

# 用語解説

## ソリューション

情報システムを構築するためには、ハードウェア、ソフトウェア、およびプロフェッショナルサービスが必要です。しかし、顧客はこういった構成要素を求めているのではなく、自身の抱える経営課題に対する「問題解決策」を求めています。この「問題解決策」が、すなわちソリューション(Solution)です。

ソリューションを提供するためには、ハードウェアとソフトウェア、それにプロフェッショナルサービスが必要ですが、単にこれらを集めてシステムとして動作させるだけではソリューションとは言えません。そのシステムを利用することによって顧客の経営課題を解決できたとき、初めてソリューションを提供することができたこととなります。

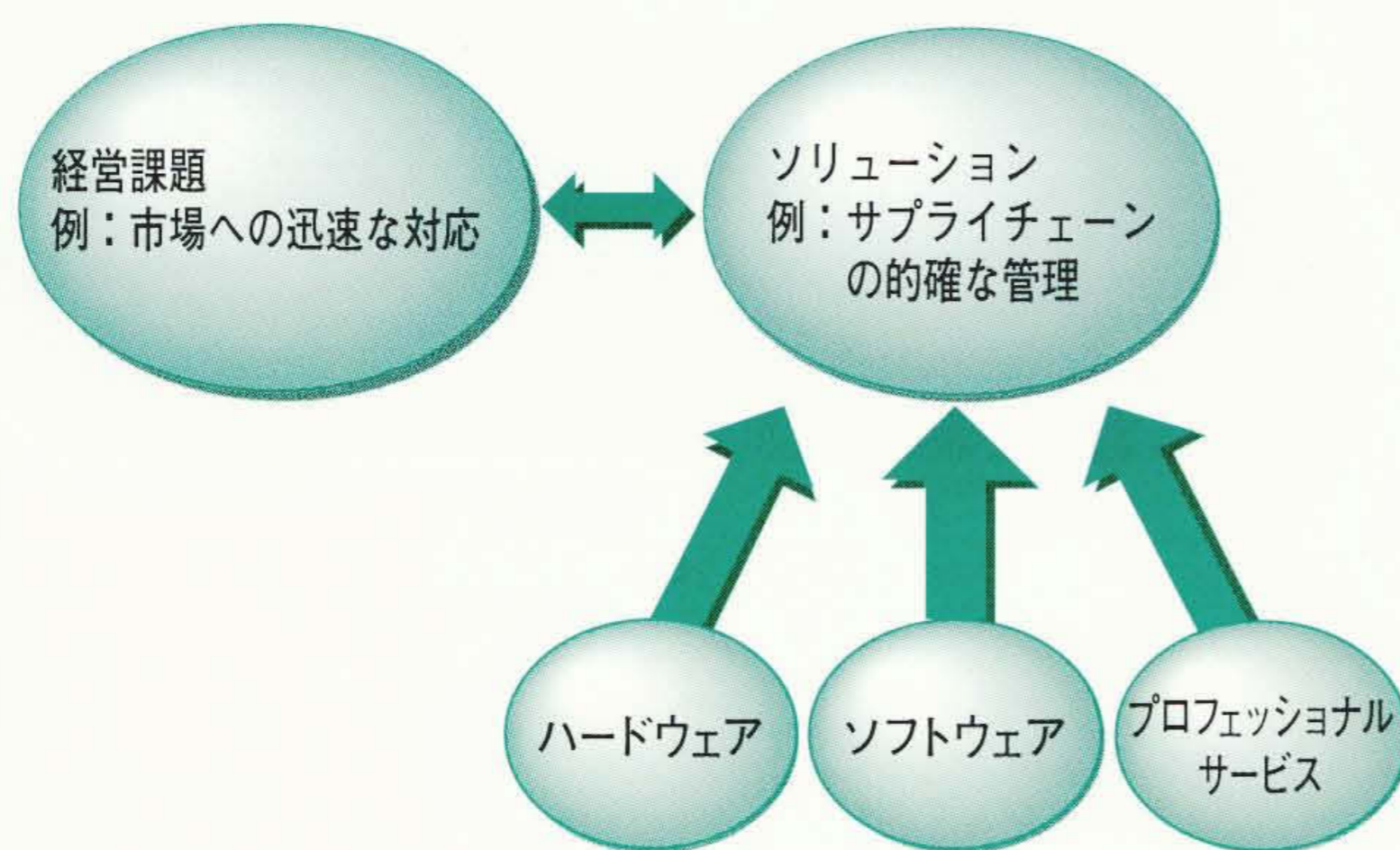


図1 経営課題とソリューション

## SCM(Supply Chain Management)

原材料や部品の供給から組立、検査、販売、物流までのプロセス全体(サプライチェーン：供給の鎖)を的確に管理し、需要の変動に即応しようとする考え方です。SCMを実現するためには、販売、生産、在庫などの情報をリアルタイムで把握するとともに、部門間や企業間

で情報を迅速に伝達し、さらに、的確な計画立案を行う必要があります。

このため、SCMを実現するためには、計画立案を支援するSCP(Supply Chain Planning)パッケージや、情報把握を支援するERP(Enterprise Resource Planning)パッケージ、さらに、EC(Electronic Commerce：電子商取引)技術などが用いられます。

## CRM(Customer Relationship Management)

顧客との接触や取り引きの履歴情報を一元管理し、個々の顧客に最適な対応を行うことにより、顧客満足度を向上させ、顧客維持率を高めようとする考え方です。CRMを実現するためには、企業の各部門に散在している顧客データを一元化し、任意の顧客に対して全チャネル(店舗、営業員、代理店、電話、インターネットなど)を通じた接触履歴と取引履歴を管理することが必要です。このためには、DWH(Data Warehouse)やCTI(Computer-Telephony Integration)などの技術が用いられます。

## ERP(Enterprise Resource Planning)

経営資源の有効活用の観点から、企業全体を総合的に管理し、経営の効率化を図ろうとする考え方です。日常業務で発生するデータを収集して一元管理することにより、経営資源を有効活用します。

ERPパッケージは、ERPの実現を支援するためのソフトウェアパッケージであり、企業の主要な業務(生産、会計、人事など)を対象とする業務アプリケーションをまとめたものです。

## ASP(Application Service Provider)

情報システムを顧客に納めるのではなく、情報システムはプロバイダ(インターネット接続サービス業者)が用意して、サービスだけを提供する形態です。これまでも、



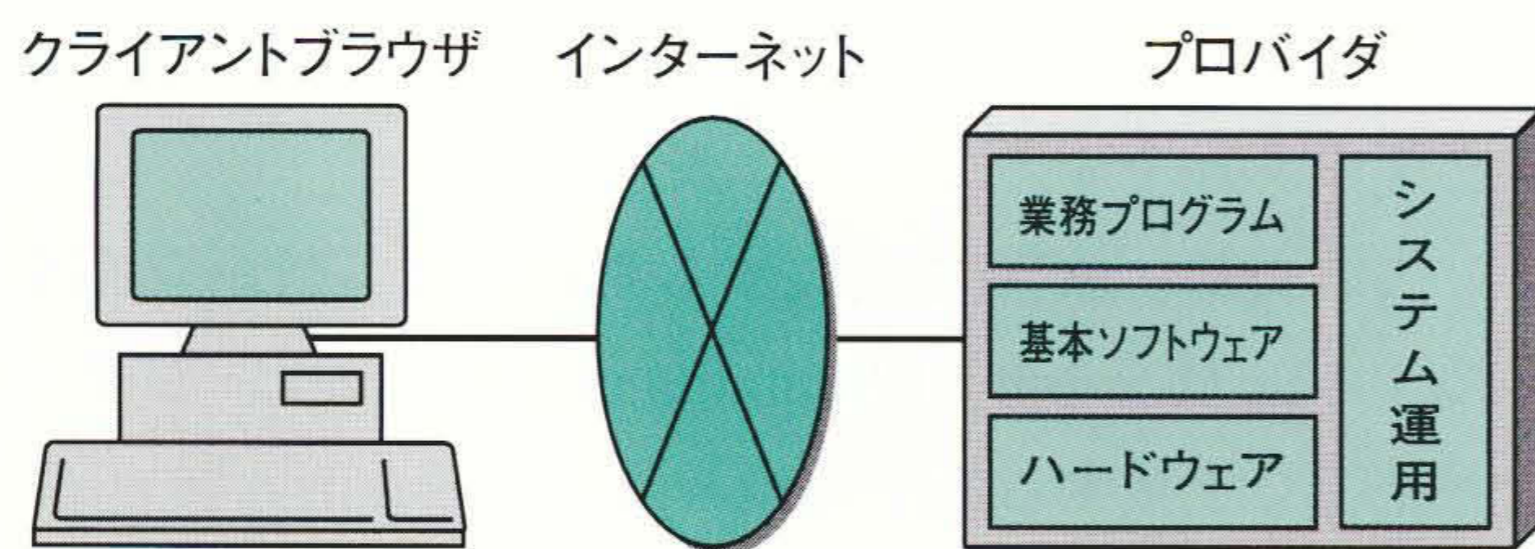


図2 ASPの構成

いわゆるアウトソーシング(外部委託)は行われていましたが、ASPでは、業務プログラムもプロバイダ側が管理します。顧客とプロバイダとの間はインターネットで接続します。

ASPを使えば、顧客は自社で情報システムを管理、運営する必要がないことや、情報システムに対する投資が必要ないのでROA(Return on Asset: 総資産利益率)を改善できるなど、経営上、多くのメリットがあります。

### ● コンカレントエンジニアリング

製品の設計に関する各種の作業をコンカレントに(並行して)進めることにより、設計に要する時間を短縮し、技術革新などの市場変化に即応しようとする考え方で、コンカレントエンジニアリング(Concurrent Engineering)を実現するためには、設計に関与する各部署で、製品に関する情報を共有することが必要です。このためには、PDM(Product Data Manager)などのツールが用いられます。

### ● KM(Knowledge Management)

従来、属人的に管理されてきたノウハウや知識(Knowledge)を企業の資産として管理し、競争力の強化や企業価値の向上に活用しようとする考え方は、1980年代のAI(人工知能)では、機械が推論するために必要な、機械が理解できる知識表現に記述する必要があります。

した。KMでは、推論するのはあくまで人間であり、機械は、それを助けるための、知識の収集、知識の体系化、知識の公開、知識の配信といったプロセスを支援します。

### ● EAI(Enterprise Application Integration)

既存のシステムや流通パッケージソフトウェアなどの複数のアプリケーションをビジネスプロセスに沿って連携させることにより、いっそう高度な付加価値を持つシステムを迅速に構築する技術です。このためには、稼働環境や設計思想を異にするシステムどうしを連携させる必要があります。このような連携を行うための基盤技術として、オブジェクト指向技術が用いられます。

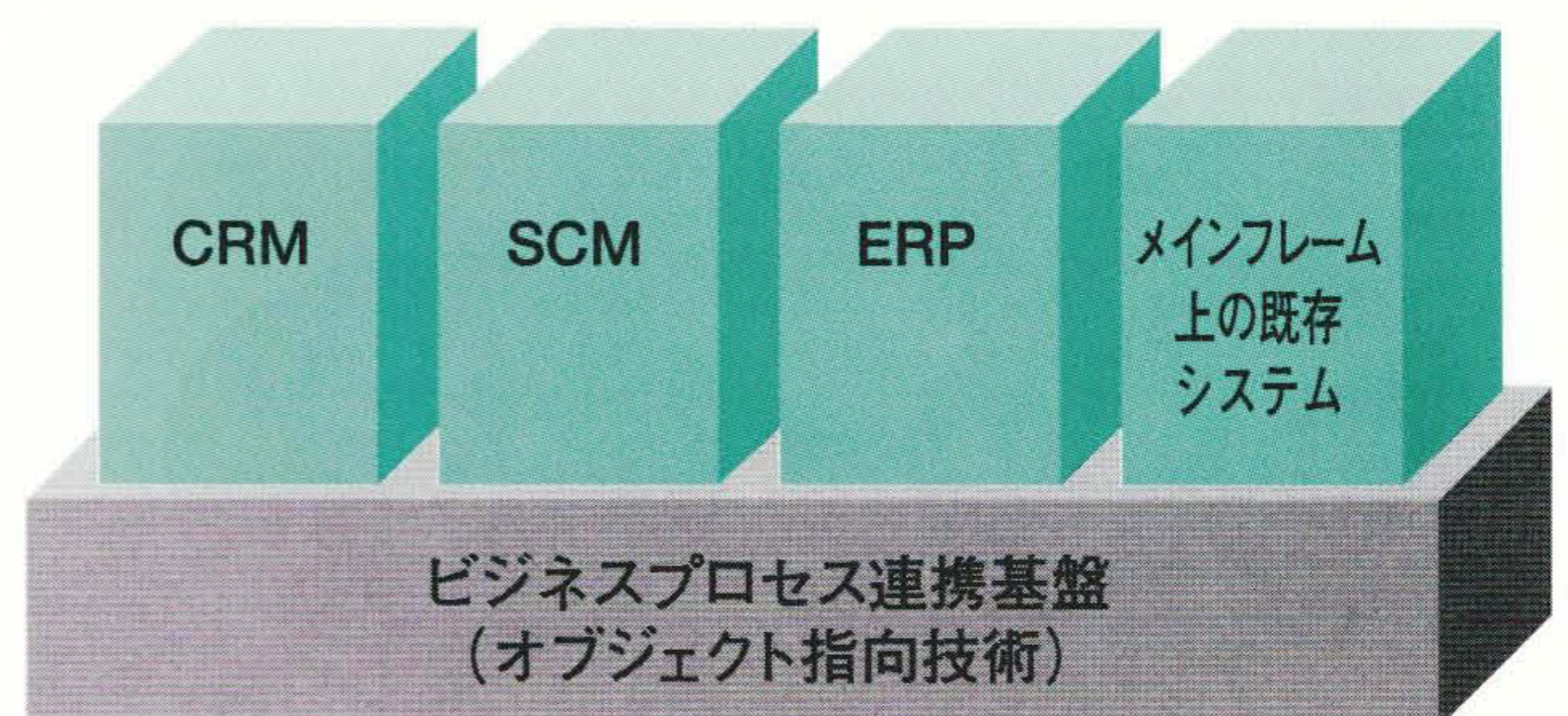


図3 EAIの概念

日立製作所の製造業情報システムについてのお問い合わせ先

産業システムグループ

産業システム事業部 産業ビジネス企画部

TEL 044-549-1650(月～金, 9:00～17:00)

URL <http://www.hitachi.co.jp/e2s>

E-mail [info@system.hitachi.co.jp](mailto:info@system.hitachi.co.jp)