



鳥居薬品株式会社

SAPの導入後サポートにより、
ビジネスの健全性を維持

概要

会社概要

- 社名：鳥居薬品株式会社
- 本社所在地：東京
- 業種：ライフサイエンス - 医薬
- 製品とサービス：医薬品の製造/販売
- 売上高：396億円(2007年3月)
- 従業員数：854名(2007年3月)
- Webサイト：www.torii.co.jp

課題

- 企業アプリケーション環境のサポート/管理コストの抑制
- 構成変更、アドオンプログラム、その他機能強化の継続的な導入

導入目的

- 最前線の営業チームがSAP® ERPアプリケーションを最大限に活用できるよう可用性を確保
- アプリケーションと社内IT管理に信頼性の高いアウトソーシングサポートを確立

SAPソリューション/サービス

- SAP Application Management サービス

導入ハイライト

- 65カ所、800人のSAP ERPユーザーのサポート
- 透明性の高いサービスレベルアグリーメント(SLA)の実現

SAP選択の理由

- 開発/販売元ソフトウェアベンダー自身がサポートを提供
- SAP Consulting、SAP Active Global Support部門、SAP開発チームのコンサルタント1,300人から、ノウハウを直接入手できる
- 24時間365日アクセスできるSAPカスタマーサービスセンター
- グローバル企業としての対応範囲、専門性、即応性

導入メリット

- 可用性の向上、ビジネス中断リスクの軽減
- 低額で予測可能なコスト、財務面の透明性
- ITリソースを日常業務から解放し、収益性の高い基幹業務に投入
- 継続的な機能強化とアドオンプログラムの適用
- 迅速なデータベースチューニング

既存システム

- SAP ERP
- SAP Customer Relationship Management (SAP CRM)
- SAP NetWeaver® Business Intelligence (SAP NetWeaver BI)
- SAP NetWeaver Portal

「SAP Managed Servicesによって、
医薬情報担当者(MR)、
カスタマーサービス、本社間での
シームレスかつ信頼性の高い
情報交換が実現し、社内の
コラボレーションと全体的な
顧客満足度が大幅に向上しました」

斎藤尚氏
鳥居薬品株式会社
情報システム部長



鳥居薬品株式会社は130年以上にわたり、処方薬の開発、製造、流通を通じて、人々の健康に貢献してきました。各種急性疾患、生活習慣病、皮膚病、HIVの治療薬を開発し、人工透析薬、抗痛風薬、アトピー性皮膚炎治療薬などを製品として提供しています。

鳥居薬品は1998年に日本たばこ産業株式会社(JT)グループのメンバーとなりました。新薬の研究/開発をJTが、製造/販売を鳥居薬品が担うことで、グループレベルでの相乗効果を最大限に発揮しています。両社の緊密な協業体制のもと、鳥居薬品は、同社の確固たる実績と優れた伝統という優位性を活用しています。

営業サポートシステム運用における課題

鳥居薬品は2006年11月、医療情報担当者(MR)の競争優位性強化を目指して、SAP® ERPアプリケーションを導入しました。しかし、やがて営業サポートシステムのスムーズな運用と、急速に変化する市場ニーズへの即時対応という難問に直面しました。

同社の情報システム部長、齋藤尚氏は語ります。「SAPソフトウェア導入時の課題は、いかにSAPソフトウェアというものを上手く活用し、長期的な機能強化を実現していくか、ということでした。私たちは、MR、各支社のマネージャー、本社間で、可能な限り迅速に情報を共有して競合他社に先んじる必要があります。このため、新しいソリューションには、営業サポートシステムの高可用性を常に維持できることが求められます」

65カ所の拠点に800人のユーザーがいる現状を考慮すると、これは非常に困難な目標です。だからこそ、アプリケーションのサポートと開発を、経験豊富で信頼できるパートナーであるSAP Managed Servicesにアウトソーシングすることは、ビジネス上自然なことであったと齋藤氏は語っています。

全世界のエキスパートに直接アクセス

鳥居薬品が、SAP Managed Servicesの提供するSAP Application Managementサービスを採用した理由は、水準の高い技術サポートと魅力的なコスト構造でした。またSAPが、ERPソフトウェアのオリジナルベンダーとして、その有効性と信頼性を既に実証していたことも重要な要因でした。

「SAPソフトウェア導入時の課題は、いかにSAPソフトウェアというものを上手く活用し、長期的な機能強化を実現していくか、ということでした」

齋藤尚氏 鳥居薬品株式会社 情報システム部長

さらに、SAP Managed Servicesを通じて、全世界のSAP Consulting、SAP Active Global Support部門、SAP開発チームに所属する約1,300人のSAPコンサルタントに直接アクセスできることも魅力でした。これは、連絡窓口の一元化というメリットにもつながります。そのような体制により実現したメリットの1つの例として、データベースチューニングの省力化のサポートがあります。

「大量のCRMデータの検索に時間がかかりすぎていたのですが、SAP Managed Services経由で中国のコンサルタントにこの問題を相談したところ、検索時間を大幅に削減することができました」(齋藤氏)



SAPのノウハウを国際的に共有することで、顧客にスケールメリットをもたらすことができます。コンサルティング活動によるノウハウの移管は、鳥居薬品にとって大きな強みとなりました。「SAP Managed Servicesのスタッフは、SAPのグローバルネットワーク間で連携し、常に最善のソリューションを追求してくれます」(齋藤氏)

SAP Application Management サービスにより、社内のチームは日常業務から解放され、パフォーマンスの最適化や収益性の高いITインベションに集中できるようになります。デー

サービス導入後

SAP Managed Servicesは、鳥居薬品の販売目標だけでなく、人々の健康支援という同社の企業ミッションにも貢献しています。

「SAP Managed Servicesによって、医薬情報担当者、顧客サービス、本社間でのシームレスかつ信頼性の高い情報交換が実現し、社内のコラボレーションと全体的な顧客満足度が大幅に向上しました。さらに、SAPの低価格な技術サポートは販売の最前線の業務に非常に適しています」(齋藤氏)

これまでの相互連携は、非常にスムーズ、かつ生産性の高いやりとりとなりました。言語面の理由から、新しいシステムは日本語版で導入することになるとは思いますが、再度 SAP Managed Services にシステムの管理を依頼するつもりです」

齋藤尚氏 鳥居薬品株式会社 情報システム部長

タベースチューニング以外にも、構成の変更やアドオンプログラムによってさまざまな機能強化が達成されました。齋藤氏は、「SAP Managed Servicesは、過去も現在もこのプロセスに重要な役割を果たしています」と、SAPチーム全体の熱意、能力、献身を高く評価しています。

「これまでの相互連携は、非常にスムーズ、かつ生産性の高いやりとりとなりました。言語面の理由から、新しいシステムは日本語版で導入することになるとは思いますが、再度 SAP Managed Services にシステムの管理を依頼するつもりです」(齋藤氏)

SAP ジャパン株式会社

本社 〒100-0004

東京都千代田区大手町1-7-2 東京サンケイビル

TEL 03-3273-3333(代表)

<http://www.sap.com/japan/>

SAP Managed Services

00000000J (XX/00/00)

©2008 SAP AG. All rights reserved. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign および本書で引用されているその他のSAP製品およびサービス名は、関連するロゴも含めて、ドイツおよびその他世界各国におけるSAP AGの商標または登録商標です。本書で言及されている他のすべての製品およびサービス名は、関連するロゴも含めて、それぞれの会社の商標です。本書に記載された情報は参考として提供されています。製品仕様は、国ごとに変わる場合があります。

これらの文書の内容は、予告なしに変更されることがあります。また、これらの文書はSAP AGおよびその関連会社(SAPグループ)が情報提供の目的にのみ提供するもので、いかなる種類の表明および保証を伴うものではなく、SAPグループは文書に関して過失に対する責任を負うものではありません。SAPグループの製品およびサービスに関する保証は、当該製品およびサービスに伴う明示的保証がある場合に、ここに記載されたものに限られます。本文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。

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

