

【ERPベンダー向け】

---

システム導入・刷新時によくある

# 課題**5**選とその**解決策**

株式会社サン・プランニング・システムズ

# 【ERPベンダー向け】

## システム導入・刷新時によくある課題5選とその解決策

### ■ 目次

#### 1. システム導入・刷新時によくある課題5選

- ① 顧客の業務特性、既存システムの把握不足
- ② 顧客現状業務プロセスの把握不足
- ③ 要件変更と追加予算交渉の難航
- ④ 既存案件の手離れが悪い
- ⑤ 新規顧客獲得の停滞と差別化不足

#### 2. 課題解決方法

- ① お客様の既存業務をご提案前に可視化し、『案件の難易度』『パッケージの適合度』を事前に把握するには
- ② SPS提供ソリューション
- ③ 現状のステップと協業後のステップ
- ④ 構想策定フェーズから参画するには

#### 3.iGrafxユースケース

- |          |              |
|----------|--------------|
| ① 川崎重工業様 | ⑤ 北里大学病院様    |
| ② 三菱重工業様 | ⑥ ロイヤルホテル様   |
| ③ 福岡市役所様 | ⑦ 横浜国立大学大学院様 |
| ④ 無印良品様  | ⑧ しんきんカード様   |





# システム導入・刷新時によくある課題5選とその解決策



課題1 顧客の業務特性、既存システムの状況の把握不足

課題2 顧客現状業務プロセスの把握不足

課題3 要件変更と追加予算交渉の難航

課題4 既存案件の手離れが悪い

課題5 新規顧客獲得の停滞と差別化不足

## 課題 1

# 顧客の業務特性、既存システムの状況の把握不足

1. 案件毎、担当者毎に提案参画基準が曖昧！
2. 顧客業務の把握不足で、社内調整が膨大！



顧客状況の把握不足

## 解決策 1

# 構想段階からプロジェクトへ参画し、業務プロセスを把握する

- プロジェクトの構想段階で、業務プロセスや既存システムの詳細を徹底的にヒアリングと可視化を実施します。
- これにより **顧客の業務特性やシステム状況への理解が深まり、説得力のある提案が可能**になります。

説得力のある  
提案が可能!!





## 解決策 2

### 参画基準の明確化と提案の精度向上

- 顧客の予算、会社規模、業種、スケジュール、既存システムなどの一般的な参画基準だけでは差別化できません。
- （提案側の）関係者全員が顧客の**業務プロセスを把握し共有**することで業務の全体像や主要な課題を踏まえた精度の高い参画可否が判断できます。

**提案の精度が  
高められます!!**



## 解決策 3

### 事前評価による進退判断の実施

- 構想段階から、顧客の業務や既存システムの状況を可視化することで、自社の提案内容が顧客に適しているか確認できます。
- パッケージの機能を生かした業務プロセスを提案することで、**顧客と十分な協議が可能になり（提案側も）適切な進退判断ができる**ようになります。

**提案前に顧客と十分な  
協議が重要です!!**



## 課題 2

### 顧客現状業務プロセスの把握不足

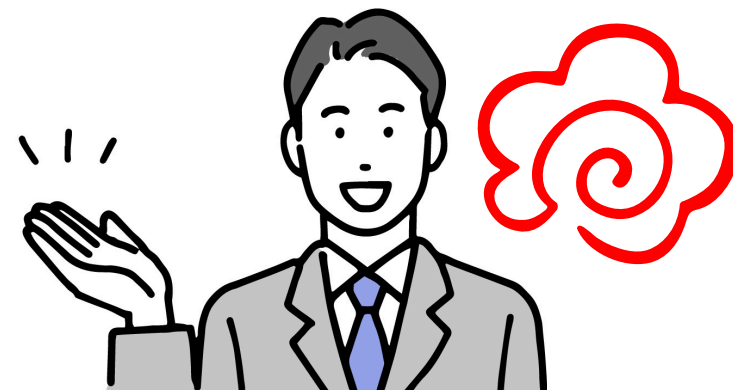
1. 要件が過剰に追加され、個別開発の範囲が拡大し、開発コストや提案価格が上昇！
2. 顧客が求める「業務の標準化」や「DX推進」の実現！



## 解決策 1

### 現状業務プロセスを詳細に分析し、過剰なカスタマイズを抑える

- 顧客の現状業務プロセスを詳細に可視化し、パッケージ標準機能との比較を行うステップを導入します。
- このステップで顧客業務の本質的な要件と標準機能のギャップを把握し、パッケージとの適合度を評価することで、**不要な個別開発を避け、パッケージベースの提案が可能**となります。



**標準機能を最大限に活用**

## 解決策 2

### 業務プロセス標準化の推進と開発コストの抑制

- 標準機能を中心としたパッケージ提案を進め、あるべき姿の業務プロセスを合意し**必要なカスタマイズを最小限に抑制**します。
- 個別開発によるコスト増加を防ぎ、**提案価格を抑え**つつ、顧客にとって価値のあるパッケージ導入が実現できます。

✓ **提案価格を抑制**

✓ **価値あるシステム導入を支援**



## 解決策 3

### 開発コストを抑えることで提案価格の上昇を防ぐ

- パッケージ標準機能を生かした業務プロセスにすることで、顧客は**パッケージを長期的に活用**しやすくなり、**DX推進に貢献**します。
- 将来的なメンテナンスの簡素化と様々なオプションの組み合わせにより経営層への訴求力が高まり、**戦略的なDX提案**としての魅力が強化されます。

**DXの推進にも貢献!!**





## 課題 3

# 要件変更と追加予算交渉の難航

1. **顧客の業務や要件を的確に把握できていないため、システム実装中に要件変更が発生！**
2. **追加予算の交渉が難航し、利益率の低下、スケジュールが延伸！長期にわたり信頼関係が棄損！**



関係の維持が困難に

## 解決策 1

# コンサルティング手法の導入と初期段階での要件確定

- コンサルタントや専門家をプロジェクトの初期段階でアサインし、現状業務プロセス（As-Is）を把握し、理想的な業務プロセス（To-Be）を定義します。  
これにより、**顧客との業務要件の早期合意**を形成し、**曖昧な要件の低減**ができます。
- 結果として、追加予算交渉の必要性を減らし、スケジュール通りの進行と利益率の向上が実現できます。



## 解決策2

### 要件管理と変更管理のプロセス強化

- プロジェクト初期に詳細な業務プロセスに基づく要件定義を行い、要件変更の影響を評価する手順を確立します。
- 具体的には要件変更が発生した場合、まずは**業務プロセスに立ち戻って要件変更の正しさを確認**し、正確な影響範囲を分析することが重要です。
- 稼働後の想定業務プロセス変更の合意ができれば、利益率を守るためのスケジュール交渉や予算交渉が可能になります。
- これにより、顧客と予算変更の交渉を透明化でき、**信頼関係が強化**されることで、長期的なビジネス関係を維持しやすくなります。

**顧客との信頼関係の  
強化が可能!!**



## 課題 4

### 既存案件の手離れが悪い

1. 本番稼働後も追加開発が続き、SEの工数が変わらないため、**新規案件にリソースを振り分けられない。**
2. パッケージの標準機能からの乖離が激しく、バージョンアップが困難で、アプリケーション保守にリソースが取られ、既存顧客の低利益率の追加開発がリソースを圧迫し、**新規顧客の獲得を妨げている。**



**新規顧客獲得の壁に...**

## 解決策 1

### 業務プロセスの標準化とパッケージ機能の最大活用

- パッケージの標準機能を活用し、**開発効率の高い提案**を行うには**顧客の業務プロセスの標準化を行うことが必要**になります。
- これにより、追加開発を最小限に抑え、システムの保守やバージョンアップが容易になり、SEの工数削減が期待できます。

**SEの工数削減が期待できます!!**

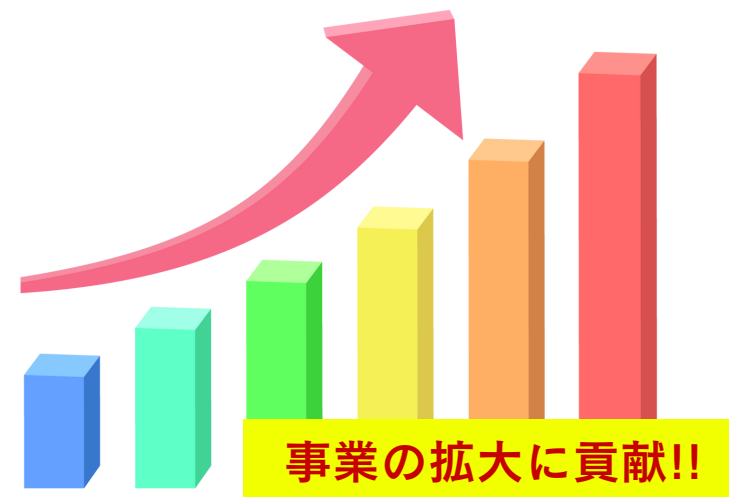




## 解決策2

### リソースの最適化による新規案件への注力と事業成長

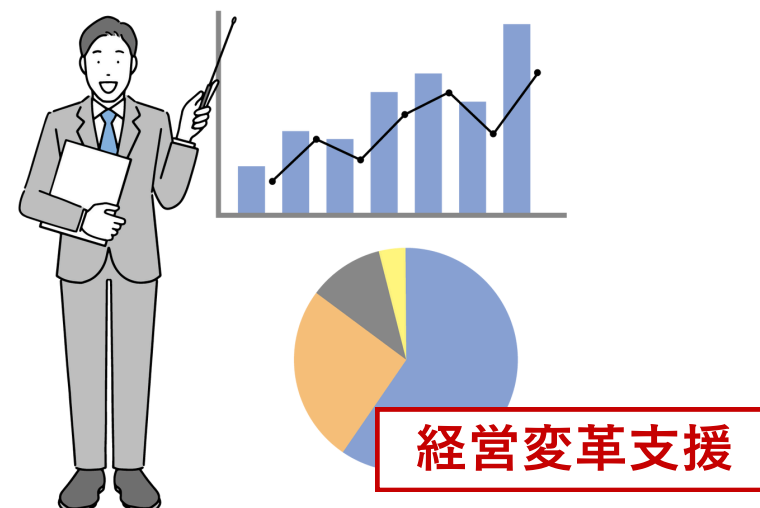
- 既存顧客に対しては業務プロセスの標準化を提案し、標準機能の利用に移行することで、**低利益率の追加開発から脱却**できます。
- 余剰になったリソースを新規案件に振り分けることで、新規顧客の獲得を促進し、全体の収益性が向上し、結果として事業の拡大に貢献します。



## 解決策3

### 標準化の推進には、専門ツールの活用が効果的

- 業務標準化を進める際に、業務フローを可視化するツールや**標準化された業務プロセス情報を管理するプラットフォームを活用**することで、作業の効率性が向上します。
- これらのツールを活用することで、アプリケーションの保守やバージョンアップがスムーズになり、**顧客の経営判断に追従**できます。



## 課題 5

# 新規顧客獲得の停滞と差別化不足

1. 新規顧客のRFP（提案依頼書）に十分なリソースを割けず、案件を辞退するケースが増加！
2. 顧客への経営貢献や業務変革に対する提案が弱く、他社との差別化ができず受注が苦戦！



## 解決策

### 業務テンプレートを磨き、独自の業務ノウハウを蓄積

- 過去のプロジェクトの**業務プロセスを自社のテンプレートとしてノウハウ化**することで、次の顧客への業務プロセス提案が可能になります。
- **業務コンサルティングを通じたソリューションの提示**と経営貢献を強調する提案が次第に確立し、**顧客への訴求力を高め**、他社との差別化が可能になり新規顧客が獲得できます。



競合他社との差異化◎

## 望ましい課題解決の方法（解決策）は・・・？

お客様の **既存業務をご提案前に可視化** し

『案件の難易度』『パッケージの適合度』を事前に把握することで、プロジェクトがスムーズに進み、更なる満足度向上に繋がります。

お客様の更なる業務変革に対する  
ニーズへ対応可能と思いませんか??





## システム提案の受注率・利益率のアップの為に必要なこととは

- 1 構想策定フェーズからの PJ 参画  
→ 受注率 UP・エンゲージメント向上・利益率 UP
- 2 顧客現状（AS-IS）業務プロセスの理解  
→ 提案精度 UP・受注率 UP・トラブル防止
- 3 To-be（Can-be）業務の提示  
→ 個別開発の最小化・要件確定
- 4 スムーズな PJ 進行  
→ プロセス把握による ST・UAT の精度向上
- 5 顧客の業務プロセスの資産化  
→ エンゲージメント向上・ノウハウの蓄積
- 6 リカーリングビジネス進出  
→ ローコード / 高速開発領域 / BPO 等



構想策定フェーズから顧客PJへの参画、顧客業務プロセスの把握をすることで、

# 受注率と利益率がアップします！

システム標準機能を活用した導入、個別開発の極小化（Fit to Standardによる短期導入）



Before

## 現状のシステム開発PJのステップ

案件発掘（RFP受領）○●

提案前検討 ○●

顧客ヒアリング ○●

正式提案 ○●

フェーズ 1

提案  
フェーズ

デメリット

- ・ 業務把握不足での提案活動
- ・ 経験と勘による提案参画
- ・ ヒアリング項目不足
- ・ 提案時のSE工数の増大
- ・ 提案・見積精度不足
- ・ 受注率DOWN

開発・導入 ○●

ST・UAT（テスト）○●

カットオーバー ○●

残課題対応・個別開発継続 ○●

フェーズ 2

稼働後  
フェーズ  
インプリ・

デメリット

- ・ 要件変更の発生
- ・ 追加個別開発の発生
- ・ 開発生産性の低下
- ・ 案件対応力の低下
- ・ 利益率DOWN
- ・ 売上計上リスク（未検収リスク）



After

## SPSとの協業後のシステム開発PJのステップ

### エンゲージメント ○—○ 長期顧客



業務プロセス把握 ○—○  
構想策定Fからの参画 ○—○

フェーズ 0

業務  
分析

・受注率UP  
メリット  
・エンゲージメント向上  
・RFPの協働作成

案件発掘 (RFP受領) ○—○

提案前検討 ○—○

顧客ヒアリング ○—○

正式提案 ○—○

フェーズ 1

提案  
フェーズ

メリット  
・提案スピードUP  
・提案・見積精度UP  
・受注率の向上

開発・導入 ○—○

ST・UAT (テスト) ○—○

カットオーバー ○—○

残課題対応・個別開発継続 ○—○

フェーズ 2

稼働後  
フェーズ  
インプリ・

メリット  
・個別開発の最小化・要件確定  
・プロセス把握による  
ST・UATの精度向上  
・利益率UP





個社毎リポジトリ

※複写しインプリ

業務プロセス

規程・マニュアル

画面・帳票・雛形

業務プロセス

規程・マニュアル

画面・帳票・雛形

# 「システム標準テンプレート化」を実現し 受注率UP・利益率向上へ

## 現状分析コンサルフェーズ

業務  
棚卸

As-Isフロー  
作成・修正  
(定性分析)

プロセスマイニング  
(定量分析)

現状  
合意

## 業務標準化コンサルフェーズ

ERP  
標準業務  
プロセス  
乖離把握

To-Be  
フロー案作成/  
シミュレシ  
ョン

非IT課題の  
抽出  
  
IT課題の  
抽出

運用課題  
  
ERP周辺  
PKG課題  
  
ERP課題

プロセス  
改善/  
改革合意

# 一周するとテンプレになります

## 構想策定フェーズ

BPM  
BPR  
コンサル

顧客業務の把握

顧客業務の最適化計画

AS-IS定量分析  
モニタリング/効果測定/  
プロセスPerformance  
分析

# Fit to Standard

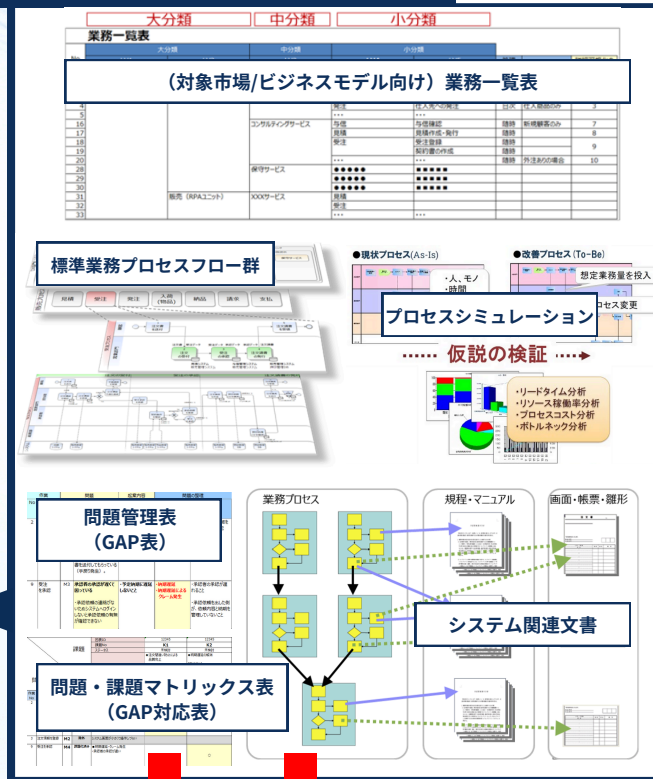
システム  
標準業務プロセス  
(テンプレート)  
+  
個社別プロセスの資産化

標準部品の適用  
標準部品のUPG

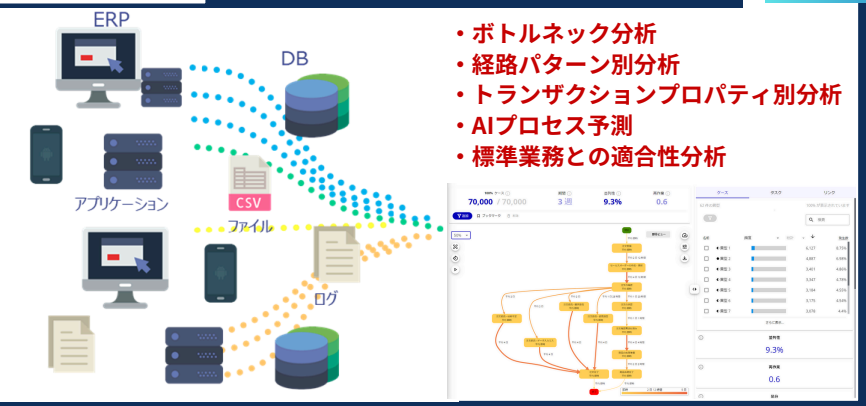
ノウハウ資産化・活用

システムの機能不足を  
補完するパッケージ/  
ツール群

プロセス図と関連文書 (元本リポジトリ) **iGrafX®**

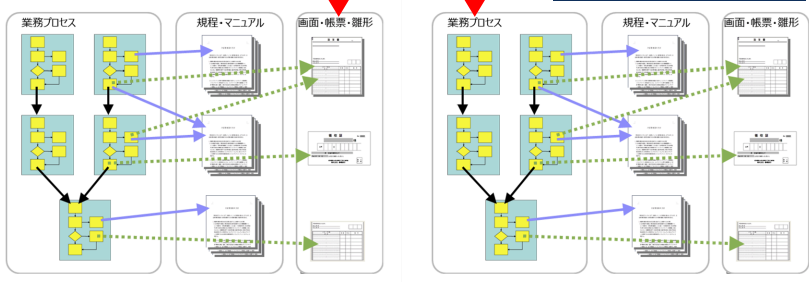


**iGrafX®** プロセスマイニングによる現状把握



個社毎リポジトリ

※複写しインプリ





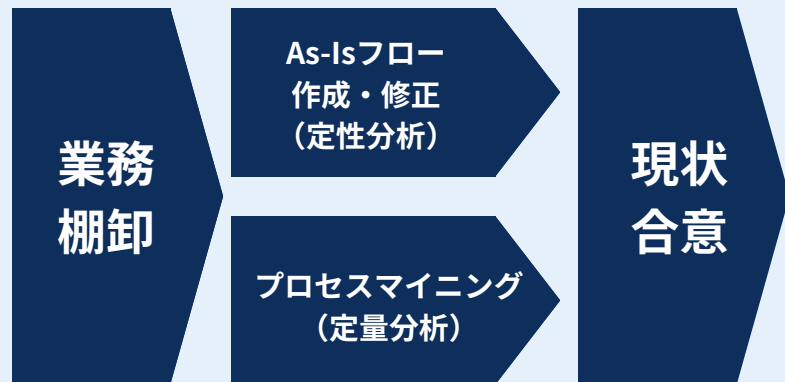


が協業にてご提供するソリューション

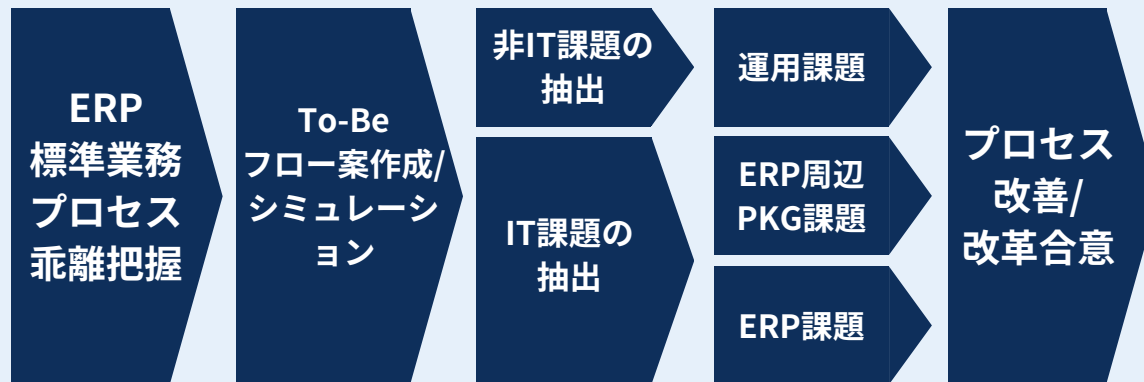


## 業務可視化・改善・改革手法

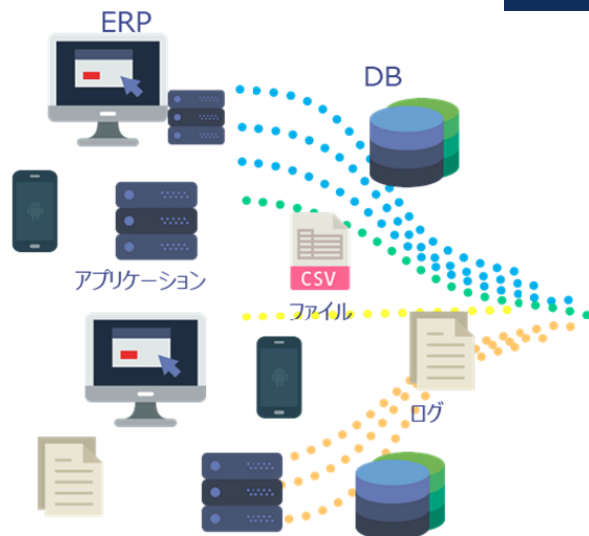
### 現状分析コンサルフェーズ



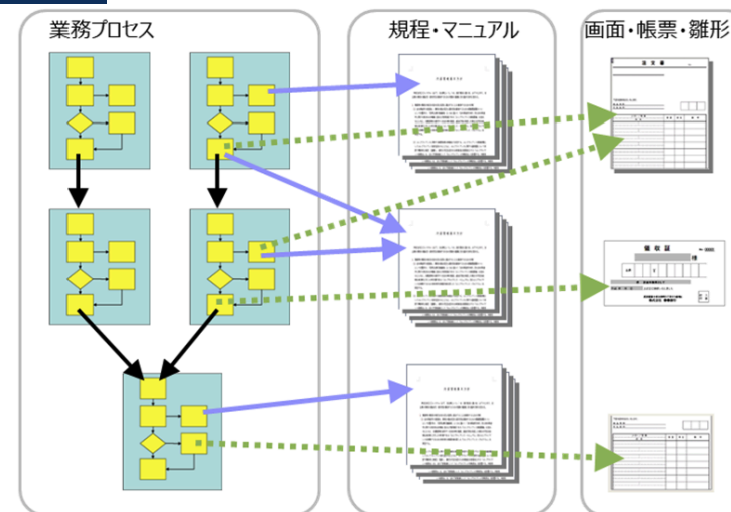
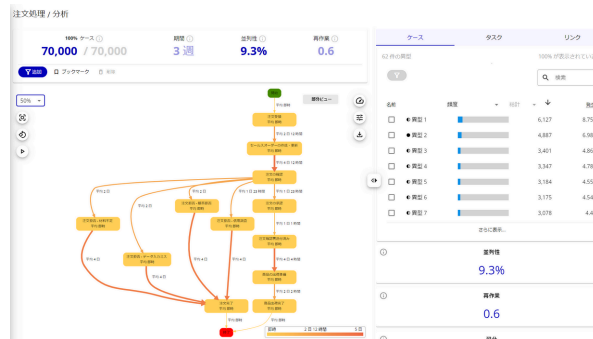
### 業務標準化コンサルフェーズ



## 業務可視化・分析ツール



iGrafX®



# iGrafxユースケース1

1

製造業

川崎重工業様

基幹システム再構築をきっかけに業務フローを iGrafx で可視化し一元管理。今後はシステム開発の業務フローと現場の業務フローマニュアルの統合に期待しています。

基幹システム再構築



2

製造業

三菱重工業様

プロジェクト管理を標準化し、効率化することでプロジェクトマネージャーのモチベーション向上や若手の戦力化

プロジェクトマネジメント強化



3

地方公共団体

福岡市役所様

全国に先駆けBPMNでフローを作成し、業務プロセス改革を実施。積極的な研修を継続実施。

自治体DX



4

流通・小売り

無印良品様

J-SOXの運用工数削減

J-SOX

無印良品



「フローチャートの記述が簡単で、文書間の整合性も自動的に保たれる点を評価しました。旧システムのバージョンアップに比べて、桁違いに低いコストで導入できました」

株式会社良品計画 監査室 大橋 一樹氏



# iGrafxユースケース2

## 5 病院・医療

### 北里大学病院様

病棟建て替えにおける業務設計  
医療事故低減  
職員教育

業務設計（病棟建て替え）



「業務プロセスを可視化することで、部門内外の相互理解が深まり、改善の気づきやリスクの把握が容易になりました」

学校法人北里研究所 北里大学病院

## 6 ホテル

### ロイヤルホテル様

新業務定着  
サービス向上  
従業員教育

基幹システム導入後の業務定着



ツールや手順が明確。パイロット版も確認できたので、安心して業務プロセスの可視化作業を任せることができました。

株式会社ロイヤルホテル

## 7 大学

### 横浜国立大学大学院様

学務業務効率化  
職員教育

学務業務の効率化



「入試業務に関連する約200の業務フローを分析し、iGrafxを使って可視化してもらいました」

横浜国立大学 都市イノベーション学府・研究院  
理工学系大学院等事務部 副事務長 片平 剛氏

## 8 カード

### しんきんカード様

業務マニュアル  
事務リスク低減  
従業員教育  
業務効率化

金融庁対応 / 業務効率化



「iGrafxなら、理想的な事務フローマニュアルを作成できる。メンテナンスできる。そう確信できたことが、結果的には現場のやる気を引き出し、社員の意識改革という成果にもつながっています」

株式会社しんきんカード

様々な業種、企業様に  
導入いただいています。

