

サクセスストーリー

FORCE ふそう ディーラー パートナー (FDP)

三菱ふそう様の販売会社業務の
レガシー系システムからクラウド
に変換

企業名
三菱ふそうトラック・バス株式会社
業界
自動車製造・販売業
ロケーション
日本
インパクト
統合クラウドベースの CRM プラットフォーム
アプリケーション
FORCE FDP

お問い合わせ: salesjp@cubastion.com

FORCE ふそうディーラーパートナー (FDP: 販売会社) アプリケーション

ケーススタディ

背景

ダイムラーAGの関連会社である三菱ふそうトラック・バス株式会社（以下MFTBC）は商用車業界のグローバルリーダーで、170国以上の市場でビジネスを行っています。Industry 4.0を採用したMFTBCは、テレマティクス、メンテナンスの予測及び標準化されたディーラー管理システムを通じて、顧客と製造効率を向上させています。旧式のディーラーシステム、M-Ban CENTRAGE 2システムとの置換として、Cubastionは自動ワークフローと統合されたデータで高められる運用効率、コンプライアンス、顧客エクスペリエンスを備えたスケーラブルなクラウドプラットフォームであるFORCE FDPを実装しました。

課題

MFTBCの販売会社ネットワークは、セールスセンター（SC）と独立したFusoディーラーパートナー（FDP）と称する販売会社で構成されています。SCでは統合されたシステムが運用されている一方、FDPは40年前の非効率なシステムであるM-BanのCentrage 2に依存していました。

M-Banは以下の様ないくつかの課題を抱えていました：

- ① **手動かつ紙ベースのプロセス:** 非効率で時間を要する
- ② **貧弱なUI/UX:** ユーザーの遅延とフラストレーションにつながる
- ③ **システム連携の問題:** 他システムとの接続が限定される
- ④ **スケーラビリティの面での限界:** 増加するデータ量に対応出来ない
- ⑤ **セキュリティに対する懸念:** 脆弱なデータ
- ⑥ **耐用年数の終わったテクノロジー:** サポート期限が差し迫った状態

M-Banの非効率性には、手動プロセスによる遅さ、リアルタイムの価格設定の欠如、断片的なサービス履歴、オンラインスケジューリング/トラッキングの不在等が存在していました。こうした制限により、サービス遅延によるお客様の不満、履歴の欠落によるパーソナライズされたサービスの欠如、およびサービス活動の開始に伴う負荷が発生していました。こうした非効率性により、ふそうネットワーク全体の標準化された業務運営と顧客体験が妨げられていました。

ソリューション

Cubastion Consultingはこれらの課題に対処するために、ディーラー管理システムの包括的な見直しを行い、FORCE FDPプロジェクトを実施しました。関連するソリューションは以下の通りです：

- ① **New DMS ソリューション（オラクルSiebel）:** M-Banを拡張性に優れた最新のCRMシステムOracle Siebelに置き換え
- ② **クラウド展開（Microsoft Azure）:** 拡張性、パフォーマンス、コスト効率を実現するために、AzureにSiebelを導入
- ③ **マルチテナントアーキテクチャ:** セキュリティと効率のなりソース管理のため、Azureにマルチテナントアーキテクチャを実装
- ④ **統一されたAPIゲートウェイ:** 外部パートナーとの安全でシームレスなデータ交換のための統合APIゲートウェイを確立
- ⑤ **コードの統一:** SCとFDP全体でコードベースを標準化し、保守と更新を合理化
- ⑥ **主たるプロセスの自動化:** 主要なFDPプロセス（サニティテスト、Azureアラート、ログ管理など）を自動化し効率を向上
- ⑦ **テクノロジーの積重ね:** オラクルSiebel、オラクルDatabase、Docker、Kubernetes、Microsoft Azure、オラクルData Integrator (ODI)、BI Publisher (BIP)、Power BI等

インパクト

業務運用の効率化

- 50%** FDPのコンピューティング要件削減
- 60%** Go-Live中のデータの問題の減少（Waves 2-3）
- 35%** 印刷コストを削減し、5秒未満の処理で100千件以上の印刷が可能

プロセスの最適化

- 25%** 自動ワークフローによる承認手順の削減
- 52%** 標準化による文書タイプ削減
- 66%** 自動健全性テストによる迅速な検証が可能

システムパフォーマンス

- 250万** リアルタイムで経理トランザクションを処理
- Zero** 移行期間の業務中断
- 4Y** AI/分析の準備で4年間の履歴データを移行

ユーザーエクスペリエンス

- 40** 40年以上経過したM-Banシステムを統合されたOracle Siebel CRMに置換
- 15+** サードパーティのシステムを強固なAPIゲートウェイを通じて統合
- 258** 現在258拠点でパワーBIのダッシュボードをリアルタイム分析に活用

コスト及びスケーラビリティ

- ① 従量課金型クラウドモデル 対 オンプレミスハードウェア
- ② マルチテナントAzureアーキテクチャにより、拡張性に優れた独立型FDP環境を実現
- ③ Siebelの年次アップデートにより、最先端のコンプライアンスを保証

MFTBCの日本国内向けDMSの変換を7,500人以上のユーザーに対して実施し、AIと予測的洞察を将来にわたって確実に行います。

CUBASTIONの概要

Cubastionは、グローバル企業がミッションクリティカルなシステムと運用を実行しながら、ITの近代化、データアーキテクチャの最適化、プラットフォーム全体のセキュリティとスケーラビリティの確保を支援致します。世界の大企業やインデルの公共部門の事業部門は、Cubastionが新しいレベルのパフォーマンス、競争力及び顧客体験を推進するためのサービスを導入することに信頼をおいています。

18年間にわたり、Cubastionは異なる文化、異なる地域の世界中の5億人以上の人々の業務に影響を与えるソリューションを構築してきました。Cubastionの詳細につきましてはcubastion.co.jpをご覧ください。

直面した課題

ビジネス上の課題

M-Banへの依存により顕著な業務上の障害が発生していました。

- **一貫性の無い販売会社業務**
FDP間の標準化されたプロセスが不足している事で顧客の体験が雑多な形で拡散していました。

- **非能率的なプロセス**
手動の業務により遅延と人材の無駄が発生していました。

- **限定されたビジネスへの洞察力**
リアルタイムのデータ不足により情報に基づいた意思決定を妨げていました。

- **ビジネスの成長阻害**
拡張性に対する制限があり、FDPの業務量の増加に対処する能力が制限されていました。

- **増加する運用コスト**
不十分なプロセスとレガシーシステムの保守により運用費用が追加されました。



技術的な課題

本プロジェクトには複雑な技術的課題が含まれていました：

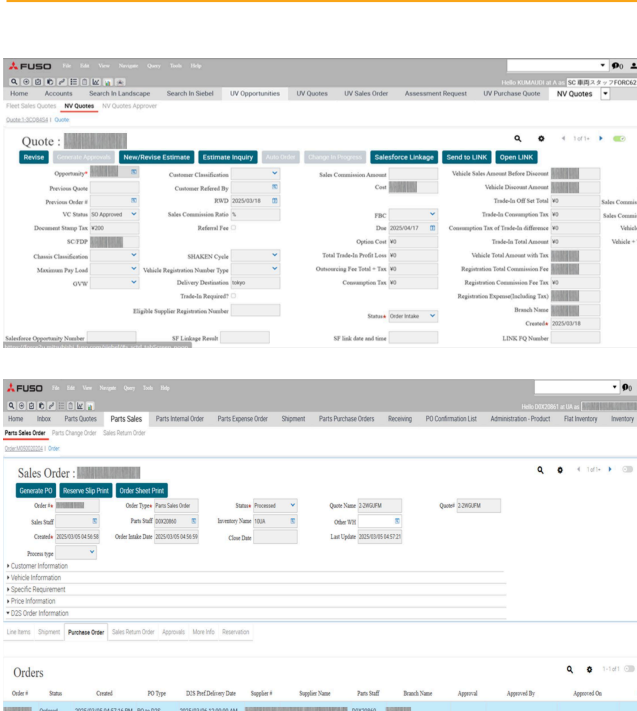
- **レガシー系システムの統合**
新たなSiebel CRMと既存のレガシーシステムとの統合

- **データ移行**
M-BanからSiebelへの正確で完全なデータ移行の確保

- **カスタマイズ**
コアとなる機能を中断することなく、必要なカスタマイズを実装する事

- **インフラストラクチャー**
オンプレミスからクラウドインフラストラクチャへの移行

複雑なデータ移行のハードルとし、重複した顧客レコード（ファジーマッチングによってゴールデンレコードで解決）と、大容量のパフォーマンスリスク（複数の移行リハーサルによって対処）がありました。



実証された主な専門分野

- **運用効率の向上**
自動化とプロセスの合理化により、手動での作業負荷が軽減され、生産性が向上しました。

- **顧客エクスペリエンスの向上**
プロセスの標準化とデータアクセスの改善により、お客様の行動に対する一貫性と満足度が向上しました。

- **拡張性と柔軟性の向上**
Azure上のクラウドベースのソリューションにより、FDPは容易に運用を拡張し、変化するビジネスニーズに適応することができました。

- **コスト削減**
クラウドへの対応と自動化は、コストの最適化とリソース使用率の向上に貢献しました。

- **データ管理の改善**
データの移行と統合により、データの正確性と一貫性が確保されました。

- **セキュリティ強化**
マルチテナントアーキテクチャと安全なAPIゲートウェイにより、データセキュリティが向上しました。

Cubastion Consulting Pvt. Ltd.

11th Floor, Block B, Vatika Business Park,
Sector 49, Sohna Road Gurugram
Haryana 122018,
INDIA

Cubastion Consulting 株式会社

〒221-0056 神奈川県
横浜市神奈川区金港町 7-3
金港ビル 7F

Cubastion Consulting LLC

971 US Highway 202N,
STE R, Branchburg, NJ 08876
USA

お問い合わせ: salesjp@cubastion.com