



# ERPと業務文書の間にある “デジタルの断絶”を一掃

俊敏経営と業務品質向上の礎となる「Extended ECM(xECM)」の実像とは？

どの企業にとっても経営スピードを高めることは喫緊の課題。

一方で法令順守など社会の公器として果たすべき責務もある。それぞれに深く関わり、

ますます重要性を帯びているのがECM(Enterprise Content Management、企業コンテンツ管理)であり、

とりわけ脚光を浴びているのがERPなどの業務アプリケーションとECMの密連携による課題解決だ。

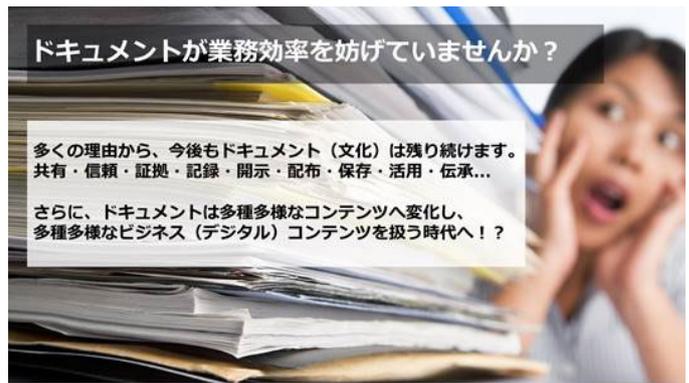
その秘密はどこにあるのか。この領域のグローバルリーダーである

オープンテキストが市場展開しているソリューションの実像を取材する。



月次での予実報告のタイミングが迫った営業部長。社が導入しているERPシステムのレポートを眺めていて、ある顧客の案件に目が止まった。「確か、受注内諾の後に仕様変更が求められて、納品日を動かさざるを得ないという報告が部下からあったはず。部品メーカーに対しては、急ぎとはいえ、いつもより数がまとまった発注になるので通常価格で交渉すべしと指示したけれど最終回答は得られたのかな？ いずれにせよ実績としては来月にずれこむことになりそうだ…」。

営業担当に事実確認しようにも今週は海外出張で思うように連絡がとれない。彼とのメールを見返したり、ファイルサーバーをチェックしたりして、やっとそれと思いき見積書や提案書を見つけたけれど、それが最終版かどうか判然としないし商談の全体像もつかめない。元となる情報は社内にあるはずなのに、時間も手間も掛かってたどり着けずに次のアクションを起こせないのは実にもどかしい。何とかならないものか――。



## ERPなどの業務システムに紐づいていないビジネス文書

販売や生産、財務など、企業にとって中核的な業務（いわゆる基幹業務）の合理的な遂行を支援する仕組みとして、ERPシステムがある。社外との取引や社内での指示など業務プロセスを構成する事象を記録すると共に、KPI（重要業績指標）を参照しながら人・モノ・金といった経営資源の配分について最適な判断を下すことを強力にサポートしてくれる。経験知に基づいたベストプラクティスが凝縮されているとして、大手を中心に国内外の企業が続々と採用しているのは多くが知るところだ。SAPが展開しているSAP ERPやSAP S/4 HANAはその代表格である。

従業員一人ひとりの日々の実務もITが支えている。オフィスソフトによる提案資料の作成、電子メールによる顧客とのやり取り、CADによる設計図面の作成、デジタルカメラによる工事現場の撮影…挙げればきりがなく、現場では様々な形式の資料やデータが今日もまた生み出されている。それらは当然のことながら、所属する部署、さらには企業として遂行するビジネスに密接に紐付いているものだ。

しかし、ERPのような業務プロセスにしても、従業員がハンドリングしている文書やデータにしても、どちらも“デジタル化”されているとはいえ、両者は別々に管理されてきたのがこれまでの実状だ。結果として冒頭の例に見たように、ある業務プロセスを構成する事象（顧客との契約行為など）で気になることが生じて実務上の関連資料を参照しようにも、実際には短時間での検索・参照はできずに多くの手間がかかる。こうした業務上のドキュメントやコンテンツの個別管理が、組織としての生産性や業務品質

	ERP（構造化データ）	OpenText Extended ECM（非構造化データ）
保管方法	データベース	書庫/倉庫・ファイルサーバ・個人PC
例	マスターデータ： 顧客、仕入先、品目、設備、社員、等 トランザクションデータ： 会計、販売、購買、品質、生産、等	契約書（各種）、請求書、注文書、支払通知、 技術図書、ISO文書、報告書、人事関連文書、 CAD図面、商品動画・画像、等 <b>（多種多様なフォーマット...）</b>
管理方法	基幹システム	紙管理・各部門/各システム、 <b>個人</b>
重要性	企業活動において非常に重要 法要件、業界規制、各国規制、保存要件	企業活動において非常に重要 法要件、業界規制、各国規制、保存要件、 <b>証拠</b>
作成・利用・保管・廃棄	業務プロセスに従って管理	<b>課題と不安は多いが、時間と手間を かけながら何とか管理している？</b>
セキュリティ・リスク管理	セキュリティ、統制が効いている	運用は各部門、各個別システム対応で、 <b>不透明で消失や漏洩があるかも分からない</b>

図1 ERPとOpenText Extended ECM(xECM)で管理するそれぞれのデータの特徴

を高める上で、ボトルネックになっているのだ。読者諸氏の会社においても、似たような状況が起こってはいないだろうか。

こうした問題を解決しようとソリューションを展開しているのがオープンテキストだ。同社でEIM(Enterprise Information Management)エバンジェリストを務める市野郷学氏は、「業務プロセスとビジネス文書の間にある“デジタルの断絶”をなくし、企業全体の生産性と俊敏性、信頼性といったものを根本から支える仕組みを提供しているのが当社です」と話す。

“デジタルの断絶”を一掃し、ERPで扱う構造化データと、ビジネス文書などの非構造化データを密接に連携させる仕組みとは具体的にどのようなものなのか、そして企業はどんな恩恵を享受できるのか――。



オープンテキストでEIMエバンジェリストを務める市野郷学氏

## ECMを突き詰めた先にある業務プロセスとの紐付け

オープンテキストは、ECM(Enterprise Content Management)分野のグローバルリーダーだ。企業が業務で取り扱うビジネス文書や設計図面、画像/動画/音声などの各種データ、Webサイトのコンテンツ群などを体系的かつ包括的に保管・管理するための独自の技術に強みを持つ。

一般的に「非構造化データ」と呼ばれるこれらの文書/コンテンツ類は、多種多様な形式や属性を持つ。これに対し、ERPなどの業務システムにおいてデータベースでの管理を前提としたものが「構造化データ」だ。「社内にある構造化データと非構造化データの割合は2対8と言われるほど非構造化データの量は膨大です。さらに後者のデータがどんどん増えていることを皆さんも実感されているのではないのでしょうか。これら多種多様なデータを企業として意図通りにハンドリングすることはビジネス活動の生命線ともなっています」(市野郷氏)。

ビジネス文書の類を組織として管理する――。その文脈において「我が社はファイルサーバーで管理している」という方もいるかもしれない。組織の階層や個人ごとにフォルダを設け、所定のアクセス権を与え、業務で作成した文書やデータは関係者が閲覧できるように当該のフォルダに保管するといった運用ルールを定めるのはよくあるケースだ。もっとも、誤解を恐れずに言えば、それは文書/コンテンツを保管するただの“器”を用意しているに過ぎない。運用ルールに従うかは個人任せであり、ファイル名の付け方が曖昧でどれが正規の文書か分からなくなったり、最終版が個人のローカルPCにしか保管されていなかったりといったことが起こりがちだ。

そういった問題を防ぐためにも、文書やデータの作成・取得からアーカイブあるいは廃棄といった一連のライフサイクルを通じた適切な処理が欠かせない。米国のe-Discovery(電子証拠開示)制度をはじめとする各国の法規制に対応するため、あるいは製薬業界に見るGxP(Good x practic)基準を満たすためなど、広く言えばコンプライアンスの徹底に向けた取り組みと、そのための管理機能が必要になってくるからだ。オープンテキストが市場から高い評価を得てきたのは、そうしたニーズに正対したソリューション群を提供してきたからに他ならない。

## 必然的にたどり付いたSAP ERPとの協業と成果

オープンテキストは時代の要請に応えながらECMに実装すべき機能に磨きをかけてきた。いつどこで文書やデータが生まれるのか。そしてそれはどんな変遷をたどるのか。関係者が参照したり、開示を求められたりするのどのようなタイミングか……。そうしたことを追求するうえでは、社内の業務プロセスを起点として管理するアプローチが重要だ。オープンテキストがBPM(Business Process Management)/BPA(Business Process Analytics)/EA(Enterprise Architecture)といった領域のマーケットリーダーを次々と買収してきた経緯はその表れと言っていいだろう。

前述の「業務プロセスとビジネス文書の間にある“デジタルの断絶”を無くす」抜本策は、ECMの機能をERPシステムなどの業務アプリケーションと密に連携させ、その機能を拡張させること――。そこで生まれたのが「Extended ECM(xECM)」という発想だ。

オープンテキストはSAPとともにxECMの具現化を推進。その成果として市場展開されているのが「OpenText Extended ECM for SAP Solutions」だ(SAPからはオープンテキストからのOEM製品として「SAP Extended ECM by OpenText」の名で提供されている)。業務プロセスも、それに付随する膨大なコンテンツも、首尾一貫した枠組みの中で一緒に管理できるようになるメリットは絶大だ。これまで現場の非構造化データがサイロ化していた状況下で起こりがちだった、検索に手間ひまかかることに起因する生産性の低下、間違った情報を参照することによる業務の混迷、ミスや手戻りの頻発といった課題を一掃することができる。

xECMにおけるERPとECMの密連携を図る機能の実体は「エンドユーザーにそれと意識させることなく、業務プロセスと実務現場のコンテンツ群を自然に紐付けるための工夫」と換言することができるだろう。xECMを使えば、普段よく使う業務アプリケーションを立ち上げるだけで、アプリケーションに連動した「スマートビュー」によって、その日の業務一覧を眺めることができる。取り組むべき各業務には業務プロセスに沿った最適なテンプレートが提供され、それをベースに注文書や請求書などの業務文書を作成すればバックグラウンドで分類やメタデータ(属性情報)が自動的に付与されて保存される。またOutlookによる取引先とのメール受信時に表示されるプルダウンメニューを選ぶことでECMへの保存・管理をコントロールする…。ここで全てを列挙することはしないが、xECMは、ERPやメールクライアントなどのアプリケーションとECMとの双方向で、自動的に、あるいは直感的なインタフェースの中で、業務プロセスと非構造化データとの紐付けが完了できる様々な機能群から構成されている。

Extended ECM for SAP Solutionsを利用すれば、使い慣れたSAP ERPの管理画面にそれぞれに紐付いたコンテンツが一覧で表示される。それは、主要な業務プロセスごとに設けられた関連コンテンツへのショートカット(ハイパーリンク)を、必要に応じてクリックすれば、たちどころに関連文書の中身を確認できる環境が用意されていることを意味する。なお、OpenText Extended ECMでは、すべての従業員がSAP ERPのライセンスを持っていなくても「コネクテッドワークスペース」により対象プロセス内で使用されるコンテンツの閲覧や編集が可能だ。

## 先行事例から導かれるユーザー価値獲得のアプローチ

顧客との個別の契約条項の管理に適用し、生産性向上による契約数増加や支払いの最適化、更新タイミングの可視化などのメリットを享受しているドイツの産業ロボットメーカー。請求プロセスの改革に活かし、経理業務の効率化、コンプライアンス/監査要件への対応、より高度な会計業務への人材シフトなどを実現したベルギーの酒類メーカー。xECM導入で成果を上げる先進企業が増えている。

国内では、大手Sierのネットワンシステムズが、SAP Extended ECM by OpenTextを導入。営業部門が扱う提案書/見積書/注文書などの証憑類や、エンジニア部門が扱う設計書/作業報告書/操作ログなどの技術文書などを、SAP ERPやSAP CRMと紐付けて管理し、顧客対応の最適化や案件ごとの管理精度向上などにつなげている。また、店頭での販促活動のパフォーマンス評価に向けて、ERPで管理する実績データと、プロモーション用の参考資料(POPやチラシ、提案書、現場の写真など)を紐付ける仕組みとしてxECMを検討する食品関連企業があるなど、ここにきて市場は活況だ。

市野郷氏は「こうしたxECMの成功事例には共通点がある」とし、取り組み上の重要な観点として「情報の統合化・一元管理」「業務シナリオとの連携」を挙げる。以下にそれぞれのポイントをまとめよう。

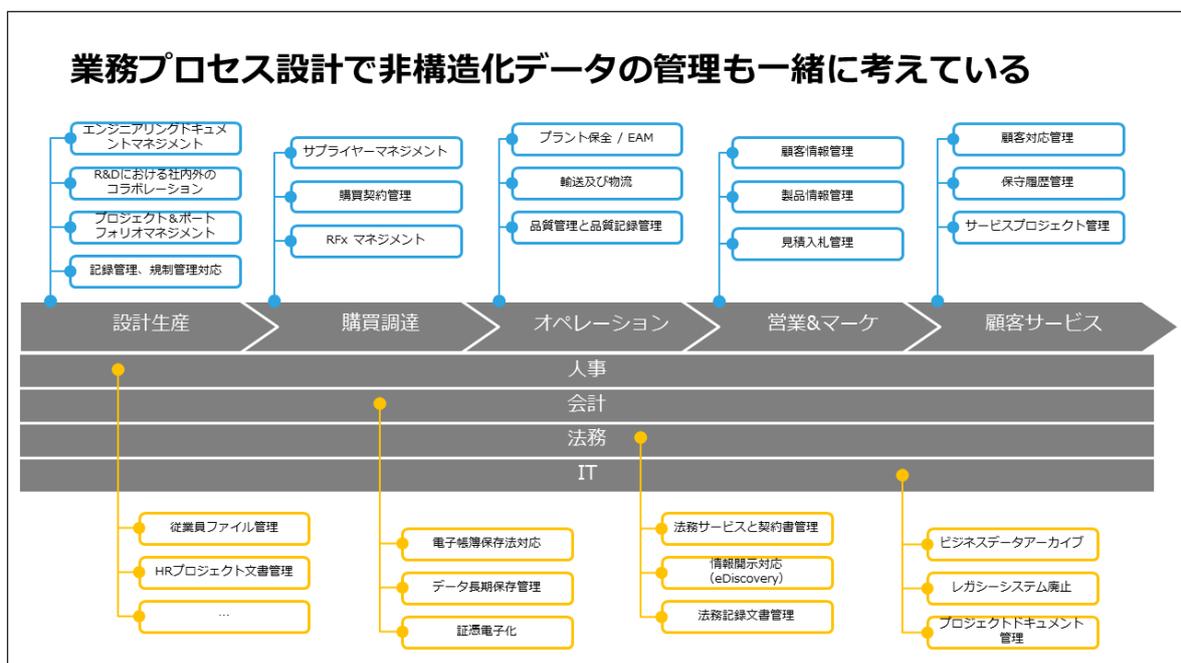


図2 業務プロセスに非構造化データを紐付けて管理するアプローチ

## ■情報の統合化・一元管理

検索性の向上、法要件や規制への対応、権限管理の統一性を目指すもので、xECMの基本スタンスとなる。ERP上の管理画面(特定の業務プロセスや、顧客名や製品名でデータを検索した結果など)から、すべての関連文書を把握し必要に応じて原本を即座に参照できることを目標とする。一方で、コンテンツ(文書/データ)の管理は法令順守を念頭にしかるべきルールに則っていることを徹底する。全社的な業務プロセスと、コンテンツの生成～廃棄のライフサイクルとに鑑みて、最適なグランドデザインを描く大局観が必要となる。

## ■業務シナリオとの連携

全社共通の枠組みを無理にはめようとするとうまく定着しない。営業部門や人事部門など、それぞれが担っている業務特性によってxECMに期待する効果は微妙に異なる。対象部門における業務シナリオ(ユースケース)をじっくり考え、ユーザーにとっての利便性向上、あるいはユーザーにとってのペインポイント解消を第一義に、導入を図ることが普及と定着につながる。ERPとの連携という、とかくトップダウンのアプローチになりがちだが、軸足は現場に置かなければならない。

ここまではSAP ERPとの連携を中心に解説してきたが、xECMは他のシステム、具体的には人事管理の「SAP SuccessFactors」やCRMの「Salesforce CRM」、サービスマネジメントの「ServiceNow」などメジャーなエンタープライズソリューションと連携させることもできる。つまりはコンテンツ管理の機能を中心にして、各システムを結び付ける「データ活用・連携のハブ」としてxECMを定着・発展させていくシナリオも描けるのだ。

「一人ひとりが生み出すビジネス文書やデータに無駄なものはありません。属人的な管理を排して、検索性や流動性を高めることができれば、必ずや組織としての競争力に結実するはず。コンテンツ管理の巧拙が従業員のモチベーションや企業の成長を大きく左右することを訴求し、そこにある諸問題をスマートに解決してユーザーに貢献することこそ当社の最大のミッションなのです」と市野郷氏は締めくくる。



### OpenText Extended ECMによる契約書管理画面 (例)

① 契約業務に関するお知らせ事項等

② 取引先会社名が表示され検索が可能

③ よく利用する情報や文書などを表示

④ 最近の取り引き契約文書が表示

⑤ 登録されている業務データから絞り込み検索が可能

⑥ 契約書の電子承認ワークフロー (セルフサービス)

その他：画面構成は利用要件に応じて設定の変更が可能 (業務データの項目を追加など)

図3 OpenText Extended ECMによる契約書管理の画面