



SAP Fieldglass Case Study

## SAP Fieldglassのアーリーアダプターが実現した 社外要員管理

American International Group, Inc. (AIG)様

# SAP Fieldglassの アーリーアダプターが実現した 社外要員管理



American International Group (AIG) 様は、130以上の国で保険事業を展開している大手保険会社として、Fortune 500で33位にランクインしています。

AIG Bank、AIG Direct、Chartis Insurance、Sun America Financial Group、International Lease Finance CorporationとUnited Guaranty Corporationの6つの事業部門からなる同社は、保険業界最大クラスの広範なグローバルネットワークを有しています。

2009年に米国政府からの公費投入後、同社は6つにわたる事業のオペレーションを一元化し、より効率的かつ包括的な要員管理を実現しました。移行にあたって、最高購買責任者(CPO)を含む強力なリーダーシップのもと、全社的な調達チームを編成し、外部要員管理プログラムの全社展開という新たな目標を定めました。

## 縦割り管理を解消し、包括的な外部要員管理へ

AIG様がSAP Fieldglassを初めて導入したのは2002年で、当時の目的はある事業部門でのIT要員管理でした。その後の6年間でさらに3つの事業部門がSAP Fieldglassソリューションを導入しましたが、4つの独立したインスタンスを複数の社内チームが個別に運用していたため、400名を超える管理担当者が存在していました。部門ごとに事業目標は異なるものの、皆が目指していたのは、一定の可視性とコスト削減でした。

## 概要

大手保険会社ではSAP Fieldglassの全社展開を機に、外部要員管理に関するコスト削減、効率化、品質、コンプライアンスといった領域における改善の可能性を見出しました。

## 背景

SAP Fieldglassの最初期の導入企業であった同社のビジネスニーズやテクノロジー要件への対応は、その後のSAP Fieldglassソリューションの開発にも活かされています。

## SAP Fieldglassについて

SAP Fieldglassはサービス調達と社外要員管理の分野で、優れたクラウドテクノロジーを提供しています。400社を超える世界各国の企業がSAP Fieldglassの直感的なベンダー管理システム(VMS)を導入し、外部要員、作業範囲記述書(SOW)などプロジェクトベースのサービス、独立系の請負業者といった多様化する労働力の可視化を推進しています。

そこで同社は2009年にビジネス運用を一元化した後、全事業部門共通のシングルインスタンスとして要員管理プログラムを再構築。その結果、1億5,000万ドル規模の統合管理プログラムにより、人材リソースの可視化、大幅なコスト削減、プロセスの効率化、品質の向上、リスクの削減が可能になりました。実現に際し、同社では外部要員管理の戦略について詳細な評価を行い、3つの領域(組織、ツール/プロセス、サプライヤー)に重要な変更を加えました。この要員管理の変革がもたらしたメリットの一部を、以下に紹介します。



これらの領域の評価を通じて、課題を特定し、鍵となる戦略を実行することができました。

### 組織

- ガバナンス構造の一元化により、業務プロセスの整合性と共通化を推進
- ハイブリッド型のマネージドサービスプロバイダー (MSP) モデルを採用したことで、必要な専門知識と経験を持つ人材を確保し、重複作業を排除
- 現在は、すべてのユーザーに対し包括的な教育/研修を実施し、SAP Fieldglass ソリューションを効果的に活用

### ツールとプロセス

- 集中管理型のソーシングモデルの導入により、サイクルの短縮、コミュニケーションの強化、業務処理プロセスの体系化を実現
- データがすべての事業部門から包括的に収集できるようになり、可視性の向上とさらなるコスト削減を実現
- SAP Fieldglass ソリューションの再構成により、管理業務の負荷を軽減し、ユーザーエクスペリエンスを簡素化

### サプライヤー

- 一貫した評価指標により、サプライヤーのパフォーマンスとサポートを改善
- サプライヤーの基盤を見直し、トップクラスのサプライヤーとの強力かつ革新的なパートナーシップを構築
- 全社的な契約ルールを定め、契約条件を組織とサプライヤーの両方に最適化

現在 AIG 様では、多くの優秀な外部人材が活躍しています。同社の変革は自社独自の組織構造を考慮に入れたプログラム構築に始まり、重点領域の継続的な評価によって、その後の目標の実現という大きな成果につながりました。

© 2016 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

本書のいかなる部分も、SAP SE又はSAPの関連会社の明示的な許可なくして、いかなる形式でも、いかなる目的にも複製又は伝送することはできません。

本書に記載された情報は、予告なしに変更されることがあります。SAP SE及びその頒布業者によって販売される一部のソフトウェア製品には、他のソフトウェアベンダーの専有ソフトウェアコンポーネントが含まれています。製品仕様は、国ごとに変わる場合があります。

これらの文書は、いかなる種類の表明又は保証もなして、情報提供のみを目的として、SAP SE又はその関連会社によって提供され、SAP又はその関連会社は、これら文書に関する誤記脱落等の過失に対する責任を負うものではありません。SAP又はその関連会社の製品及びサービスに対する唯一の保証は、当該製品及びサービスに伴う明示的保証がある場合に、これに規定されたものに限られます。本書のいかなる記述も、追加の保証となるものではありません。

特に、SAP SE又はその関連会社は、本書若しくは関連の提示物に記載される業務を遂行する、又はそこに記述される機能を開発若しくはリリースする義務を負いません。本書、若しくは関連の提示物、及びSAP SE若しくはその関連会社の戦略並びに将来の開発物、製品、及び/又はプラットフォームの方向性並びに機能はすべて、変更となる可能性があります。本書に記載する情報は、何らかの具体物、コード、若しくは機能を提供するという確約、約束、又は法的義務には当たりません。将来の見通しに関する記述はすべて、さまざまなリスクや不確定要素を伴うものであり、実際の結果は、予測とは大きく異なるものとなる可能性があります。読者は、これらの将来の見通しに関する記述に過剰に依存しないよう注意が求められ、購入の決定を行う際にはこれらに依拠するべきではありません。

本書に記載されるSAP及びその他のSAPの製品やサービス、並びにそれらの個々のロゴは、ドイツ及びその他の国におけるSAP SE (又はSAPの関連会社)の商標若しくは登録商標です。本書に記載されたその他のすべての製品およびサービス名は、それぞれの企業の商標です。商標に関する詳細の情報や通知に関しては、<https://www.sap.com/japan/about/legal/trademark.html>をご覧ください。