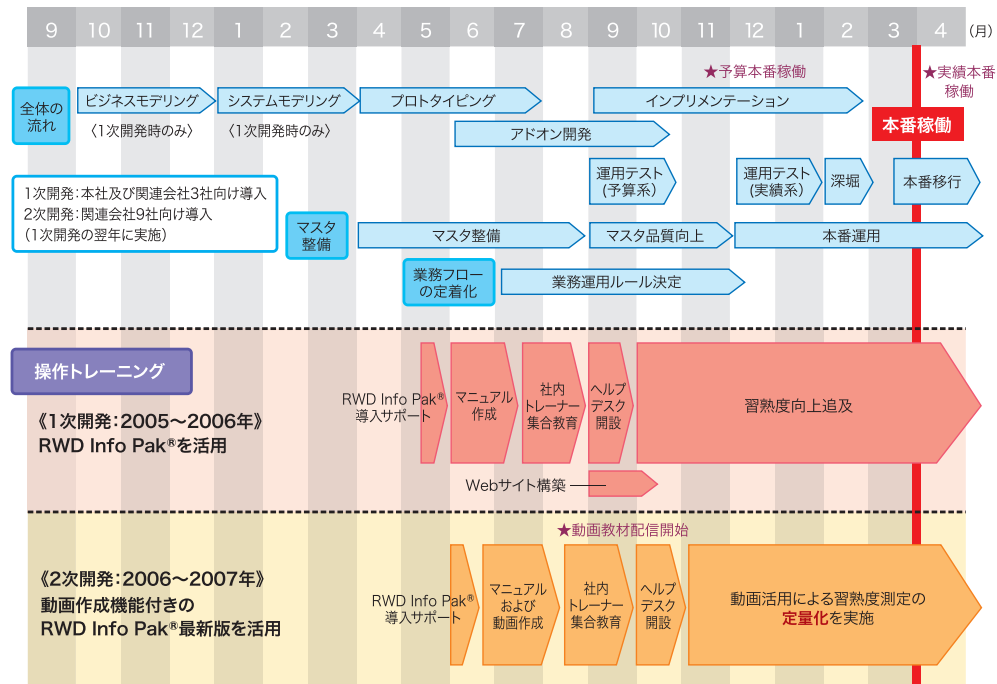
RWD Info Pak®最新版の動画作成&テスト機能で習熟度を定量的に把握

ユーザ教育の全社展開にあたって、日油ではまず本社で集合教育を実施した後、ユーザが各業務の現場で自発的にマニュアルを参照しながら基本機能を理解するというアプローチを採用しました。2006年4月の本稼働を目標に進めていた第1次プロジェクトで定められたのが、2005年9月末のマニュアル作成完了です。

「アドオン開発が完了しなければ画面がキャプチャできないため、開発期間の厳守も徹底させました。もちろん現実的には難しい面もありますが、少なくとも「教育は先送りにすればいい」という考えは捨ててもらう。こうした使命感をメンバー全員が共有できたことが最大のドライビングフォースになり、マニュアルも短期間で作成することができました」(池田氏)

その後は、作成されたマニュアルを使った集合教育を実施しながら、集合教育が終了するタイミングでヘルプデスクを開設したほか、各業務現場に社内トレーナーを配置するなど、運用テストの開始時期までに、ユーザが自主的に操作を習得できる環境が整備されました。しかし、この時点で当初想定していなかった新たな課題も発生しました。各ユーザの操作習熟度の定量的な把握という問題です。

「第1次プロジェクトでは、我々が把握できるのはマ



SAP ERP導入プロジェクトにおける操作トレーニング

マニュアルへのアクセス回数だけで、実際の操作の習得はユーザの裁量に委ねられていました。たとえばアクセスが200回以下のユーザには学習を促すといった働きかけはしましたが、業務領域も広いため、一律の基準での管理には限界がありました。現場での理解をより定着させるという意味では、操作習熟度の定量的な把握が不可欠だと強く感じました」(池田氏)

関係会社9社を対象にした第2次プロジェクトでも、本稼働に向けて早期にユーザ教育に着手するという方針は継続されました。ここで活用したのが、RWD Info Pak®最新版の、簡単に音声付き動画ファイルを作成できる機能と、その動画ファイルを使って習熟度をテストできるテスト機能です。

「業務の流れに沿った一連の操作を、音声付き動画のナビゲーションによって習得する方法は非常に効果的です。管理者の立場から、各業務のシナリオごとに習熟度を把握できるという点も大きい。これこそがまさに我々が求めていた機能であり、すぐに導入を決定しました」(池田氏)

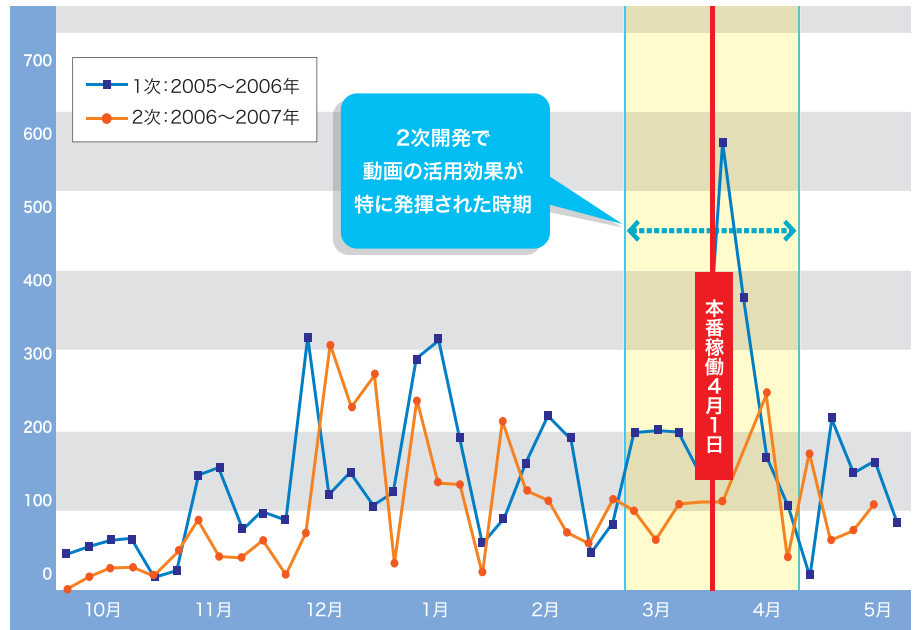
RWD Info Pak®最新版のテスト機能では、業務シナリオに沿って動画が再生され、入力を促す場面で停止。ユーザの入力が正しければ次のステップに進めます。入力が間違っていた場合は、ユーザ自身が正解を確認する自習ツールとして活用できるだけでなく、合格基準を設定することで、合否判定のツールとしての機能も備えています。

「合格基準を85点に設定し、運用テストフェーズまでに、各ユーザが関わる業務シナリオのすべてで合格点を取ることを義務付けました。ただし運用テストで想定していた業務シナリオは3,000以上に及ぶため、日常的な業務を中心に約300のシナリオに絞りました。動画だけではなく、既存マニュアルやヘルプデスクのサポートを組み合わせることで基本機能の定着を図り、応用操作の習得は運用テストでカバーしました」(池田氏)

動画の活用と蓄積したノウハウでSAP標準機能の定着を図る

RWD Info Pak®を活用し、SAP ERPの安定的な本稼働を実現した日油。ユーザの理解度という点では、RWD Info Pak® 最新版を活用した第2次プロジェクトの方が、効果が大きかったといえます。

「第1次プロジェクトで多かった基本的な入力や操作に関する問い合わせが、第2次プロジェクトでは確実に減少しました。従来のマニュアルでは、一通り目を通すだけで終わっていたユーザがいたことも事実ですが、動画の場合は業務シナリオを最後まで操作せざるを得ない。さらにテストに合格しないユーザへの働きかけもあり、習熟度が上がるという効果につながったのではないのでしょうか。また、動画やテスト機能の効果だけではなく、1年間の運用を通じ



1次・2次開発 ヘルプデスク問い合わせ件数比較

て、第1次プロジェクトで作成したマニュアルの品質向上を図ったことも大きいと思います」(佐藤氏)

第2次プロジェクトでは、第1次プロジェクトを通じて蓄積したノウハウも役立ったといえます。

「ユーザ教育全体を通じて、最も大きな負担となったのは、第1次プロジェクトでのマニュアル作成作業でした。短期間に膨大な数のマニュアルを作成したことはもちろんですが、作成しながらユーザ教育の基本方針を明確にし、それを各担当者に伝えていく必要もあったためです。しかしここでノウハウを培ったことで、第2次プロジェクトでの負担は大幅に軽減しました」(村山氏)

今後も同社では、RWD Info Pak®を活用して、これまで以上に業務現場へのSAP ERPの定着を推進していく計画です。

「SAP ERPプロジェクトのコンセプトの1つに、業務の『標準化』があります。ユーザがERPの操作に慣れてくると、逸脱した使い方も出てくるので、まず標準的な機能活用を定着させるためにRWD Info Pak®を役立てていく計画です。また、人事異動や新人の投入に際し、第1次プロジェクトではマニュアルで学習したユーザ部門から、新たなメンバーの教育には、動画を利用したいという声も上がっています。それらも含めて、ユーザ教育の定着と定着度の可視化をさらに進めていきます」(池田氏)

日油では将来的に、RWD Info Pak®によるユーザ教育について、海外拠点への展開やSAP以外のシステムでの活用も考えているといえます。ユーザ教育の効果に確かな手応えを感じている同社は、今後も活用範囲を広げ、さらなる業務への応用を目指していくことでしょう。



システム部 システム開発グループ
村山 貴之氏



システム部 システム開発グループ
佐藤 勝成氏



We bring people and technology together®



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 Technologien Deutschland GmbH®
telephone: +49.6227.731780

RWD Technologies UK Limited®
telephone: +44.20.8569.2787

RWD Technologies France S.A.S
telephone: +33.1.77.45.66.16

RWD Mexico, S de R.L. de C.V.
telephone: +52.55.91.71.13.49

RWD Technologies Canada, Co.™
telephone: +1.416.309.1000

RWD Technologies Australia Pty Ltd®
telephone: +61.2.9025.3521

The Learning Curve International Limited.
telephone: +64.93.07.67.06

Copyright©2007 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。