



SAP Fieldglass Case Study

**大手金融機関がSAP Fieldglassを導入して
複雑なビジネス課題を解決
グローバル金融機関の事例**

大手金融機関が SAP Fieldglassを導入して 複雑なビジネス課題を解決

世界最大級の金融機関であるこの企業は、個人顧客、中堅・中小企業および大企業を対象に銀行業務、投資、資産管理、その他の財務/リスク管理に関する幅広い金融商品/サービスを展開しています。個人顧客と中小企業の取引先数は約5,700万件に上ります。また、資産運用の領域でも世界有数の企業であり、法人向けの銀行業務や投資銀行業務のグローバルリーダーとして、幅広い資産クラスにわたる取引を行っています。世界中の企業、政府機関、各種機関、個人にサービスを提供しており、事業展開は40カ国以上に及んでいます。

ビジネスの課題

多角的なグローバル基盤を持つ同社は長年、外部の要員とサービスに関する支出を手作業と紙ベースのプロセスで管理してきました。しかし、地域や事業グループによってプロセスが異なるため、以下のような問題が生じていました。

- 外部要員の状況がグローバル全体で可視化されていない
- プログラムの効率性が非常に低く、コストが増大
- 社内ポリシーと法規制に関して
コンプライアンス上重大なリスクがある

マネージドサービスプロバイダー (MSP) 3社との連携による 継続的な改善

同社では、技術系、非技術系という2つの主要領域で外部の要員およびサービスの評価を実施しました。経営幹部や採用担当マネージャーの支援を得るため段階的なアプローチを経て拡大した全社規模のプロジェクトは、変更管理の取り組みとして着実な成功を収めました。最初のフェーズでは、支出規模にして約1億ドルに相当する基幹業務の非技術系スタッフを、MSP 1社のもとで SAP Fieldglass プラットフォームに移行。初年度のうちに、6億ドル規模の技術系の業務も対象としました。さらに、SAP Fieldglass から SAP Ariba への一方向の標準パンチアウト統合を行ってユーザーエクスペリエンスの向上を図り、請負契約/認証の申請プロセスを実装して、外部要員の入社(オンボーディング)プロセスを効率化しました。

導入プログラムの概要

- MSP 3社で構成される20億ドル以上の支出管理
- コスタリカ、フィリピン、日本、インドで13,000件以上に及ぶリソースの大規模なSOW契約管理
- 数多くのシステム統合によるプログラムの効率向上とユーザーエクスペリエンスの向上

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。

2010年2月には、買収した会社の技術部門、非技術部門の追加により、さらに4億ドルの支出管理が可能になりました。同時にSAP Fieldglassでは、ユーザーフィードのアップロードや出退勤管理の連携といった基幹業務システムとのさらなる統合を実現しました。2010年8月には、英国の外部要員(MSP 2社による合計6億ドルの支出)管理をSAP Fieldglassプラットフォームに追加しました。2010年に新たに管理対象となった支出の大部分は、サードパーティー製ベンダー管理システム(VMS)プラットフォームからの移行でした。

同社では「データマート」と呼ばれる新しい運用管理テクノロジーも導入しました。その結果、すべての拠点、コストセンター、ユーザーが、MSP単位で構成される3つのSAP Fieldglassインスタンスに一元的に接続できるようになりました。データマートの活用により、SAP Fieldglassからバックオフィスへの直接自動請求処理や、すべてのインスタンスを対象とした連結レポートの作成など、さまざまな処理の効率も向上しています。また、サプライヤーへの支払処理も迅速になり、全社規模で業務の可視性が向上し、全体的な管理業務が削減されました。

2011年春には、多くの国(コスタリカ、フィリピン、日本、インドなど)で13,000件以上のリソース管理を対象とした作業範囲記述書(SOW)契約の取り組みも開始しました。これにより、業務の遂行において企業ポリシーや手順の遵守状況を検証するためのガバナンスモデルを確立しています。可視性が向上した結果、最適化とコスト削減のためのより詳細な分析が可能になりました。

現在は、SAP Fieldglassと連携し、アジア地域へのソリューションの展開に取り組んでいます。この構想が完了すれば、独自のビジネス要件や請求要件を抱える12カ国以上が管理対象に加わります。

成果

SAP Fieldglassプラットフォームの機能とMSPの支援によって、確かな効果が得られています。時間の経過とともに、さらに以下のようなメリットも明らかになっています。

- 管理費などのコスト削減、コンプライアンスの強化、リスクの軽減など、重要な業績指標の大幅な改善
- 可視性/透明性の向上、競争入札、レート表の作成と拡張、その他のコスト抑制策によって、プログラム開始以降1億ドル以上のコスト削減
- TARP(米国の不良資産救済プログラム)プロセスへの完全準拠。組織の法規制要件を満たすためのSAP Fieldglassプラットフォームのセキュリティとコンプライアンスについても完全な認定を取得
- データマートによるプロセスの効率化と、バックオフィスの統合を通じた請求処理の改善
- eコマースシステムとの統合を実現することで、採用担当マネージャーによる入力作業をSAP Fieldglassへ一元化し、使いやすさを向上
- SAP Fieldglassワークフロー全体の主要な指標のモニタリングを通じて、さまざまな市場における取引高と要員のトレンド評価を実現
- 作業者の管理をセグメント単位で統制しながら、上級マネジメント層には組織全体についての包括的な要員情報を提供
- ITのオフショア活用に向けた可視性とガバナンスの強化
- バックオフィスシステムへの継続的な統合により、組織全体の効率をさらに向上

© 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 SE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 SE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。SAP SE若しくはその関連会社により随時、予告なしに変更される場合があります。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。将来の見直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、これらの将来の見直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。