

「構想策定支援サービス」ご活用事例

株式会社ウテナ様

基幹システム刷新時に外部リソースを有効に活用！
社内の想いをいかにDXに組み込んだのか？

株式会社日立ソリューションズ・クリエイト

1. 株式会社ウテナ様 会社概要



本社所在地：東京都世田谷区南烏山1-10-22

会社設立：1927年4月

従業員数：140名

事業内容：化粧品・医薬部外品製造販売・不動産賃貸業

URL：<https://www.utena.co.jp/>

株式会社ウテナ様の社名にある「ウテナ」とは、花の萼（がく）のことです。
花の美しさを支えるように、すべての人の美しさを支えたいという想いを込めて名付けられています。

1927年の創業以来、お客さまも気づいていない視点や発想で新しいキレイを生み出していくことをめざされて、一つひとつの研究や革新を積み重ね、真心を込めて商品を届けられています。

ウテナ様には基幹システムの刷新を目的として、「構想策定支援」サービスをご活用いただきました。本事例では本「構想策定支援」サービス時に統括責任者としてご担当いただいた、取締役 常務執行役員 栗原様に本サービスをご活用いただく前の課題や、活用効果についてお話を伺いました。

2. 「構想策定支援サービス」活用事例：株式会社ウテナ様

ニーズ

基幹システムの刷新により
業務を効率化し、DX推進したい



ご相談の背景 1

既存システムが老朽化



レガシー環境の刷新により、
手作業をシステム化し、効率化したい



ご相談の背景 2

基幹システム外の業務が多く属人化
データ活用ができず、重複業務が発生



ウテナ流のDXでES・CSの
向上と利益率向上を推進したい





株式会社ウテナ
取締役 常務執行役員
栗原 健治様

業務改善を行うための変化に柔軟に対応できるシステムを希望

基幹システムは導入から15年近く経過したことにより老朽化し、現行業務に合わなくなっていました。システムの改修対応は高額かつ制限が多いため業務改善は実現できず、継続利用は限界と判断し、システムの刷新を社内で検討することとしました。

社内でシステム課題を確認したところ、現行システムの改修ができないことにより各部門でエクセル管理が多数存在し、また電話・メールといったアナログ業務が主で「システムでの情報連携・情報活用・見える化」が社内・社外共にできていないことが分かりました。

新システムは「次の世代を担うシステム」と考え、今の現場課題解決はもちろんのこと、市場変化に柔軟に対応し、DXにも対応できる業務改善をしたいと考えていました。

3. 「構想策定支援サービス」をご活用いただいた背景 (2)



株式会社ウテナ
取締役 常務執行役員
栗原 健治様

希望実現のため、以下の考えで推進して欲しいと考えました

- ☑ 老朽化したシステムの刷新が目的だが、単に古いシステムの
リプレイスで終わらず、課題の解決と業務改善を実現
- ☑ ウテナのDXを定義し、
「ITを通じ、お客さま・取引先・社員にいい影響を与え続け
ていく、持続的価値をもたらす変革」を実現
- ☑ ネガティブ部分の解消だけでなく、社員の夢や想いを形にし、
結果的に、ES・CSを向上するシステム導入の実現



株式会社ウテナ
取締役 常務執行役員
栗原 健治様

過去のシステムリプレイスの失敗経験

- ☑ 現場社員の巻き込みタイミングが遅かった
⇒プロジェクトが始まった「要件定義段階（パッケージ選定後）」で各担当部門の社員が呼ばれ、新システムのパッケージへの意見を求められた。目的の理解もない中、何も言えない状況でプロジェクトが推進され、現場社員は蚊帳の外と感じ、失望以外の何ものでもなかった



失敗経験から『あるべき姿』は、ベンダー選定前の以下の2点

- ☑ 現場社員が言いたい放題言える場（愚痴と課題の整理）
- ☑ 前向きな表現、夢と希望の実現へ（当事者意識の醸成）

3. 「構想策定支援サービス」をご活用いただいた背景 (4)



株式会社ウテナ
取締役 常務執行役員
栗原 健治様

失敗を繰り返さないため、 ベンダー選定前に社内選定メンバーで「要件整理」も実施

- ☑ 現状維持バイアスや全体俯瞰視点の欠如
- ☑ 言いたいことは言うが改善を考え、手を動かす余裕はない
- ☑ 業界動向、最新のシステム技術を用いた解決策は分からない

ことから、要件整理の仲介人が必要だという話になり、

- ☑ ウテナに対し、成功するための要求をしっかりとしてくれる
- ☑ 一定の工数を吸収し、現場の円滑な議論と進行を下支えしてくれ、業界および最新システム動向を整理出来るベンダー

を探したところ、日立ソリューションズ・クリエイトが提供する「構想策定支援」が高く評価されることになった。

4. 構想策定支援とは、具体的に何をする事なのでしょうか？

【構想策定＝めざす姿の策定】

経営層が示す理念や方向性を踏まえつつ、現場が抱える課題解決をシステムを使ってどのように行っていくのか、その
「めざす姿を策定」するのが、当社の考える構想策定です



構想策定支援

要件定義

設計開発

本番稼働

構想策定支援は、**RFP作成や要件定義をする「さらに前段階の工程」**に位置し、システム構築に必要な要件や課題をまとめ、書類に落とし込むプロセスです



当社
産業・流通システム事業部
部長（GOLD PM）
鈴木 徹雄

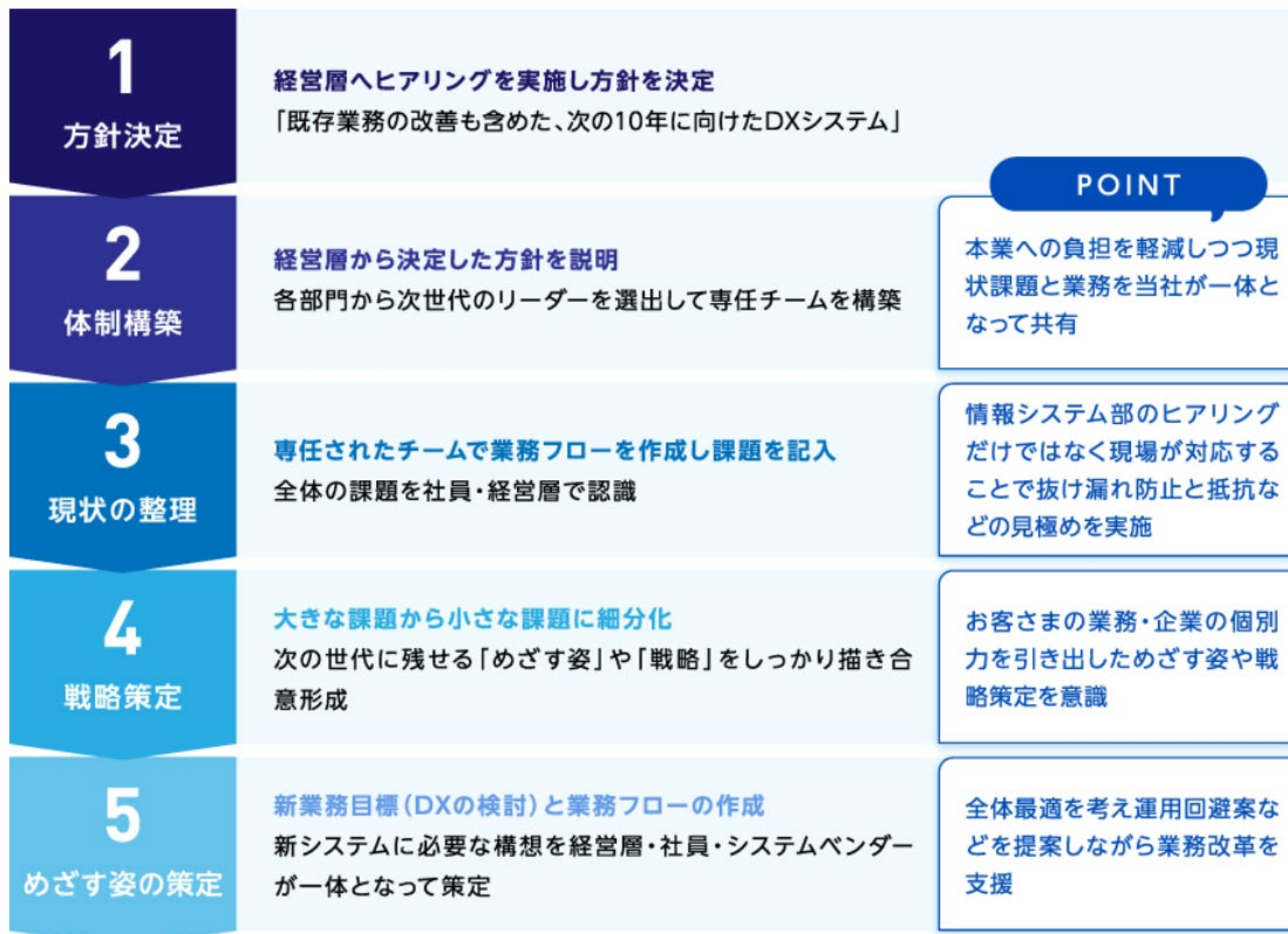
基幹システム刷新で重要なこと

- ☑ あるべき論・パッケージ前提でのBPRではなく、事前にお客さま業務を確認し、業務への影響度や課題への対応方針および実現の可能性を考慮し、最適な対応方針を検討する
- ☑ ウテナ様の現場社員と経営陣と当社が一緒になり、市場および業界動向を考慮しつつ、業務のあるべき姿と会社の将来を支える「次の10年に対応するシステム」刷新とすることを全員が信念として持ち、プロジェクトを推進する



経営陣理解の下、システム部と各部門からのリーダー選出により、
全社一丸となった「新システム将来像の策定」が必用不可欠

6. 「構想策定支援サービス」の進め方





株式会社ウテナ
取締役 常務執行役員
栗原 健治様

構想策定支援サービスを活用して・・・

- ☑当初の要件整理段階から現場社員が積極的に参画し意見交換をしたことで、高い意識で社員がシステム刷新に取り組んでくれた
- ☑要件定義もスムーズに進み、システム開発後のテスト工程に入っても、ベンダーと現場間で新たな課題やスケジュールの遅延が発生しなかった
- ☑方針・項目・機能に大きな課題が発生せず、本番まで全社一丸で推進
これはこれまでに経験したシステム開発とは随分と違った

構想策定支援サービスを活用した成果といえる



DXプロジェクト
責任者、メンバー

構想策定支援サービスを活用して・・・

- ☑経営・現場双方の思いを日立ソリューションズ・クリエイトが理解してくれたことがすばらしい
- ☑企業ポートフォリオの整理・法対応への対応方針と進め方が明確でよい
- ☑取引先との情報連携が実現し、CS評価が向上・ES満足度も向上した
- ☑「ウテナのDX」を考慮した構想策定がスムーズに行え、次工程のRFP要件とし提示でき、ベンダー選定および要件定義がスムーズに行えた
- ☑現場が内容を理解してくれていたためテスト工程での手戻りがなく、追加コストなしで、スムーズな本番を迎えられた

「次の10年を見据えた」最新のシステム刷新を実現できた



株式会社ウテナ
取締役 常務執行役員
栗原 健治様

今後の計画としては・・・

- ☑ 引き続き社員の「夢や想いを実現」するシステム開発を行っていく
- ☑ 取引先のお悩みを解決できるよう、化粧品の開発や製品品質管理のDX、IT化を行うための仕組みを作っていく
- ☑ 中小企業にとっては最先端技術の開発・取り込みは難しいが、より多くのDXを採り入れ、業務効率化とROI向上を推進していく



株式会社ウテナ
取締役 常務執行役員
栗原 健治様

今後の計画としては・・・

- ☑ 「ウテナ流のDX」をさらに進化させ、「お客さまの声と取引先さまの声」を常に反映させる基盤構築により、さらなるES向上を推進していく
- ☑ 「経営理念やパーパスを社員と身近に共有」する基盤を継続し、探求する
- ☑ 新システムを最大限に活用した、データ利活用により、さらなるDX推進を行っていく
- ☑ 「システム部門以外の社員との接点を大事にしてくれる」日立ソリューションズ・クリエイトに今後も引き続き相談していきたいと考えている

9. お問い合わせをお待ちしています

- ☑ 基幹システムの構築担当になったけど、何から手を付けたらいいかわからない
- ☑ 現場メンバーの協力および業務フローが多すぎて整理しきれない
- ☑ 経営層の掲げるビジョンを現場にどう反映させたらよいかイメージが湧かない
- ☑ RFP（提案依頼書）作成担当になったけど、課題の整理が進まない

このような悩みをお持ちのご担当者様は、ぜひ日立ソリューションズ・クリエイトの「構想策定支援サービス」をご活用ください。



Webお問い合わせ

<https://www.hitachi-solutions-create.co.jp/contact/solution.html>



メールアドレス

hsc-contact@mlc.hitachi-solutions.com

- 本資料に記載している内容は、2025年3月現在のものです。
サービス・製品の改良などにより予告なく記載されている仕様が変更になることがあります。
- ご相談・ご依頼いただいた内容は回答などのため、当社の関連会社（日立ソリューションズグループ会社）および株式会社日立製作所に提供（共同利用も含む）することがあります。
取り扱いには十分注意し、お客さまの許可なく他の目的に使用することはありません。