



ホーユー株式会社 原木 圭司氏

サポートの究極のミッションは、お客様に真摯に接し、「解決」すること。問題を「解決」することで、お客様に「快く」感じていただき、それがきっかけでお客様と深く結ばれることをアシストは望んでいます。

重要なのは、お客様に「快く」思っただけのよう「解決すること」。それがアシストのサポートが目標にしている「解決、快結」です。

アシストと、とことん議論して構築した営業向け「情報活用基盤」が全社共通基盤に進化

1905年に創業しヘアカラーを中心に頭髮化粧品の製造販売を展開するホーユー株式会社では、2009年にアシストからの提案を受け、営業向け情報活用基盤を構築。アシストのコンサルティング部隊とともに営業シナリオを作成し、データ中心アプローチで構築した基盤は、今や生産、物流、会計などを含む全社の情報活用基盤として活用されています。

POINT

とことん議論して構築した営業系情報活用基盤は、今や全社共通基盤に

1

自社の社員のように遠慮がなかったアシストのコンサルティング部隊

2

アシストと一緒に取り組むことで、メンバーのスキルが向上

3

IT 課題

- 事業環境の変化やデータ量の急増により、従来の仕組みでは営業現場にタイムリーな情報を提供できなくなった
- データ閲覧の切り口が変わる度に、事前準備が大幅に増加
- 全社で汎用的に利用できる統合データベースの構築が最終目標

導入製品／サービス

- ツールに加えて、データモデリング、情報活用シナリオなどアシストのコンサルティング・サービスを活用
- 営業がどのように情報を活用するのかをとことん議論して営業シナリオを作成
- アクセス・スピードの設定基準を満たすため、データベース・チューニングを実施

導入効果

- 営業向け情報活用基盤は、今やなくてはならない全社共通の基盤として発展
- なかなか進まなかったサーバ監視がJP1導入をきっかけに確立
- アシストとのやり取りでメンバーもスキルアップ、自社による自力運用を実現

Customer Profile

hoyu
COLOR YOUR HEART

ホーユー株式会社

ヘアカラー、頭髮化粧品の製造・販売を通じて、国内および70カ国以上にビジネスを展開しています。お客様に心豊かで充実した生活を送っていただきたいとの願いを込めた「COLOR YOUR HEART 心に彩りを」のスローガンの下、新たな付加価値創造に取り組んでいます。

(取材日: 2017年5月)

本社 : 愛知県名古屋市中区徳川一丁目501番地
 創業 : 1905年
 資本金 : 9,800万円
 従業員数 : 958名 (2017年2月1日現在)
 U R L : <http://www.hoyu.co.jp/>

サポートサービス事例

アシストの粘り強い提案が きっかけでオープン系に切り替え

ヘアカラー分野で100年にわたり業界を牽引してきたホーユーでは、ホスト上の多次元データベースを利用して出荷実績を一元管理し、1980年代にはすでに営業部門向けに実績情報を提供していました。しかし、2000年を過ぎた頃から事業環境や流通形態が変わり、分析軸や利用方法が変化した上にデータ量も急増し、営業担当者にタイムリーな情報を提供できなくなりました。

そんな折、アシストから提案されたのが、オープン系のリレーショナル・データベースOracle Databaseに、WebFOCUSとJP1を組み合わせた営業向け情報活用基盤の構築でした。この基盤構築にあたっては、アシストのコンサルティング・サービス（情報活用シナリオサービス）を受け、「誰がどういう場面で資料を利用し、その結果どういうアクションを起こすのか」という営業シナリオを徹底的に議論しました。

それはデータ中心アプローチに基づき、あらゆる基幹システムにある有用なデータを統合データベースに一元的に集約し、WebFOCUSを活用した100帳票を超える営業レポートの構築につながりました。現場が欲しいレポートそのものを提供するというよりは、欲しいものをすぐに取り出せるようにすることを目指しました。

当時を振り返り、情報システム部 企画・開発課長 原木圭司氏は、次のように語ります。

原木氏 長年使ってきたホスト上のデータベースをオープン系に切り替えるのは一大決心でした。しかし、アシストがツールだけではなく、営業プロセスやデータの持ち方にまで踏み込んだ提案してくれたので、この提案ならやりたいことが実現できるのではないかと思うことができ、採用に踏み切りました。

まるで自社の社員のような アシストのコンサルタント

この情報活用基盤については、利用範囲は営業系に限定せず、ゆくゆくは、生産、物流、会計など汎用的な利用に耐える「統合データベース」にしたいと、同社は最初から将来の展望をアシストに伝えていました。およそ10年たった今、まさにその通りになっていると原木氏は言います。

原木氏 今やこの情報活用基盤は営業部門だけではなく、ホーユー全社にとってなくてはならない共通基盤になっています。営業現場から新たな情報活用ニーズが出て、それに対し情報システム部門から新しいツールを提案しても、営業現場からはアシストと一緒に構築したWebFOCUSをベースにした環境提供を強く要望されます。当時の取り組みがいかに正しかったか、アシストのコンサルティング支援の成果を改めて感じます。

統合データベースの設計にあたっては、アシストのデータモデリングサービスを受けました。営業推進部門がアシストのコンサルタントから「なぜこのデータが必要なのか、そういう見方しかないのか、データの粒度はどうするのか、データ項目は本当にそれだけで足りるのか」などの質問攻めにあいました。すべての情報系システムのデータソースとなるものにするためにも網羅性が非常に重要でした。

原木氏 双方が声を荒げながら、まさに喧々諤々の議論でした。ミーティングが終わって自席に戻ると、かなり大きな声で話していたため、参加していなかったメンバーから「廊下にも声が聞こえていた」と心配される一幕もありました。これは、アシストがとことん親身になってくれたという意味でもありますし、我々に対して本当に遠慮がなかったということでもあります。

スキルトランスファーで 人材育成にも貢献

WebFOCUSを使った営業部門向けのレポート開発は、アシストの開発パートナーの協力を得て順調に進みました。ホーユーの情報システム部のメンバーも、アシストの研修を受講して社内で簡単にカスタマイズができるスキルを身に付けました。しかし、システムのリリース間近になると、パフォーマンスに問題が出て、検索結果があらかじめ設定した時間内に戻ってこないことがわかりました。

原木氏 私ともう1名の社内メンバー、アシストの技術者の3名で対処策を検討しました。アシストの技術者には夜遅くまで付き合ってもらい、我々素人でも対応できるようリードしてもらいました。その結果、レスポンスは目標を達成し、無事リリースにこぎ着けました。長く使っていくうちにはレスポンスが悪化することもありましたが、その都度アシ

ストから技術支援を受け、現在では安定した利用環境を実現できています。

ここ数十年の間に、同社はIT基盤の環境がホストコンピュータからオープンシステムに変わるという潮流の変化を経験しました。その中で、アシストはソリューションの提供はもちろんですが、情報システム部員の人材育成にも貢献していると原木氏は感じています。

原木氏 情報活用基盤の構築もそうですが、サーバ監視の仕組みの導入にもアシストは関わってくれました。サーバ監視については組織内の課題として長い間、検討していたテーマではあるものの、社内だけでは具体的な活動につながっていませんでした。そんな中、アシストからJP1を含むサーバ監視の仕組みを粘り強く提案してもらい、ようやく妥当性や納得感をもってプロジェクトのキックオフを開催したのを覚えています。

データベース、情報活用、サーバ監視を含むシステム運用など、アシストと一緒に進めたそれぞれの取り組みは、ホーユーの情報システム部員の各分野におけるスキルアップにつながり、その結果、「自社内で、自力で運用保守ができるようになった」と原木氏は言います。

今後の展望と アシストへの期待

IoTやAIなど、今やIT技術は加速度的な変貌を遂げています。また社内環境も、経営層や利用部門からの要求が非常に多様化し、社内のリソースだけではすべてに対応するのが困難になってきています。

原木氏 我々も中期的にどういう組織であるべきかを検討するワーキングは開始しているものの、自社開発に加えて、パートナーの協力がさらに不可欠になっています。専門的、かつ高度な技術力を保有するアシストには、私共の目線に合わせて課題解決にご協力いただけてきました。アシストは、我々も甘え過ぎではないかと感じるくらい、様々なことを相談させていただくことができるビジネス・パートナーだと考えています。

既存の環境を維持しながら新しい要素を取り入れるために、アシストの支援や提案に今後も非常に期待していると原木氏は結びました。