

ORACLE

Oracle Playbook

サプライチェーン
エクセレンス

柔軟性、効率性、スピードの最大化



人材、プロセス、システムに
絶えず焦点を当て、
少ないリソースで
より多くの成果を上げる

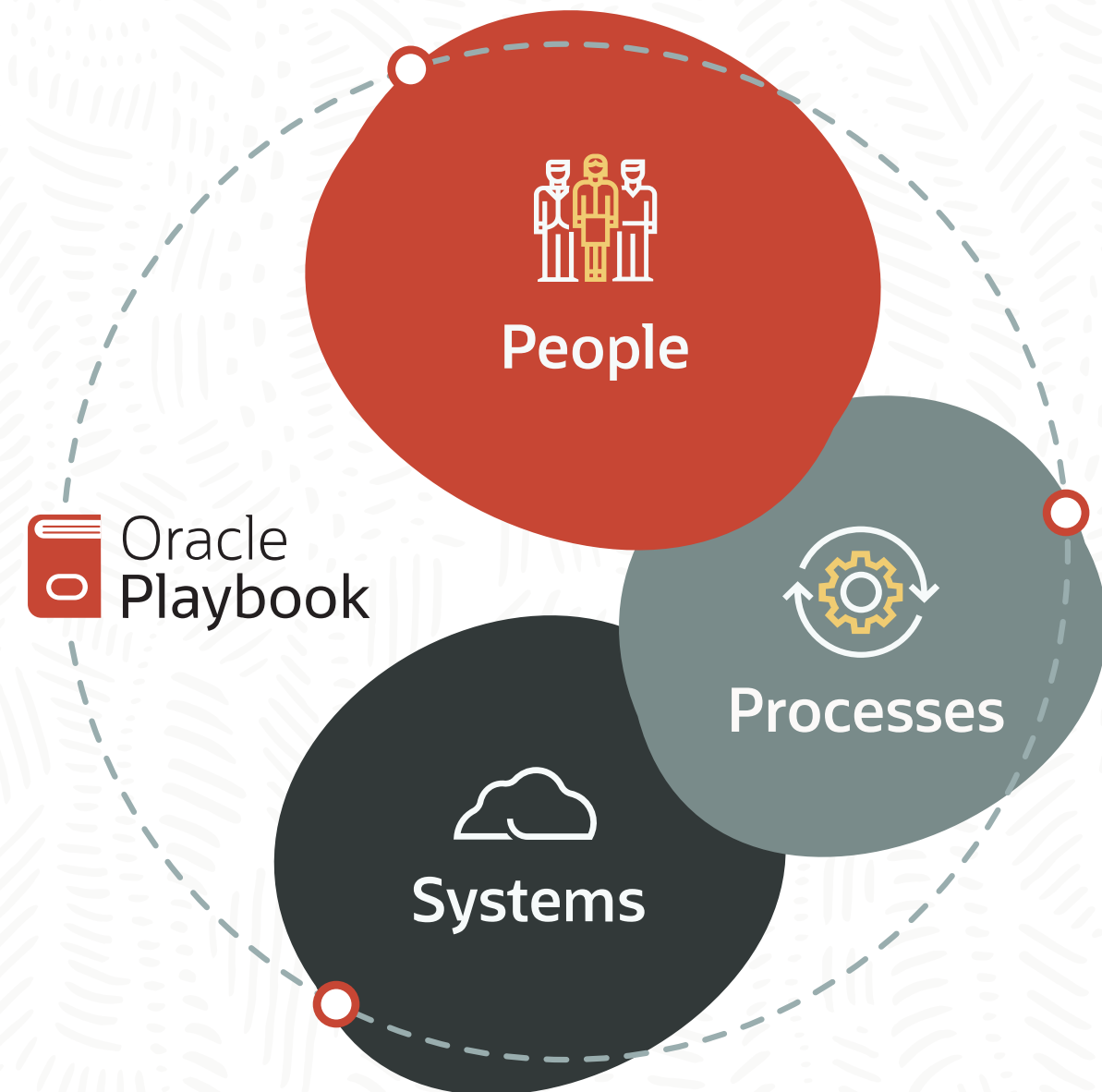
ここ数年のサプライチェーンの混乱は過去のものとなりましたが、サプライチェーン・リーダーは依然として厳しいマクロ環境に直面しており、労働力やスキルの不足、経済的不確実性、地政学的不安定性などの課題に悩まされています。多くの場合、進化するビジネス・ニーズに対応できない老朽化したサプライチェーン・ソフトウェア・システムにも対処しなければなりません。その結果、従来の方法を刷新し、少ないリソースでより多くの成果を達成できるようにすることが重要となっています。

オラクルでは、サプライチェーン管理チームがまさにそれを実現しており、自動化を活用して機能全体にわたって効率、スピード、俊敏性を向上させています。例えば、サプライチェーンの調整とサプライチェーン・パートナーへの変更の通知にかかる時間を70%削減しました。その結果、近年のサプライチェーンの混乱においても、世界的なロックダウン、需給の変動、予算の変更に対応して計画を迅速に調整することができました。そして、周囲の不確実性にもかかわらず、お客様とパートナーに優れたエクスペリエンスを提供し続けることができました。

成功の鍵は何でしょうか？「サプライチェーン・エクセレンスのためのOracle Playbook」と呼んでいる、テクノロジーの枠を超え、人材、プロセス、システムに絶えず焦点を当てながら、少ないリソースでより多くの成果を上げる当社の戦略です。このプレイブックでは、計画から配送まで、オラクルがどのようにサプライチェーン管理を変革したのかについて説明し、お客様が同様の成功を収められるよう、その秘訣を共有いたします。

サプライチェーン・ エクセレンスを推進するための フレームワーク

当社では、3つの主要なベクトル、すなわち「人材」「プロセス」「システム」に重点を置いていま
す。これらすべてが重要な要素です。



人材

オラクルの成功のカギを握るのは人材です。まずは各従業員が当社の戦略と共通の目標を正しく理解できるようにすることが重要です。そして、成功に向けて組織化し、継続的なイノベーションという文化を浸透させていきます。

目標

まず、何が最も重要かを明確にし、あらゆる部門と従業員の活動を、当社の目標と一致させます。オラクルの会長ラリー・エリソンとCEOサフラ・キャッツは、あらゆる機会を通じて、お客様の成功こそが当社の真の目標であることを明確に伝えています。この方針に基づき、各チームは、財務的な成功を推進しながら、お客様をどのようにサポートするのが最善であるかを常に検討しています。なぜなら、過去にお客様の成功に必要なものが、今日のニーズとは異なる可能性があるからです。

組織編成

人材に関連するもう1つの重要な要素は、継続的な改善とイノベーションを推進するためにチームをどのように編成するかです。

オラクルでは、各業務事業領域にグローバル・プロセス・オーナーおよびソリューション・オーナーを設置することで、責任の所在とフォーカス分野を明確にしています。このモデルは、当社のビジネス・オペレーションを継続的に最適化し改善する上で不可欠な要素となっています。

グローバル・プロセス・オーナー（GPO）は、各事業部門に所属し、担当領域において最も効率的なプロセスを決定し、継続的な改善を特定する責任を担っています。

各GPOは、同じ領域のプロセス自動化を担当するITチームのグローバル・ソリューション・オーナー（GSO）と密接に連携します。オラクル・テクノロジーの専門家であるGSOは、90日ごとに提供される新しい機能など、GPOがOracle Cloud ApplicationsとInfrastructureの機能を最大限に活用できるよう支援し、継続的な改善とイノベーションが可能にします。

このパートナーシップにより、ビジネス機能とIT機能の連携が強化され、この二人が協力しオペレーションを継続的に簡素化し改善しています。たとえば、当社のサプライチェーン部門では、配送担当のGPOがOracle Fusion Cloud SCM担当のGSOと緊密に連携し、Fusionアプリケーションを使用して配送注文を動的に最適な配送業者にルーティングする最先端の自動化プロセスを構築しました。これにより、コストとスピードが最適化されました。

企業文化

「人材」に関するもう一つ言えることは、継続的な変化と改善を推進し、適応していくためには、イノベーション文化の醸成が不可欠だということです。

オラクルは、常に学び、改善し、効率化を図ることで、お客様により良いサービスを提供できるよう努めています。当社では常に固定概念に疑問を持ち、自らを変革しています。また、オラクルのイノベーション文化は、単に改善や進歩の機会を提供するだけでなく、一人ひとりが問題解決者であり、イノベーターであり、ソリューションの一部であるというものです。



プロセス

私たちは、ステークホルダーに提供するエクスペリエンスの基盤となる、エンド・ツー・エンドのビジネスオペレーションを継続的に見直しています。これを行うために、社内プロセスの継続的な評価に役立つ3段階のアプローチを採用しています。

効率化

最初のステップは、お客様、従業員、パートナー様のプロセスを効率化することです。組織が、考えられるあらゆる例外に対処したり、あらゆるチームを含めようとする、プロセスが非常に複雑になる可能性があります。そこで、まず、私たちがサービスを提供する人のことを念頭に置き、彼らが達成しようとしている成果に着目し、それを達成するための最もシンプルなプロセスを設計します。

強化

プロセスが効率化できたら、次のステップでは、お客様、従業員、パートナー様が、できれば手作業を介さずに、タスクをより迅速に完了できるよう支援します。効率を最大限に高め、最高のエクスペリエンスを提供するために、オラクルでは社内のプロセスを自動化し、業務の迅速化、エラーの削減、一貫性と効果の向上を図っています。

満足度の向上

最後に、オラクルは、当社がサービスを提供する人々の満足度を向上させる方法を常に模索しています。作業を迅速かつ着実に完了させることができるだけでなく、次の展開を予測し、準備し、そのプロセスをも楽しめるように、などです。人々は単に仕事を迅速に完了するだけでなく、最善の決断を下し、優れた成果を達成したいと考えているからです。

システム

オラクルの継続的なサプライチェーン・エクセレンスのための最後の重点領域は、「人材」、「プロセス」、「システム」の、「システム」です。

アプリケーションの一元化

オラクルの成功に欠かせない要素の一つに、企業アプリケーションの一元化があります。これにより、優れたエクスペリエンスの提供や俊敏性を阻害する原因となっていた複雑性、コスト、時間、その他の障害を取り除くことができました。さらに、オラクルのエンドツーエンドのクラウド・アプリケーションを一元化することで、信頼できる唯一の情報源が実現し、業務の全体像を把握してより迅速かつ的確な意思決定を行うことができます。このような理由から、オラクルでは、新しい会社を買収するたびに、買収した事業を当社の一元化されたシステム、Oracle Fusion Cloud Applicationsに迅速に統合しています。たとえば、医療ITサービス、デバイス、ハードウェアの大手サプライヤーCernerを買収した際には、18ヶ月以内に同社のサプライチェーン業務をOracle Cloud SCMに移行し、大幅な業務効率化とコスト削減を実現しました。

継続的なイノベーション

オラクルでは、Oracle Cloud ApplicationsとInfrastructureが提供するエンドツーエンドの自動化と組み込みAIを活用し、シームレスで優れたエクスペリエンスを実現しています。また、Oracle Cloudのアップデートを通じて継続的にリリースされるイノベーションを活用して、継続的に改善を行っています。これは、新しいシステムにアップグレードして新しい機能を活用するまでに何年もかかるという、従来の業界の慣行とは対照的です。

すぐに導入可能

オラクルでは、原則としてアプリケーションのカスタマイズを排除しており、オーバーヘッドとITサポートへの依存を軽減しています。さらに、カスタマイズがないので、90日ごとにリリースされるOracle Cloud Applicationsの新しい機能も迅速に導入することができます。これにより、新しいアップデートや進歩が利用可能になったときも、当社のプロセスと業務が将来にわたって対応することができます。

オラクルでは、新しい機能やプロセス改善を導入する際に、そのフローをエンドツーエンドでユーザーとともにテストするだけでなく、彼らが新しい機能を実際に体験する様子もモニタリングします。しばしば、より優れたエクスペリエンスを提供できると考えていたものが、実際には新たな課題をもたらしたり、想定していたほど操作が直感的でないことがあります。このようなことから、新しいエクスペリエンスが想定どおり、より効率的で強化され喜ばれるものとなるよう、オラクルでは「ウォッチパーティー」を活用しています。



変革に備える

オラクルのサプライチェーン・チームは、100社以上のサプライヤーと協力して、毎年数千もの製品の開発を支援し、数万の注文を履行しています。これらの注文は、顧客向けだけでなく、当社のクラウドサービスをホストするデータセンター（現在75を超え、毎年増加中）向けも含まれます。

100以上のサプライヤー

数千の製品

数万件の注文



多くのお客様と同様に、当社も以前はサプライチェーン業務にさまざまなシステムやプロセスを使用していました。サイロ化されたアプリケーション間のデータ移動には時間がかかり、計画サイクルの遅延が発生していました。製品をより迅速に、より早く市場に投入するために、当社では、計画、在庫管理、製造、注文管理、物流、製品ライフサイクル管理、調達、配送など、サプライチェーンの主要な機能すべてにおいて、最高水準のプロセスを構築すること、そして、Oracle Cloud SCMを活用してこれらの機能をすべて1つのプラットフォームに集約した統合アーキテクチャを実現することを目標にしました。

これらの各プロセスをどのように機能させたいかを文書化した後、オペレーショナル・エクセレンスと卓越したカスタマー・エクスペリエンスをサポートするため、Oracle Cloud SCMの構成における重要な優先事項を定めました。いくつか例を見てみましょう。

まず、ほとんどの顧客注文については、大規模な受注生産と、サードパーティ・インテグレーターやOEMからお客様への直接出荷により、コストを削減しています。また、すべての主要製品ラインでは、事前設定された固定リードタイムでグローバルに出荷を管理することで、最適なカスタマー・エクスペリエンスを実現しています。

別の例として、Oracle Cloud SCMを使用した税額控除の自動化があります。米国だけでも、関税還付プログラムを通じて、これまでに2,000万ドル以上の税額控除を受けています。関税還付申告を自動化する機能は、特に注目に値します。なぜなら、組織が関税還付に必要な情報を簡単に追跡して申告する方法を確立できないことが原因で、関税還付の80%が利用されないままになっているからです。

\$20M+

自動関税還付申告により
還付された税額控除額

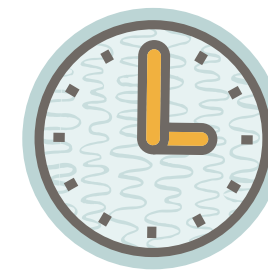


3つ目の例として、オラクルはOracle Cloud SCMを使用して、1つの注文内の配送を調整して統合しています。多くのお客様は、一発注内で世界中の複数の場所からアイテムが発送される場合でも、まとめて一度に受け取りたいと考えています。Oracle Cloud SCMを使用すると、商品を物理的に1ヶ所に集めることなく、配送中にこれらの配送を調整して集約することができます。



計画サイクルを 約70%削減

Oracle Cloud SCMに移行したことで、オペレーション戦略の計画と実行をよりシンプルに、より迅速に、より効果的に行うことができるようになりました。たとえば、複数の需要シナリオを並行して作成し、供給可用性評価を実行してリスクと機会を特定することができます。どの需要予測を採用するかが決まれば、それをサプライヤーに自動的に通知することができます。また、その後の変更も同様に通知されます。つまり、手動での介入や調整なしに、コミュニケーションができるのです。



成果: サプライチェーンの計画サイクルにかかる時間を3週間から1週間に短縮（約70%）できました。また、以前は1週間かかっていた計画の差分変更も、24時間以内に完了できるようになりました。

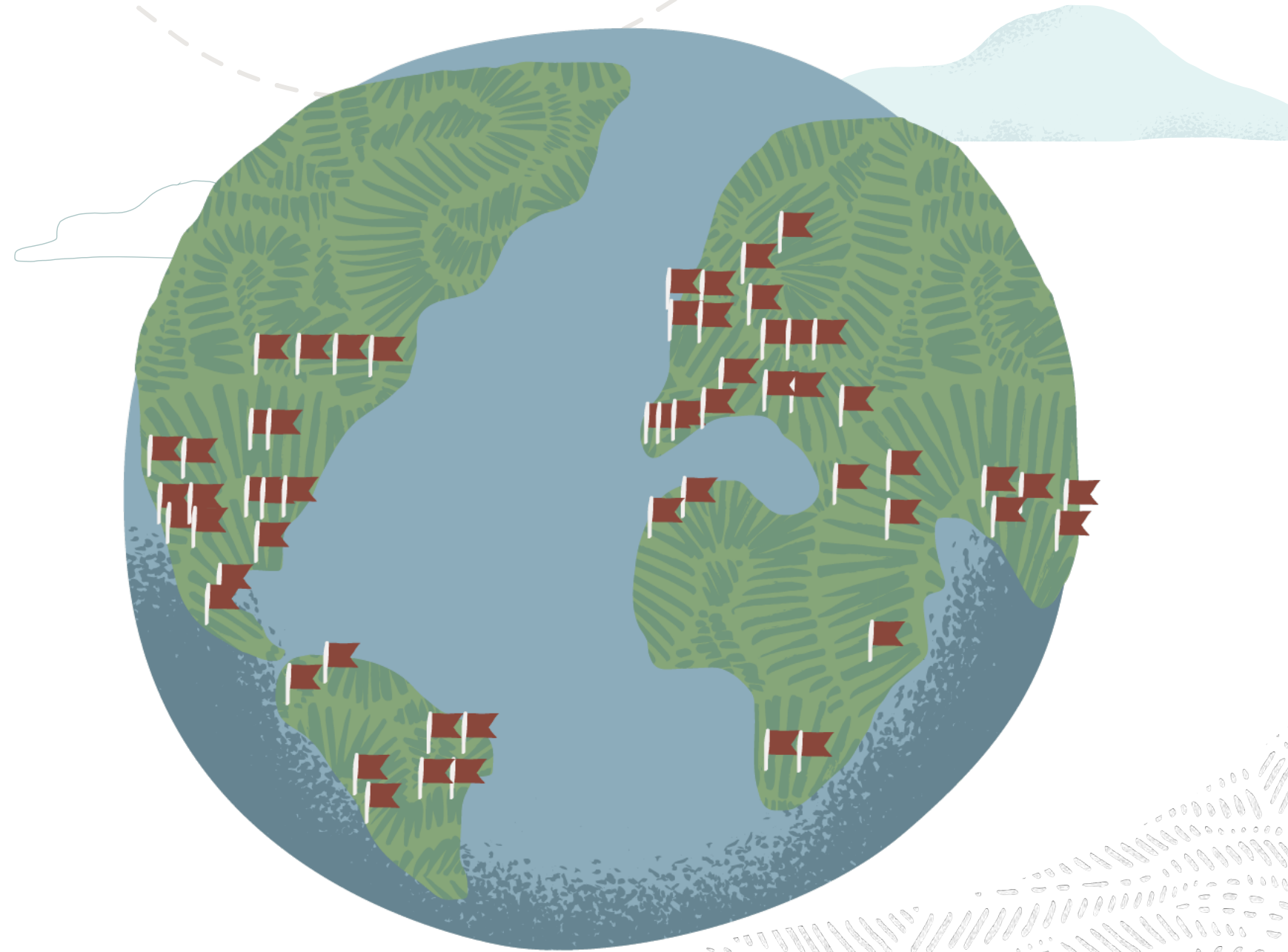
また、Oracle Fusion Cloud Supply Chain Planningを使用して、サプライヤーへの予測通知とコミットメント・プロセスを改善しました。これにより、需要に関するインサイト、供給面での制約、ステークホルダーの意見を組み合わせることが可能になりました。また、サプライチェーン・コラボレーション機能により、パートナーを意思決定に関与させることでサプライチェーンの混乱の影響を軽減できました。オラクルでは、これらの機能により週次のサプライヤー向け予測通知と、18ヶ月先までの計画を視野に入れたコミットメント・プロセスを実装し、クローズドループの自動化されたシステムを通して、サプライヤーと継続的に連携しています。

さらに、Oracle Supply Chain Planningの販売・オペレーション計画機能を活用することで、販売戦略、財務分析、オペレーション要件を連携させ、継続的かつ将来を見据えた計画プロセスを実行できます。この機能により、財務計画と資材計画を同期させ、シナリオを評価し、リソースとその使用を最適化するオペレーション計画を決定し、計画の過程で発生する可能性のある問題を解決することができます。

例えば、この計画プロセスは、クラウド顧客向けの新しいデータセンターを構築する際に特に重要となります。オラクルはこの重要な意思決定を過去に75回以上行ってきました。構築計画を策定するには、営業、財務、サプライチェーン・オペレーションの各チームからのインサイトを集約し、想定される顧客需要、経費管理、必要な資材を所定の時間枠内で調達できる能力などの要因を考慮する必要があります。データセンター構築の際に不要な遅延が発生しないよう、Oracle Supply Chain Planningを使用して、組み立て済みのラックやインフラストラクチャの資材をデータセンターの建設予定地近くに準備しています。その結果、データセンターの拡張ニーズへの対応時間を80%短縮することができました。

80%

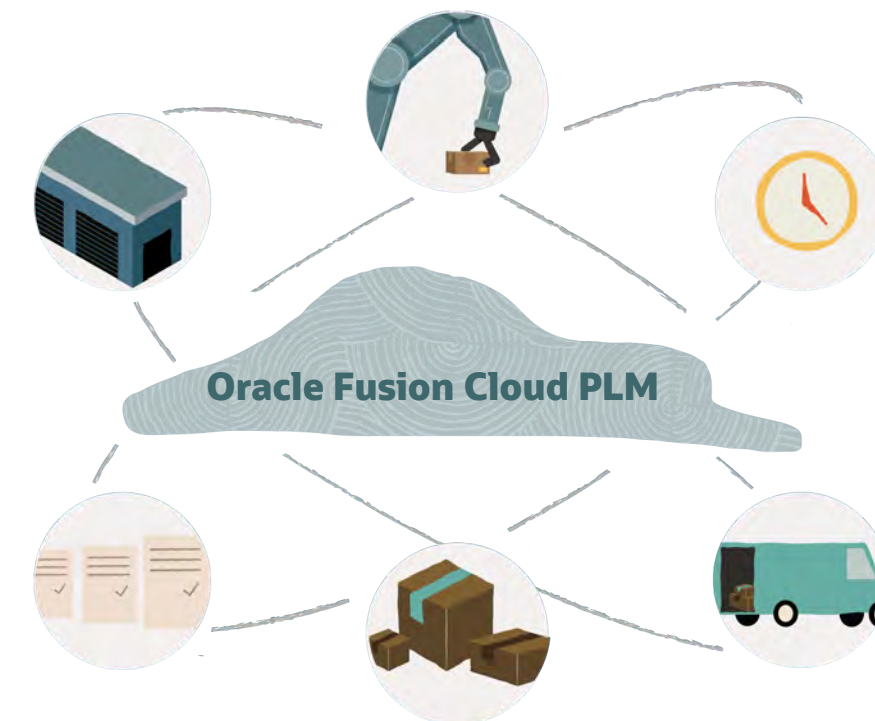
データセンターの拡張ニーズへの
対応時間を短縮



製品管理と サプライチェーン実行のため、 単一のデータモデルに 標準化

製品管理をOracle Cloud SCMに移行する前は、サプライチェーンのさまざまな部分を管理するために個別のシステムを使用していました。その結果、エンジニアリングの変更を行う際にシステム間で遅延が生じ、遅延やデータの不一致や、その他の非効率性が発生していました。

Oracle Fusion Cloud Product Lifecycle Management (PLM) に移行し、すべての製品リリースと機能属性を単一のデータモデルに標準化しました。つまり、製品データが自動的に保存され、関連するすべてのビジネス・プロセスやアプリケーションからアクセスできる単一のリポジトリに集約しました。



この標準化と自動化により、下流のアプリケーションは単一のソースに接続し、リアルタイムで同期できるようになりました。そのため、製品構造、部品表、数量に変更を加えると、その情報はただちに使用しているアプリケーションすべてで利用可能になります。

単一のデータモデルに移行したことで、他にも多くのメリットがもたらされました。たとえば、複数のユーザーグループを単一の環境に統合し、すべてのモジュールでアイテムの更新を即座に実行できるようにしたことで、アイテムレコードを50%削減できました。さらに、製品や部品表の定義に問題がある場合は、作業指示書を工場に送らないようにするなど、ベストプラクティスの推進にも役立っています。また、契約メーカーやその他の外部パートナーが、製品データ、部品表の内容、属性にアクセスする際の細かい制御も可能になりました。さらに、単一のデータモデルと、契約メーカーとの緊密なデータ統合により、製造施設や部品ハブなどの外部要素を、あたかもそれらがオラクルの一部であるかのように、単一のグローバル計画に組み込むことが可能になりました。

Oracle Cloud SCM を使用すると、他にもさまざまな方法で効率を高めることができます。このアプリケーションの生成AI機能を活用することで、市場向けの製品説明を作成し、時間とエラーを削減できます。生成AIは、適格なサプライヤーの選定、ひいてはリスクやコストの削減にも役立ちます。また、ビジネスや市場が常に変化している中でも、AIを使用して需要を正確に予測することで、計画の改善とコストの削減を実現しています。

Oracle Cloud SCMへの移行のもう一つの重要なメリットは、ビジネス・インテリジェンスです。アプリケーションに組み込まれている分析機能（Oracle Transactional Business Intelligence）により、リアルタイムレポート用のライブデータが提供されます。これにより、ユーザーは、カスタム分析や、強力なダッシュボード（製品の例外や生産進捗状況の表示など）を作成し、トランザクションを開始するのと同じアプリケーション領域内で、日常業務をより適切に遂行できます。例えば、ユーザーは単一の統合環境で、主要業績評価指標（KPI）を迅速に掘り下げ、例外を管理し、重要なタスクに集中することができます。また、作業項目のリストを作成して作業を進めたり、「今日の未処理注文数はどのくらいですか？」といった質問に対する回答を得ることもできます。さらに、注文の検索とクエリは以前より60%高速化され、作業指示書の履歴にアクセスする時間は50%短縮されました。

60%

注文の検索とクエリにかかる時間を短縮



50%

作業指示書の履歴にアクセスする時間を短縮



Oracle Cloud SCM

オラクルでは生成AIを活用して、製品説明のドラフト作成、サプライヤーの選定、需要予測などを行っています

販売管理の改善により、 お客様とパートナーへの サポートを強化

Oracle Cloud SCMは、計画サイクルを削減し、単一データモデルのメリットを提供するとともに、お客様とパートナー様により良いエクスペリエンスを提供することを可能にしました。受注から入金までを管理する、エンドツーエンドのオムニチャネル対応ソリューションであるOracle Fusion Cloud Order Managementを使用することで、複数のシステムにわたる注文を統合し、製品構成を簡素化し、より迅速かつ効果的にコミットメントを満たすことができます。

Oracle Cloud SCM

複数システムにわたる注文を 統合



例えば、販売管理システムと物流システムがOracle Cloud SCMに統合されているため、出荷書類や配送の詳細情報にオンラインで素早くアクセスでき、お客様やパートナー様に迅速かつ正確な回答を提供できるようになりました。さらに、注文の変更がリクエストされた場合、複数のシステム間を移動することなく、1箇所ですべての更新を行うことができます。これだけでも、問い合わせ対応に必要な手順を65%削減し、変更処理にかかる時間を80%削減することができました。

65%

お客様とパートナーからの
問い合わせを解決するために
必要な手順を簡素化

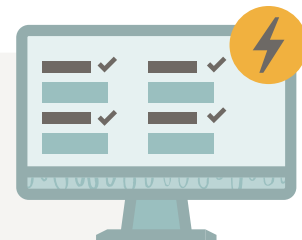


オーダー・オーケストレーション機能を活用することで、お客様の注文の内容と、サプライヤー宛てに送る発注書（PO）の内容を整合させ、同期させることができます。Oracle Fusion Cloud Order Managementは、以前は使いにくいカスタムソリューションで行っていた直送プロセスを完全に自動化し、はるかに効率的で堅牢なものにするのに役立ちました。例えば、直送における手動での変更入力の数をはほぼ35%削減でき、誤出荷や顧客の不満につながるリスクを大幅に低減できました。

さらに、Oracle Fusion Cloud Procurementは、発注書の承認を自動化するとともに、通知を柔軟に設定できる機能も提供します。これにより、調査と情報収集にかかる時間を最小限に抑えることができ、その結果、発注書の承認にかかる時間が20%短縮されました。

20%

発注書の承認にかかる時間を削減



サプライヤーの状況が複雑化していることを受け、オラクルは、すべての発注書を一つの場所で受け取り、複数の拠点からの注文を配送したいと考えているグローバル・サプライヤー向けに、Oracle Cloud Procurement内で自動化ソリューションを設計しました。

弊社のグローバルかつ複雑な輸送ネットワークをサポートするために、オラクルではOracle Cloud SCMのAI機能を活用して、出荷リードタイムの可視性を高め、導入の遅れを回避し、顧客満足度を向上させています。また、Oracle Cloud SCMと統合された自動輸出検証およびライセンス管理ソリューションも活用しています。例えば、Oracle Fusion Cloud Global Trade Managementは、スケジュールされた納品物の技術的要素を考慮し、その技術にどのような貿易制限があるかを評価することができます。また、機密性の高いテクノロジーに関する輸出ライセンスの詳細を提供するプロセスも完全に自動化できます。

同様に、Oracle Cloud SCMでは、製品コンプライアンスの制限を注文プロセスに反映させることができます。特定の国や地域の規制に準拠していない製品の見積りを自動的に防止することで、時間と労力を節約し、履行できない顧客注文を回避することができます。

最後に、Oracle Cloud Order ManagementとOracle Transportation Management環境の統合により、出荷元、出荷先、サイズ、重量に基づいて運賃コストを計算する運賃料金モデルを構成し、お客様に事前にコストを提示できるようになりました。

Oracle Cloudに よって得られた その他のメリット

このように、Oracle Cloud SCMは当社のサプライチェーン管理チームに大きなメリットをもたらしました。しかし、Oracle Cloudに移行することのメリットは、これだけではありません。

当社のビジネスをエンドツーエンドで連携し、多くのオペレーションプロセスを自動化し、従業員の生産性を高め、統合された分析とインタラクティブなダッシュボードを通じてビジネスをリアルタイムに把握できるようになりました。これにより、お客様、従業員、パートナー様により良いエクスペリエンスを提供しながら、周囲の変化に迅速に対応し、計画を立てることが可能になりました。

Oracle Autonomous Database

80%

データベース管理などの管理業務に
費やす時間を短縮



たとえば、Oracle Autonomous Databaseにより、オラクルのITチームはデータベース管理などの管理業務にかかる時間を80%削減できました。さらに、Oracle Fusion Cloud ApplicationsとOracle Cloud Infrastructureに移行したことで、Fusion Applicationsのパフォーマンスを30%向上させました。つまり、データ、インサイト、推奨事項へのアクセスがさらに高速化されたのです。

しかもメリットはこれだけではありません。システム・パフォーマンスの向上により、サービスレベル可用性が99.7%から業界トップクラスの99.9%に改善され、お客様と従業員にもメリットがもたらされました。これはつまり、年間のダウンタイムが短縮されたということです。従業員16万人以上のオラクルにとって、従業員の生産性が150万時間近く向上したことになります。

生産性とパフォーマンスの向上のもう1つの例は、当社が四半期決算を10営業日以内に締め、発表していることです。これは、平均よりも60%近く速く、S&P500のどの企業よりも速いペースです。

Oracle Fusion Cloud ERPおよびEPM

10日以内 決算を完了、発表するのにかかる
日数。S&P500企業の中でも最速



また、Oracle Fusion Cloud HCMを活用することで、毎年2万人を超える新しい従業員を、入社日から24時間以内にオンボーディングできるようになりました。Oracle Cloud HCMを使用する以前は、同じ作業に数週間、あるいは数ヶ月を要することもありました。また、当社では

AIを使用して従業員の日常的な問い合わせや問題解決をサポートしたり、反復タスクや管理タスクを自動化して所要時間を短縮しています。

CXにおいては、お客様との取引を自動化することで、お客様がすぐ取引を開始し、価値を実現できるようにしています。現在、お客様との取引の75%以上が完全に自動化されています。

弊社のビジネスの規模と複雑さを考えれば、この結果は非常に誇らしいものだと自負しています。オラクルは、16万人以上の従業員を擁し、175か国以上、40万以上のお客様にサービスを提供しています。そのような中、私たちは人材、プロセス、システムにフォーカスし、Oracle Cloud ApplicationsとOracle Cloud Infrastructureを活用することで、一見不可能に思われることを実現しています。



オラクルでは、自社テクノロジーから生まれる 新たなイノベーションにより、ますます多くのメリットを 日々享受しています

もちろんその過程では失敗もありましたし、そこから多くのことを学びました。オラクルが直面した課題やそれを克服するための戦略、またその過程で得られた利点や下した決断についてご興味をお持ちいただけましたら、お気軽にお問い合わせください。弊社の成功の秘訣を共有することで、お客様が同様の成功を成し遂げ、弊社が経験したような問題を回避していただけたら幸いです。

Copyright © 2024, Oracle and/or its affiliates.このドキュメントは情報提供のみを目的としており、記載内容は予告なしに変更される場合があります。このドキュメントは、誤りがないことを保証するものではなく、口頭または法律で明示されているかどうかにかかわらず、商品性または特定の目的への適合性の黙示の保証および条件を含む、その他の保証または条件の対象ではありません。オラクルは、このドキュメントに関連するいかなる責任も明確に否認します。また、このドキュメントによって直接的、間接的に関わらず契約上の義務が生じることは一切ありません。このドキュメントは、オラクルによる事前の書面による承諾を得ることなく、目的の如何を問わず、電子的手段または印刷によるものも含めていかなる形式や手段によっても複製または送信することが禁じられています。

Oracle®、Java、MySQLおよびNetSuiteは、Oracle Corporationおよびその関連会社の登録商標です。その他の名称は、それぞれの所有者の商標または登録商標です。