

ORACLE

“ベスト”の再定義

財務およびサプライチェーンの リーダーが変化をチャンスに 変える4つの方法



世界中の企業における事業運営のアプローチは、劇的な変化の只中にあります。お客様は、より速く、より便利で、よりパーソナライズされた商品やサービスを求め、企業の従業員は以前にも増して、価値観の共有や柔軟な働き方ができ、最新のテクノロジーを駆使できる企業を求めています。そして株主は、多様性とサステナビリティの向上、新たな収益源の確保を経営陣に求めるようになっていきます。企業は、経済の不確実性、サプライチェーンの混乱、規制の目を考慮しながら、こうした期待の変化に対応していく必要があります。

多くの企業が、このような状況に対応しようとしています。なぜでしょうか。それは、変化はもはや一定のものではなく、企業にとってチャンス意味するからです。

先進的な企業は、変化が起きてから対応するのではなく、課題を先取りするといった、新しい形のアプローチを取っています。こうした企業は、ビジネスにおける課題を迅速に特定し、解決するために、継続的なイノベーションの文化を醸成しています。クラウドや先進のテクノロジーを活用して、従来のベストプラクティスを破り、新たな道を切り拓いているのです。つまりそれは、“ベスト”を再定義している、ということです。

特に財務部門のリーダーは、混乱の予測や変化への対応、“ベスト”の再定義を実現する上で、重要な役割を担っています。こうした人々は、大きな変革の時代をリードし、新しい収益源とテクノロジーの採用を推進する上で、ふさわしい立場にあります。[マッキンゼーの調査](#)では、テクノロジー投資の管理やビジネスの戦略検討における役割の拡大を踏まえると、今こそCFOがより関与していくべきだということが明らかになっています。

また、サプライチェーンのリーダーにおいても、変化への対応や、“ベスト”の再定義を実現する上で重要な役割を担っています。機動力と柔軟性のあるサプライチェーンは、かつてないほど重要なものとなっています。リーダーは、企業により深い可視性とより正確な管理をもたらす、新しいテクノロジーへの投資を喚起する必要があります。また、混乱が起きてから対応するのではなく、混乱を予測し、未然に防ぐことも求められています。またリーダーは、イノベーションの文化を推進する上で、必要なスキルを持つ、適切な人材を集めなければなりません。

財務とサプライチェーンのリーダーが、ビジネス全体にわたって互いに連携することが、十分な情報に基づいた意思決定を行うための、前提条件となりつつあります。このeBookでは、上記のコラボレーションにおいてテクノロジーをどのように活用できるかを考察していきます。変化への対応や、“ベスト”を再定義する、その最前線にいる企業の成功事例をご紹介します。

ビジネスリーダーが変化をチャンスにする4つの方法

現在のビジネスのチャンスは、これまで以上に重要となった、最先端の課題にフォーカスすることにあります。では、それらは一体どんなものがあるのでしょうか。人々は、自分が最も大切にしているものに気づきつつあります。それは、家族や友人と過ごす時間や仕事へのやりがい、インクルージョン、人としての尊厳、そして自分の孫世代における、地球の未来のことです。

こうしたニーズの変化への対応に向けて、ビジネスのベストプラクティスを再定義していく必要があります。具体的には、次の4つのことを優先し、正しく実践する必要があります。

1

従業員を惹きつけ、鼓舞しよう

今は大辞職時代 (The Great Resignation) 、優先順位の見直し (The Great Reprioritization) 、ビッグ・クイット (The Big Quit) 、さまざまな呼び方がありますが、ここで明らかなのは、私たちは従業員主導の文化の中で生きているということです。そうした中で、人材の獲得競争において勝者となるのは、従業員の新たなニーズに対応し、柔軟性や多様性、サステナビリティ、テクノロジーに焦点を当てる企業です。

パンデミックが始まって以来、従業員は「自身の価値観を企業に知ってもらおうと、時間をかけて熟考し、また多くの人々が、自身のキャリアパスを見直しています。」と、オラクルのグローバル・マーケティング担当のSVPである、Juergen Lindnerは説明します。

2021年4月から11月の間に、[米国において約2,500万人が離職しました](#)。これは、あらゆる業界の、複数の事業分野を横断して、ほぼすべての組織に影響を及ぼします。

Lindnerは加えて、「大辞職時代 (The Great Resignation) の話題というのは、典型的な人事の話題としてまとめられがちです。しかし実際の影響範囲は、自社のサプライチェーンからお客様にサービスを提供する力、そして自社でのカスタマー・エクスペリエンスに至るまで、非常に広範なものになっています。」と述べています。

財務とサプライチェーンのリーダーが変化をチャンスに変える4つの方法

概要: 従業員の採用とエンゲージメント、そして定着

財務、サプライチェーン、人事、カスタマー・エクスペリエンスのリーダーたちは、変化していく従業員から選ばれる企業であり続けるため、あるいは選ばれる企業になるために、連携することが求められています。

- オラクルの[AI@Work: 2021 Global Study](#)の調査によれば、**従業員の約90%**が、「成功」の定義が根本的に変わったと述べています。安定した給与よりも、彼らはワークライフバランスやメンタルヘルス、柔軟性、有意義な仕事への取組みを優先しています。
- AI@Work調査の**回答者の約85%**は、テクノロジーを利用して、自身の未来を描きたいと考えています。
- **2024年までに世界中の企業の3分の2**が、ESGの指標とKPIを使用してダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン (DE&I) のパフォーマンスを追跡するであろうことが[IDCの調査](#)でわかっています。

従業員を惹きつけ、鼓舞しよう（続）

従業員は、サステナビリティや多様性といった問題に関して、自分の価値観に合った企業で働きたいと考えているだけでなく、その多くがより柔軟でバーチャルな仕事に慣れつつあります。企業がリモートワークやハイブリッドワークの環境を提供し続けることで、これまでキャリアの流動性を妨げてきた、物理的な制約が消失しつつあります。つまり、（人材の）売り手市場ということです。

このような新たな仕事の優先順位を踏まえると、企業としては従業員の人材計画から、企業の社会的責任、リモートワークの場所、オフィスビル、工場現場にいる従業員に提供するテクノロジーに至るまで、すべてに対して新たなアプローチが求められます。CFOやCOOは、人事部門やカスタマー・エクスペリエンス部門のリーダーと協力して、変化していく従業員にとって自社が最適な場所になるよう支援する必要があります。

従業員の離職率と人手不足が過去最高を記録する中で（特にサプライチェーン）、重要なのは[人材の採用](#)、エンゲージメント、定着のやり方を見直すことです。そして適切なテクノロジーへの投資は、従業員を惹きつけ、エンゲージメントする上での差別化要因になります。[最近のIDC調査](#)によると、2020年にデジタル・トランスフォーメーション（DX）のテクノロジーに投資した企業は、従業員の生産性が20%向上したことがわかっています。



IDCの調査で注目すべきなのは、回答者の実に85%が、従業員のエクスペリエンスの向上は、カスタマー・エクスペリエンスの向上と収益の増加につながると述べている点です。

[「アジリティの必要性: 財務と事業運営におけるテクノロジーの役割」](#) 2022年3月

先進的な企業は、最新のクラウド・テクノロジーや機能を提供し、次のことを実現しています。

- **キャリアアップとキャリア開発のサポート**

新たなクラウド・ソリューションによって、従業員のスキルを分析した上で研修を推奨したり、募集中の求人や福利厚生が検索しやすくなるといった新機能を実現します。

- **組織の価値、目的およびビジョンの浸透**

リーダーは、テクノロジーを活用することでESG（環境・社会・ガバナンス）の報告をシンプルなものにして、かつ日常業務全般においてダイバーシティ&インクルージョン(D&I)を浸透させます。

- **人材ニーズのモデル化と予測、特定**

シナリオプランニングなどのツールは、企業の将来的なギャップの理解や計画、人材のパイプラインの健全な創出において有用です。

- **従業員への最新テクノロジーの提供**

人工知能(AI)やデジタル・アシスタント、24時間365日のモバイル・アクセス、および最新のユーザー・エクスペリエンス (UX) により、従業員の生産性が向上し、業務をより魅力的なものにします。

- **未来のサプライチェーンの紹介**

インテリジェントな製品追跡アプリケーションを含めた、AIやロボット、ドローン、モノのインターネット (IoT) によって、工場と倉庫はソフトウェア・ドリブンなものへと生まれ変わっています。

[Hearst社](#)は、パンデミック以前から上記の多くのアプローチについて再検討していました。現在、世界で360の事業を展開する巨大メディア企業であるHearst社は、近年の成長を支えるために財務、人事、在庫管理のアプリケーションをOracle Cloudに統合しました。その結果、同社の財務計画と予算編成の業務が改善されました。また、オンボーディングプロセスを自動化したり、社員が社内の求人情報にアクセス、応募しやすくなったことで、いずれも離職率の低下につながりました。Hearst社は、スタッフのウェルビーイングを改善する学習ソリューションにも投資しました。[全世界の約1万5000人の従業員に対する調査](#)において、52%が直近1年、職場におけるメンタルヘルスに悩んでおり、37%がメンタルヘルスを優先している現状を踏まえると、これは賢明な投資と言えるでしょう。

採用からオンボーディング、ダイバーシティとインクルージョン(D&I)に及ぶ従業員エクスペリエンス (EX) も、[Grupo Bimbo社](#)では、最重要事項として位置付けられます。世界最大の製パン会社である同社は、今日の従業員がワクワクしながら使えるようなテクノロジーを提供したいと考えています。同社は、クラウドの人材管理 (HCM) ソリューションを導入し、「採用およびオンボーディングから始まる、関連するライフサイクルにおけるプロセスすべてを横断したデジタル化の実現に焦点を当てました。」と、ビジネス・テクノロジー担当シニア・バイス・プレジデントであるJuan Pajon氏は述べています。この移行は、全世界の人事、財務、サプライチェーン、製造のプロセスとシステムをひとつのクラウドプラットフォーム上で標準化するという、複数フェーズのプロジェクトの一部でした。

従業員を惹きつけ、鼓舞しよう (続)

Grupo Bimbo社は、サステナビリティプログラムだけでなく、ダイバーシティとインクルージョン (D&I) のゴールも意欲的に進めています。Oracle Fusion Cloud Human Capital Management (HCM) により、同社は世界中から人材を集め、場所に関係なく適切なスキルセットを持った人材を採用することができるようになりました。またGrupo Bimbo社のサプライチェーンチームは、Oracle Fusion Cloud Transportation Managementにより、各々の出荷をより効率的なものにし、コスト削減と排出量の低減に役立つようなインサイトを得ています。

多様性やサステナビリティに関する活動や、新しいテクノロジーなどの、現在の従業員のニーズに対応することは、企業の純利益に多大な影響を与える可能性があります。[IDCの調査](#)で注目すべきなのは、回答者の実に85%が、従業員のエクスペリエンスの向上は、カスタマー・エクスペリエンスと顧客満足度の向上、そして収益増加につながると述べている点です。



聴いてみる: 人事のハッピーアワー・ポッドキャスト (38分)



オラクルのJuergen Lindnerは、人事のハッピーアワー・ポッドキャストのホストとともに、従業員の課題とソリューションの今について、ディスカッションします。

[ポッドキャストを聴く](#)

2

持続可能で責任ある企業経営

ESG（環境・社会・ガバナンス）に対して、より高いコミットメントを示すように企業に求めているのは、従業員だけではありません。消費者や株主、投資家、規制当局も同様の期待をしています。一般消費者にとって、世界的な気候変動やダイバーシティ&インクルージョンが最優先事項となる中で、その企業への評価は、ESGの期待に応えられるかどうかにかかっています。また投資家は化石燃料や再生不可能なエネルギー源を敬遠しており、より環境に配慮した投資機会を求めています。そして従業員は、環境やダイバーシティ&インクルージョン（D&I）に関心を持ち、こうした価値観を共有できるような企業で働くことを求めています。

企業がESGを軽視することには、リスクが伴います。直接的なコスト増（規制当局からの罰金、資本コストの増加、保険料率の上昇など）に直面し、投資家を失う可能性もあります。また間接的な影響として、自社ブランドの評判を落とすこともあるでしょう。そして多様性とサステナビリティが社会的にますます注目を浴びる中で、優秀な人材に選ばれる企業、あるいは消費者に選ばれるブランドでなくなるということは、現実的なリスクと言えるでしょう。企業の経営層でさえ、ESGの課題について株主からのクレームを軽視すると、[報酬のパナルティまたは解雇](#)されるといったリスクに直面しています。

しかし、ESGに対処しないリスクは相当なものである一方で、正しく対処することで得られる対価も大きいものになります。企業はESGへの投資によって、顧客ロイヤリティの向上や優秀な人材の確保に加え、収益の増加やコスト削減など、有意義な事業価値を得ています。

[マッキンゼー・アンド・カンパニーの最近の調査](#)では、回答者の22%が過去5年間にサステナビリティの取組みによって価値創出が実現したと回答しています。今後5年間においては、その約2倍の40%が価値創出するだろうと回答しています。

この好例として、[LiDestri Food and Drink](#)は需要予測と在庫管理を改善することで、食品廃棄物を年間200万ドル以上削減し、サステナビリティと利益の両方を実現しました。



概要: サステナビリティに対するオラクルの取組み

自社のOracle Cloudを利用することで、二酸化炭素排出量の[削減、合理化、数百万ドル](#)の運用コストの削減を実現しています。また、これらの学びをお客様に向けて活用しています。

- 2019年の**廃止機器の99.4%**は再利用またはリサイクルされました。
- 2015年の基準と比較して、**総排出量を17.4%削減**しました。
- 2025年までにすべてのデータ・センターおよびオフィスを再生可能エネルギーの電力で供給し、[2050年までにネット・ゼロを実現](#)するという目標を設定しています。

「伝統とイノベーションが織りなす場所」というキャッチフレーズのもと、食品メーカーである同社は、まさにその精神を体現しており、二酸化炭素排出量の削減を含む、継続的な技術革新に取り組んでいます。その中で、LiDestriは世界で初めて「リビングジャー」と呼ばれる、割れない、化学物質であるBPAフリーのプラスチックを採用し、軽量で100%リサイクル可能な製品を製造しています。イノベーションのメリットは、お客様からも注目され、同社に対するロイヤルティと信頼の強化につながっています。

ESG、特にサステナビリティは、新たな収益源となる機会も提供しています。たとえば、再生可能エネルギーは、クリーン・エネルギーエコノミーの構築に取り組む大手石油、ガス会社にとって核となるテーマです。エネルギー需要の増大に伴い、あるオラクルのお客様は、天然ガスに特化した事業を活用して排出量を削減するとともに、太陽光や風力などの代替エネルギー源に投資しています。同社は、主要なテクノロジーとしてOracle Cloudを利用して、財務とサプライチェーンの業務を連携させています。全体的な可視化と統一されたデータ・モデルにより、同社はより多くの情報に基づいた意思決定を行い、その意思決定によって生まれるビジネス全体への影響を包括的に理解することができます。

クラウドへの移行は、業務アプリケーションを管理する上で低コストなソリューションであることにとどまらず、よりエネルギー効率に優れたソリューションでもあります。[アクセントゥアの調査](#)によると、エネルギー消費量を65%、二酸化炭素排出量を84%以上削減できると言われています。

IDCの予測：
2024年までに、世界中の企業の3分の2が、ESGの指標とKPIを使用してダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン（DE&I）のパフォーマンスを追跡するでしょう。

[「アジリティの必要性: 財務と事業運営におけるテクノロジーの役割」](#) 2022年3月



新しいビジネスモデルや、その他のESGの取組みの成果を最大化させるためには、財務とサプライチェーンのリーダーが以下のような戦略的なテクノロジーへの投資を行う必要があります。

- **ESGの優先事項に対して財務的な責任を持つこと。**ESG投資の中にはすぐに収益が上がらないものもあるため、資金管理がますます重要なものになっています。先進的なテクノロジーにより、キャッシュ・ポジションとフォーキャストに関するリアルタイムで予測を基にしたインサイトを得ることができます。真の意味で全体像を把握するためには、財務データをERPや外部のデータソースと連携し、継続的にキャッシュの予測ができる、統合されたクラウドソリューションが不可欠です。
- **財務、サステナビリティおよびD&Iレポートを統合すること。**規制当局や投資家などにより、ESGの慣行に対するインサイトがますます求められる中、従業員の多様性やカーボン・フットプリント、エシカルな調達などといったKPIを追跡し、社内外に報告できることが必要になります。ここでも、データの全体像を把握するには、信頼できる唯一の情報源（SSOT）が不可欠です。
- **トラックやその他の輸送手段のカーボン・フットプリントを把握すること。**組織のサプライチェーンはカーボン・フットプリントの90%以上を占めることが多く、輸送効率は非常に重要です。[Tetra Pak社](#)は、2030年までにカーボン・ニュートラルになるという目標に向けて取り組む中で、このことに気づきました。食品包装・加工会社であるTetra Pak社は、クラウド輸送管理を導入し、物流とサプライチェーンの業務全体の可視性を向上させました。これにより、貨物を集約し、車両の使用率とルート計画を向上させることができ、環境への影響を大幅に削減することができます。
- **持続可能な未来に向けて計画すること。**企業が、持続可能な未来に向けて計画を立てるということは、単に目標を設定するだけにとどまりません。重要なのは、その目標に対する進捗をどのように把握し、計画が現実的かつ達成可能なものであるかを確認することです。シナリオ・モデリングとwhat-if分析により、業務の計画立案者とESGに関するデータの担当は、外部報告で求められる透明性と統制を実現すると同時に、想定通りの計画を立てる上で必要な柔軟性と拡張性を得ることができます。



Tetra Pak社やLiDestri社などのオラクルの顧客は、マッキンゼーの調査結果をよく示しています。サステナビリティ・プログラムから価値を創出するような組織がまさにそうで、企業はこうした組織に戦略的な優先事項を与え、測定可能な目標とともにロードマップに従って、どのような活動が財務的な影響をポジティブに与えるかを理解しています。言い換えれば、ESGへの取組みは表面的なものではなく、真正面から取り組むべき優先事項なのです。



聴いてみる: 総勘定元帳のポッドキャスト (21分)



オラクルのチーフ・サステナビリティ・オフィサーであるJon Chorleyが、企業のサステナビリティやESGの高まり、その重要性、そして考新たな規制や報告基準にどう備えるかについて語ります。

[ポッドキャストを聴く](#)



3 サプライチェーンの混乱への予測と対応

新型コロナウイルスのパンデミックの影響から、サプライチェーンの混乱は世間の注目を浴びるようになりました。サプライチェーンの混乱というのは、新しいものではありません。1970年代の石油危機から2018年の貨物輸送能力の危機に至るまで、企業は何十年にもわたってこの問題に取り組んできました。混乱は頻繁に起こります。自然災害、ストライキ、港の閉鎖、サプライヤの倒産といった外的要因から、人材不足やスタッフの不満など、先に述べた従業員エンゲージメントの課題に至るまで、どのような場面でも起こりうるものです。

消費者はサプライチェーンが複雑であることを理解していませんが、だからといって問題が発生した際に忍耐力や同情心が高まるわけではありません。そのため企業が、問題に対する未然の防止や、突如問題が発生した際に迅速な対応ができなければ、利益面で窮地に立たされることになります。[調査対象のアメリカ人](#)の約84%が、遅延が発生した場合に注文をキャンセルすると回答しており、80%は遅延が発生した場合、そのブランドそのものの購入を完全にやめると回答しています。

このように多くの課題がある中で、企業は従来のサプライチェーンのアプローチとテクノロジーを再定義する必要があります。適切なツールがあれば、コストを最小限に抑え、在庫の制約条件において最も重要な顧客への配送を優先させると同時に、予期しない事象が発生した場合に混乱に対して先手を打ち、迅速に対応することができます。

ここでは、世界最大のデータストレージおよびネットワークインフラストラクチャ企業である[Western Digital](#)を例にご紹介します。同社のパンデミック発生時の迅速な対応を語る上で、クラウドベースの財務およびサプライチェーンの統合プラットフォームへの移行を決定したことは、欠かすことのできない出来事となりました。Western Digitalのオンラインでの活動は、コロナウイルス発生前と比較して最大15倍まで急速に増加しました。そして顧客に対する優れたサービスは、すべてリモート環境下の従業員によって提供されました。サプライチェーンの不確実性が続く中でも、同社は迅速かつ効率的に計画を立て、緊急性の高い優先度に基づ

いて、サプライヤやロケーションを再ルーティングすることが可能です。

アフリカ最大のモバイル通信会社であり、21カ国で2億8千万人の加入者を抱える[MTNグループ](#)にとって、スピードは同社の本質でもあります。同社では、競合他社に先んじる上で迅速な対応が求められていました。しかし、サプライチェーンの可視化の制約や、業務における継続的な遅延やエラー、コストのかかる手動の業務システムによって、求められるスピードには及んでいませんでした。MTNは、世界中の15,000以上のベンダーから製品とサービスを迅速かつ効率的に調達するため、ひとつのサプライチェーン・マネジメントプラットフォームでサプライチェーンプロセスの自動化とデジタル化を実現しました。Oracle Fusion Cloud Supply Chain Management (SCM)アプリケーションの導入後、MTNの調達サイクルは33日間短縮され、グローバルなサプライヤ・ベースの包括的な可視化、サプライヤのオンボーディングの簡素化、およびサプライチェーン全体のレジリエンスの強化を実現しました。

概要: サプライチェーンの混乱について 顧客がどう感じるか

[最近の調査](#)によれば、91%のアメリカ人が購入時にサプライチェーンについて考えていることがわかりました。

- 前年のサプライチェーンの問題により、**87%がネガティブな影響を受けていました。**
- **84%が遅延によって、**注文をキャンセルすると回答しています。
- **80%は遅延が発生した場合、そのブランド** そのものの購入を完全にやめると回答しています。

Western DigitalやMTN Groupをはじめとした先進的な企業は、サプライチェーンが絶えず進化していく環境において、より機動力の高いベストプラクティスを新たに開拓していく上で、次のことが必要になります。

- **混乱に備え、対応にすること。**

ロジスティクス・システムをIoTで繋げることで、サプライチェーン内のすべての出荷場所をリアルタイムで追跡することができます。チャットボットやデジタル・アシスタントを活用して、出荷において問題が発生した場合、外出先でも最新情報を確認し、代替策を講じることができます。自然災害やその他の予期しない事態が発生した場合、ロジスティクス・ネットワーク・モデリングを使用してシナリオを実行し、結果を並べて比較することで、最適な行動を決定することができます。さらに機械学習を追加すると、ロジスティクス・システムは時間の経過とともによりスマートに学習し、輸送時間の予測と想定外の遅延コストを削減することができます。

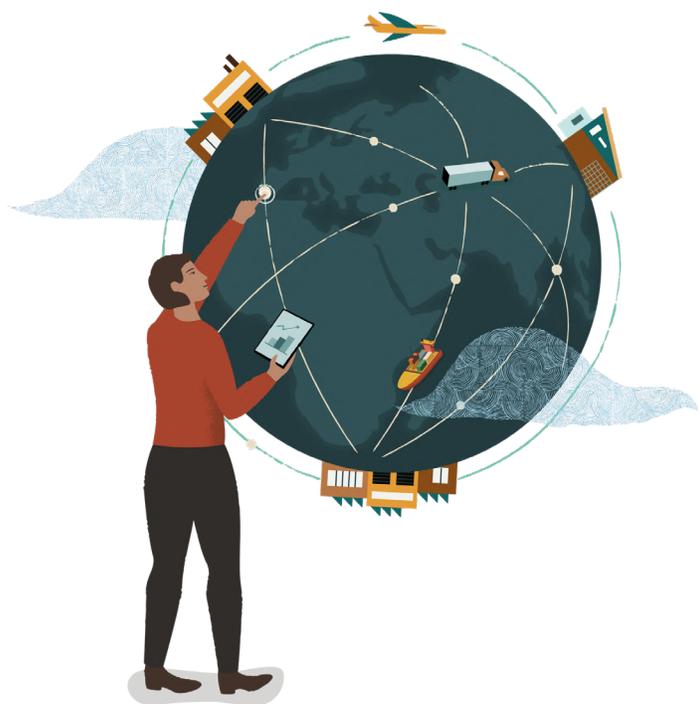
- **実際に発生する製品の輸入諸掛を把握すること。**

製品レベルの収益性とコスト管理について、真のインサイトを得るには、損益計算書全体にわたるSKUレベルでの予測の可視性が求められます。[クラフト・ハイツ](#)は、これによって市場がどのように変化し、新製品やプロモーションに対してどのような反応を示しているかを迅速に把握できています。同社の財務チームは、販売予測や実績、物流や製造のコストに関して、より迅速で全体を俯瞰した、かつ詳細なインサイトを提供することができます。

- **サプライチェーンにおける弱みをなくすこと。**

サプライヤの遅延や倒産が発生した場合に備えて、調達戦略を多様化します。サプライヤを評価し、リスク属性、規制認証、能力、サステナビリティの実践を含めた構造的な評価を通じて、混乱を最小限に抑えることができます。

- **事後対応ではなく、予知保全を実施すること。**



IDCの調査によると、特筆すべきは70%の企業がサプライチェーンの可視化の向上に注力しており、80%の企業がよりアジャイルなサプライチェーンの実現を求めている、という点でした。

[「アジリティの必要性: 財務と事業運営におけるテクノロジーの役割」](#) 2022年3月

分析、IoTおよびその他のインダストリー4.0の機能を活用して、リアルタイムなアラートを受け取り、潜在的な問題を未然に防ぐことができます。Deloitteの調査によれば、これによって故障を70%削減、メンテナンスコストを25%削減でき、機器の稼働時間を最大20%増やすことができます。

● **優秀な人材を発掘、採用すること。**

サプライチェーンの効果において、人材というのは直接影響を与える要因です。そのため、適切なスキルやライセンス、認定を持つ人材を適切な給与で人材を募集する必要があります。AIを搭載した採用ソリューションを使うことで、特定のスキルセットを持った人材をより迅速に採用し、数回クリックするだけで応募が完了する、「簡単に応募する」オプションを応募者に提供することができます。

パンデミックによって試されているのは、グローバルなサプライチェーンです。その中で企業は、リモートワークの推進から、消費者ニーズの進化に伴う対応スピードの向上に至るまで、クラウドのテクノロジーを活用し、混乱への対応ができることを証明しています。このようなパラダイムシフトと、変化に直面したときの継続的なサプライチェーンのレジリエンスは、今後も続くことが想定されます。今後リーダーたちは、より賢明な選択をする機会を得ることになるでしょう。



視聴する: DP Worldとオラクルのインサイト
(44分)



DP Worldとオラクルの役員が語る、サプライチェーンにおけるレジリエンス構築の模索

[インサイトを見る](#)



4 すべてのお客様の期待値を超えて

顧客は、ミスや遅延に対して不寛容だけでなく、購買経験そのものに、より多くのことを求めています。購入場所（オンライン、実店舗、直販）と購入方法（単発購入、サブスクリプション、その他「as-a-Service型」のモデルなど）の両面から、購入における複数の選択肢を求めているのです。また配送を含めた、あらゆる段階において、注文状況に関する情報が欲しいと考えています。

現在の企業は、長期的な顧客関係の対応と維持、テクノロジーをこの転換の中心に据えるために企業文化全体を進化させる必要があります。クラウドベースのサプライチェーン、財務、カスタマー・エクスペリエンス（CX）、および分析アプリケーションは、企業の支援に向けた高度な機能を提供します。

- **顧客に、簡単にできるエクスペリエンスを提供すること。**これには、注文情報の取得、注文内容の構成、在庫の可視化、フルフィルメントの予定、出荷、返品などのプロセスの簡素化が含まれます。これによって、購入者は発注、納品、キャンセルを可能な限り迅速に行えるようになります。
- **購入の各ステップで注文状況のアップデートを送信すること。**注文管理を最適化することで、販売者は、リアルタイムでの可視化が実現でき、進捗状況を共有し、遅延や想定外の問題の発生を回避できます。
- **基盤となるサプライチェーンのドライバーを明らかにすること。**高度な分析を通じたインサイトを利用して、効率性の向上やコスト削減、顧客満足度を確かなものにすることができます。

- **窓口を一本化すること。**システムがERPやサプライチェーン、CXで共有されたデータモデルで統一されると、顧客はすべての質問に対する回答を一元化された形で見ることができます。これは、オンラインやPOS、現場の営業など、すべてのタッチポイントにおける注文情報のハブとしても機能します。
- **製品品質の継続的な改善を図ること。**製品ライフサイクル管理ソフトウェアなどのソリューションは、品質問題の早期検出と解決を確かなものにするべく、設計、調達、在庫、製造およびフィールド・サービスにおける製品欠陥に関するフィードバックを収集できます。

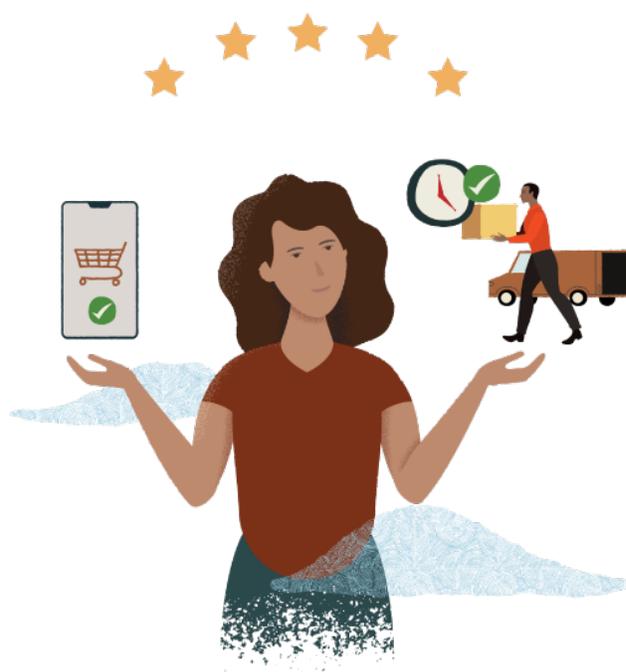
概要: 重要な顧客を維持するために必要なこと

[オラクルの新たな調査](#)では、1,000人以上の米国の消費者が、自身のお気に入りのブランドに対する期待に重点を置いていることがわかっています。

- **94%は、サプライチェーンの混乱への不安を解消するための企業努力を求めています。**
- **78%は、AIを駆使してサプライチェーンを管理している企業の方が購入意欲が高まるとしています。**
- **39%は、可能な限り予約注文をしたいと考えています。**
- **21%は、物理的な製品というよりも、サブスクリプションやサービス、エクスペリエンスを購入したいと考えています。**

上記を念頭に置いて、フィラデルフィアを拠点とするgoPuff社は、テクノロジーを積極的な成長戦略の中心に据えています。1,000以上の都市の顧客に対して、食品・飲料、清掃用品、日用品、市販薬などを配送する同社は、積極的な成長戦略の一環として、3億5,000万ドルの買収を行いました。GoPuff社では、在庫、購入、サプライチェーン・マネジメントおよびパフォーマンス管理の各プロセスを連携させ、シームレスにすることが求められていました。また同社は、IT担当がバックエンドの財務やサプライチェーン・システムの管理、パッチ適用およびアップグレードよりも、カスタマー・エクスペリエンスの向上に注力できるようにしたいとも考えていました。財務とサプライチェーンのプロセスをクラウドに移行することで、goPuff社がすべてのプロセスを管理できるようになり、自動的かつ頻りに最新の機能改善が実現できるようになります。

IDCの調査では、回答者の65%が、
カスタマー・エクスペリエンスの改善に
向けた取組みが、利益率の向上また
はブランドに対する評価の改善に
つながったと述べています。



[「アジリティの必要性: 財務と](#)

[事業運営におけるテクノロジーの役割」](#) 2022年3月

他の企業であれば、継続的な収益源を確保できるサービス・ベースおよびサブスクリプション型のビジネス・モデルを立ち上げ、必要なものを、必要な時に、必要なだけ購入したいという消費者のニーズに応えることに、勝機があります。たとえばフィットネス機器ブランドの多くは、オンデマンドのストリーミングのクラスを、新たなサービスのラインナップとして加えるようになりました。サブスクリプション型のビジネスモデルは、パンデミックの発生時にブームとなりました。消費者が、ちょうどその時期に定期配送の注文をし始めたためです。[サブスクリプション・エコノミー・インデックス](#)によると、過去10年間で、サブスクリプション・ビジネス収益は437%増加しています。

さらに重要なポイントとなってきているのは、顧客ごとにカスタマイズすることです。消費者は、事前にパッケージ化された商品のセット販売に限らず、まさに自分が求めている商品やサービスの構成で、購入したいと考えています。これはチャンスですが、企業が複雑な製品やサービス構成の計画、管理、請求業務に腐心しているため、購入プロセスが複雑になりやすいとも言えます。

すべてのお客様の期待値を超えて（続）

[Srixon/Cleveland Golf社](#)がまさにそうであり、同社のビジネスの20%はカスタム・オーダーで占めています。ゴルフ用品メーカーは幅広い製品に対応しており、各製品には独自の部品と素材が使用されています。これまでは、従業員が大量のアイテムや部品のデータを手動でまとめる必要がありました。そのため顧客に対して、正確で信頼性の高い製品情報や配達日の提示が難しい状況でした。クラウドベースの受注管理ソリューションへの移行により、同社はこのプロセスの自動化を実現し、従業員はより優れたカスタマー・エクスペリエンスの提供に向けて、注力できるようになりました。これによって、納期も改善されました。Srixon/Cleveland Golf社のIT担当ディレクターであるCharles Chamberlain氏は、次のように述べています。「導入後すぐに実現できたこととして誇りに思うのは、既に納期通りの出荷が81.5%も増加していることです。」



QUICK LOOK: ビジネスモデルのイノベーションの実現

統合クラウド・アプリケーションが、As-a-Serviceのサブスクリプション・サービスなど、新しいビジネス・モデルのイノベーションをどのように推進しているかをご覧ください。

[インフォグラフィックを見る](#)



すべてを繋げる

最終的に、変化への対応に最も成功するのは、課題に正面から取り組む企業です。

上記で紹介したオラクルのお客様をはじめ、貴社を含む多くの企業が、クラウド・アプリケーションの連携に注目しています。これにより、データのサイロをなくし、より良い可視化、プロセス効率化に向けたさまざまなソリューションの一元化、雑務の自動化による戦略的な優先施策への注力などが実現できるようになります。

これらのアプリケーションは、プランニングのソフトウェアから会計ツール、高度なロジスティクスに至るまで、必要に応じて新しいソリューションを追加して、独自のペースで導入することができます。テクノロジーのアップデートは定期的に行われるため、自社のベストプラクティスを継続的に進化させ、よりイノベティブな形で顧客に対応することができます。これが、「ベスト」の再定義における大きな特徴です。

世界トップクラスの人材の育成、ディスラプションへの先手、サステナビリティの向上といったものが求められる場面においても、オラクルは貴社の成長に向けて支援します。Oracle Cloudは、エンタープライズ・リソース・プランニング、エンタープライズ・パフォーマンス管理、サプライチェーン・マネジメント、人材管理、カスタマー・エクスペリエンス全体を横断して連携可能なアプリケーションを備えた、包括的なSaaSスイートです。緊密な統合により、ビジネス全体で計画と実行が統一した形で行われるため、より迅速な意思決定や、計画の調整、変化が対応すべきタイミングでのパフォーマンス向上を実現させることができます。

変化のスピードは、今や衰えることはありません。適切なテクノロジーを取り入れて、きたる変化をチャンスに変えていく準備をしましょう。



変化する社会において、
“ベスト”の再定義のために必要な
機能についての詳細はこちら

プレイブックを読む



新たな調査結果や顧客事例、
追加のリソースの詳細はこちら

サイトにアクセスする

Copyright © 2022, Oracle and/or its affiliates.この文書は情報提供のみを目的とし、内容は予告なく変更される場合があります。この文書は、誤りのないことを保証するものではなく、口頭や法の指示によるいずれの場合も、販売可能性や特定用途への適合性について暗黙の保証や条件を含め、その他の保証や条件の対象となるものでもありません。当社は、この文書に関するいかなる責任も明確に否認し、この文書によって直接的または間接的に契約上の義務が発生することはありません。この文書は、いかなる形式や手段によっても、どのような目的でも事前の書面による承諾なく、電子的または機械的に再生または送信することを禁じます。

Oracle、JavaおよびMySQLはオラクル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。

