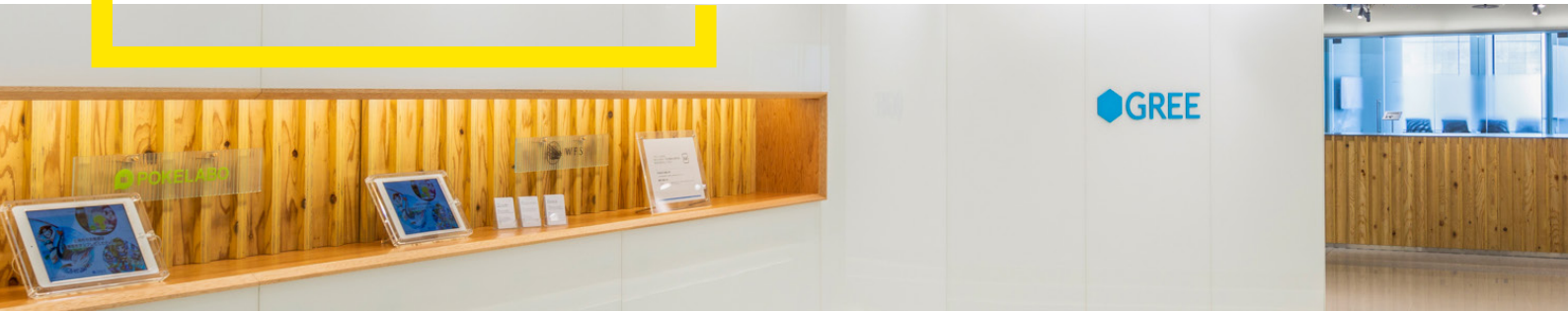


現行SAP EPRを継続使用、優れたサポートに切り替え 環境変化に応じた競争力重視のIT戦略を推進



グリー株式会社：

グリーは、ソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）GREEを創業事業とし、世界初のモバイルソーシャルゲームを開発するなど、日本のインターネットサービスを牽引してきました。現在は、ゲーム事業、ライブエンターテインメント事業、メディア事業、広告事業、投資事業を展開しています。

業種：インターネットサービス

本社：東京都港区

売上高：62,665百万円(2020年6月末)

従業員：1,616名(2020年9月末)

サポート製品：SAP ECC 6.0



「機能が充実したERPIに対してはアップデートの必要性を感じず、高額な保守費用に見合わないサポートに大きな不満を持っていました。投資に対する正当なサービスを、当たり前を受けたいと思うようになったのは自然なことだったと思います。」

グリー株式会社
開発本部 情報システム部
福田篤史 氏

「ホスピタリティに溢れたリミニストリートのエンジニアは、ソリューション検討の知恵袋のようです」

ーグリー株式会社 開発本部 情報システム部 福田篤史 氏ー

高額なERP保守費用に対する疑問

ゲームの開発、運営をはじめとするインターネットサービスの代表的企業であるグリーでは、業務効率化を目的に、関連会社も含めた全社での基幹系システム統合を図るため、2013年にSAP ECC 6.0を導入しました。利用するのは財務会計（FI）、管理会計（CO）、人事管理（HR）などの主要モジュールで、いずれも多くのカスタマイズと、システム間でのデータ連携インターフェイスやレポート開発などの機能拡張を施し、プライベートクラウド上で現在も運用を続けています。

導入当時は海外拠点まで広くカバーし、シングルインスタンスでグローバルに展開していたため、エンタープライズクラスのERPを採用することに大きなメリットを感じていましたが、ここ数年は、追加で提供される新機能に必要性や魅力を感じられなくなると同時に、ソフトウェアベンダーに毎年支払っている保守料にも費用対効果を見出せなくなっていました。

さらに、ソフトウェアベンダーのサポートでは、問い合わせを行っても解決につながるような実のある回答が得られなかったため、徐々に正規のサポート窓口に連絡を入れることも少なくなっていました。

「ソフトウェアベンダーのサポートセンターの代替えとして役立ったのが、自分の個人的なネットワークを辿って見つけたエンジニアの皆さんの経験や知恵でした。その頃には、何のためにベンダーに対して毎年高額な保守費用を払い続けているか分からなくなってきた、ノートやパッチのダウンロードのためだけの費用と割り切るしかありませんでした。いま考えれば、一時的に思考停止に陥っていたのだと思います。」（グリー株式会社 開発本部 情報システム部 福田篤史 氏）

そんな時に知ったのが、第三者保守サービスを提供するリミニストリートの存在でした。

当時はまだ、リミニストリートが日本でのサービスを開始した直後であったため、その動向には注目はしていたものの、すぐに採用を具体化する考えはありませんでした。

しかし、ERPの保守費用に対する不満が多く日本企業で広がっているのは周知のことであり、保守サポートを行う第三者機関が出てきたことには大いに納得できる場所がありました。そこでグリーでは、既にリミニストリートの保守サービスを導入したいいくつかの企業へのヒアリングを行うなど、徐々に情報収集を進めていきました。

その結果、第三者保守サービスにはデメリットがほとんど無いと判断することができた上、当時はSAP ECC 6.0のサポートが2025年に終了されると発表されていたこともあり、早期の段階で第三者保守サービスに移管することは決して間違った選択ではないという思いに至ります。

削減できた予算で新規システム導入やクラウド活用を推進

リミニストリートを採用するにあたって、グリーでは様々な要素について検討を行いました。

リミニストリート採用によるメリット：

- **保守費用を50%削減：**第三者保守サービスに切り替えたことで、年間保守費用を50%削減し、その余剰分を新たな経費精算システムの導入の原資などに充てることができました。
- **高品質なサポート体制：**あらゆる状況に迅速に対応する高品質なサポートに加え、すでにアップデートを必要としない現行のERPを少なくとも15年間は安心して継続利用することが可能になりました。
- **問い合わせ窓口の一本化：**専任サポートエンジニア（PSE）が窓口となって全ての問い合わせに対応するため、問題の状況を何度も説明する手間がなくなり、解決までの時間がさらに短縮されました。



「リミニストリートの保守サポートでは専任のサポートエンジニアがアサインされ、最後まで責任を持って対応してくれます。どんな質問に対してもノーと言わず、常に真摯に問題解決へと導いてくれる点を高く評価しています。」

グリー株式会社
開発本部 情報システム部
姫野貴人 氏

さらなる事例

他のクライアント成功事例については
www.riministreet.com/jp/client-success を
ご覧ください。

「当初は、第三者保守サービスに切り替えることで、ソフトウェアベンダーとの関係性が悪化するのではないかという不安を感じていました。将来的にSAP S/4HANAの導入を検討する際、過去に遡って保守費用を請求されるかもしれないという噂も聞いていたので、採用を計画していたSAP Concurのライセンスも含めて、保守サービス移管後のデメリットを慎重に洗い出していました。」（グリー株式会社 開発本部 情報システム部 姫野貴人 氏）

しかし、相談を進める中でソフトウェアベンダーとの間に問題が生じたことはなく、他に考えられる大きな問題も見つからなかったことから、リミニストリートの保守サービスへの切り替えを即断します。

第三者保守サービスを導入したことにより、グリーでは、保守費用を50%削減し、その余剰予算で新規システムへの投資を行うことが可能になったほか、あらゆる状況に対応する迅速で高品質なサポートにより、現行ERPを今後も数年にわたって継続して利用できる環境を手に入れるなど、様々なメリットを得ることができました。

結果として、新たに導入した経費精算システムの原資を生み出せたほか、段階的に進めているクラウド環境への移行や、主力事業であるモバイルインターネットサービスに不可欠なセキュリティの強化などへの予算配分も、今後より積極的に行うことができるようになりました。

グリー 姫野氏は、「リミニストリートの保守サポートにはフットワークの良さを感じます。障害時の対応スピードは確実に上がっていますし、短時間で対応策を示してくれますので、パートナーとして大いに信頼しています。」と語っています。

どんな質問にも真摯に向き合う、ホスピタリティに溢れたエンジニア

ソフトウェアベンダーと契約していた従来の保守サポートでは、発生した障害の原因を特定していく段階で、問い合わせ窓口を転々と変えられることも多く、その都度状況を一から説明し直さなければならぬといった状況には、グリーでも大きな不満を抱いていました。

それに対し、リミニストリートの保守サービスは、1人の専任サポートエンジニア（Primary support engineer）が全ての問い合わせの窓口となるため、障害対応時の業務効率は格段に向上します。さらに、どんな領域の問い合わせに対しても、エンジニア同士のナレッジネットワークを駆使して全力で対応に当たること、早期に解決を図ることを目指しています。

グリー 福田氏は「リミニストリートのエンジニアは“それは当社の範囲ではないから分からない”とは絶対に言いません。常にホスピタリティに溢れ、どんな質問にも真摯に向き合ってくれます。スキルセットは高く、ソリューション検討の際にも様々な相談に乗ってもらえる、まるで知恵袋のような存在です」と、その能力を高く評価しています。

グリーは、モバイルインターネットサービスの草分け企業の一社であり、IT活用に関する意識は高く、経営陣のIT投資への理解が深い一方で、その投資対効果には非常にシビアに向き合っています。特に、経営環境の変化に応じて、IT戦略も柔軟に切り替えることができる、競争力重視の姿勢は大きな強みとなっています。そうした会社にとって、ソフトウェアベンダーに自社のITロードマップの主導権を握られる“ベンダーロックイン”に陥ることは絶対に避けなければなりません。

第三者保守サービスを活用することは、現時点におけるグリーの最善の選択だったと言えます。もちろん、将来的なIT技術の進化や趨勢を見ながら、最適な運用体制をその都度見直していくという柔軟な姿勢は今後も維持していく方針です。