

プロジェクト概要

ABC USAでは設立以来QuickBooksを主会計システムとして使用していました。世の中のデジタル化へのスピードが大きく加速するに合わせ、ABC USAの事業も急速に拡大していきました。そのためQuickBooksでは、コンプライアンス対応などを含めたABC USAの様々な要件を満たすことが難しなり、新しいERPシステムが必要となりました。その後、熟慮の結果Dynamics 365が自らの業務に適したソリューションであると判断に至り、マイクロソフトソリューションへのデジタルトランスフォーメーション（DX）を行う決断をしました。

ABC USAが現在の組織形態に至るまでには買収や合併を行った経緯があり、社内のシステム数が非常に多いという課題を抱えていました。主なシステムとしては、QuickBooksの他に、salesforce.com（サービス業務用）、Bloomberg（固定資産管理）、Paylocity（給与管理）、Expensify（経費精算）などで、それぞれが連携せず個別システムとして存在していました。そこでABC USAはプロジェクトゴールを、「Dynamics 365を中心としたシステム運用及び業務効率の向上と、多数の管理システムと運用コストの削減」とし、内部システム合理化やデータ連携がプロジェクトの大きなテーマの1つとなりました。

- ・ 事例作成月： 2021年11月
- ・ 会社名： ABC USA, Inc.
- ・ ウェブサイト： 非公開
- ・ 産業： 情報サービス
- ・ 業種： ITおよび法務/eDiscovery(電子情報開示サービス)
- ・ 場所： 米国（ニューヨーク、サンフランシスコ、デンバー他）
- ・ ユーザー数： 100
- ・ 新ソリューション： Microsoft Dynamics 365 Finance and Operation
- ・ 旧システム： QuickBooks by Intuit

会社概要：

ABC USA, Inc. (以下ABC USA記述) は、自然言語処理に特化したデータ解析企業です。独自に開発した人工知能（AI）を用いて、情報解析を支援しています。国際訴訟に必要な、証拠となる電子データの保全と調査・分析を行う「eディスカバリ（電子証拠開示）」や、「デジタルフォレンジック調査」というリーガルテック事業をメインに展開してきました。

また、リーガルテック事業で培ったAI技術をもとに、金融、知財、人事、医療分野へと事業のフィールドを拡大し、膨大な量のテキストデータの中から意味のある重要なデータを検出することで、業務負担を軽減し、業務の効率化を実現しています。

* eDiscoveryとは、訴訟、政府の調査、情報公開法の要請などの訴訟手続きにおける証拠開示を指し、求められる情報は電子形式です。

プロジェクトのタイトル: マイクロソフト Dynamics 365の開発、追加モジュール導入、ユーザーサポートの強化

ソリューション・モジュール:

- Microsoft Dynamics 365 Finance and SCM (Operations)
 - 会計（総勘定元帳、売掛金管理、買掛金管理、大口顧客管理、固定資産管理、銀行データ管理）
 - サプライチェーン（発注・受注管理※注 インターフェース用のみ）

プロジェクトのゴールと目的:

- システム及び自動化による高い業務効率の実現とデータ整合性の向上
- 強固な会計システム基盤の確立と会計業務プロセスの改善

パートナー選定の経緯

当初ABC USAは、Dynamics 365の導入パートナーに、CALSOFT SYSTEMS社（以下、カルソフト）ではなく別の会社を選びました。その理由には、短期間で初期導入を完了するためには、これまで取引のなかったパートナーではなく、既に監査などで取引のある別のベンダーに依頼したいという意向を考慮したためでした。最低限の初期導入はほどなく完了しましたが、その後、ABC USAとしての先に述べた当初設定したゴール、システムと業務の運用効率の向上という目的と、運用段階で課題となり始めていた業務システムサポート品質の向上のために、別のパートナーを探し始めました。

ABC USAは、彼らのビジネスを深く理解し、将来に渡って日々のサポートや、システム利用者や管理者からのニーズに対して的確なアドバイスやソリューションを提示できるパートナーを必要としていました。そのような要望を満たすサービスパートナーとしてカルソフトを新たに選びました。

カルソフトを選んだ理由（プロジェクトマネージャーより）:

- 米国に進出している日本企業への導入実績の豊富さ
- スピード感、高い業務理解度と提案力
- Dynamics 365および会計知識の豊富さ
- パートナー変更後の立て直しプロジェクトの100%成功率の実績

プロジェクトでの状況や難しかった点について:

- **個人依存度の高さ:** 業務と運用自体が、システムでなく個人に大きく依存しており、更に各個人が非常に忙しいこともあり、（カルソフトが関与する以前は）Dynamics 365の機能自体への理解や、システム改善への取組みが不足していた。
- **複雑なデータ連携:** 社内外合わせて10以上のシステムとのインターフェース（システム間接続）が存在していたため、包括的な視点で基幹システム全体の最適化をすることが大変難しかった。またこの課題に対して、以前のDynamicsパートナーからは適切なアドバイスを受ける事自体が困難であった。
- **多数のシステム:** ABC USAは、もともと3つの会社の合併や買収などを経ており、社内外のシステムが多数（20システム以上）存在し無駄も多かった。
- **パートナーサポートの不足:** 初期導入を行った後は、以前のパートナーから期待するような日々のシステムサポートを受ける事が難くなった。

ベンダー変更の結果と成果:

カルソフトは、米国マイクロソフト認定のDynamics 365 ERPのゴールドパートナーであり、ABC USAの同業種や多様な業種の企業にも専門的なERP関連サービスを提供していました。

カルソフトチームは、最初に要件分析・定義を基に全体計画と解決策を立案し、その後すぐにERP機能を有効活用するためのトレーニング、Dynamics 365内での承認ワークフローの実装と強化、最大テーマの1つであったシステム間のデータ連携（他システムからの請求書データを連携など）などを行いました。サポートに関しては、ABC USAはすぐに、以前と比べて格段に質の高いシステムサポートを日々受けることが可能となりました。

ABC USAでは、現在に至るまでに、課題となっている業務のシステム化や実際の運用体制に合わせたDynamics 365の機能を改善などを継続的に行っています。その結果、業務効率やデータの正確性が大幅に改善され、月次の締め作業に要する時間も凡そ半分になるなど確実にその成果を見せています。

更にカルソフトと共に、Wells Fargo銀行とのデータ連携や固定資産管理システムをDynamics 365へ移行するなど、改善プロジェクトを継続的に行っています。

プロジェクト成功の鍵:

- 日本のABC本社とカルソフト双方のプロジェクトマネージャーによる徹底したプロジェクト管理（スケジュール通りのタスクなどの遂行。定期的なステータスミーティングによる一貫したコミュニケーション など）
- ABC USAとカルソフトのプロジェクトチーム双方が、明確なプロジェクトの責任作業範囲の定義し、またその順守したこと。

導入の効果やメリット:

- カルソフトの手頃なサポート料金により、サポート関連費用を35%削減
- 会計業務効率の大幅な向上と強固な内部統制システムの基盤を構築
- システムサポート体制の強化（高品質のユーザートレーニングやシステム運用サポート）
- 銀行関連機能のプロセス改善と可視化の向上（銀行取引明細書管理、ポジティブペイ、ACHなど）
- 確実なクレジット（与信）管理プロセスの確立

“カルソフトはプロジェクト開始から最後まで献身的にサポートしてくれました。プロジェクトを進めるにあたり、10人以上のユーザーから直接、現状の利用状況や改善要望をヒアリングし、我々に大変寄り添ってくれました。それと同時に、システム設計・運用設計・ユーザー教育など様々なシーンでスピード感のある対応と高品質のコンサルティングを実施していただきました。もう彼らなしでは現状の運用は考えられません。

- ABC 本社 ITディレクター

