

日立グループ協創によるクロスセルの実現と HSE のサービス事業の成長戦略

Achieving cross-selling through collaborative creation with the Hitachi Group and growth strategy for our service business

(株)日立ソリューションズ東日本(HSE)は、2024 年現在まで 30 年以上にわたり独自ソリューションを展開し、成長させてきた。2024 年度は、営業・SE の人員リソースによる S+P&P の限界を突破し高い成長を実現する目的で、サービス・イノベーション事業部 (SV 事) を設立した。SV 事と HSE の事業部が一体となり、日立グループの商材と HSE の商材を組み合わせたクロスセルを推進する。具体例のひとつとしては、日立ソリューションズ(HISOL)の商材と HSE の業務アプリケーション構築ソリューションである AppSQUARE のクロス OEM 契約を進めており、相互に自社の商材として拡販し成長する戦略である。このような日立グループ協創の取組みにより、27 年度中計で掲げた、Lumada (成長事業) の計画達成を牽引する。

菊池 聡	Kikuchi Satoshi
山田 真史	Yamada Masafumi
阿部 一雄	Abe Kazuo
戸沢 拓	Tozawa Taku
中野 亮	Nakano Ryo
太田 卓也	Ota Takuya
崔 冲	Sai Chu

1. はじめに

国内IT市場では、2024年から2027年にかけてCAGR5.7%で成長する、と言われている。HSEでは、27年度中計で市場成長を上回る成長を達成するため、市場拡大が見込まれるDX分野とクラウド市場分野に注力する。

27年度中計を検討するにあたり、日立のLumada「デジタル事業サイクル」に対応させ、自社サービス・パッケージ観点でHSEの自主事業を整理した。

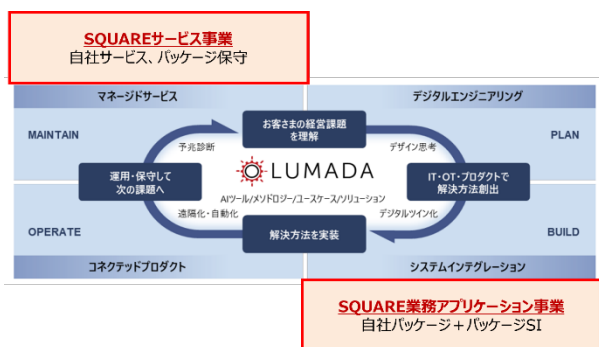


図1 Lumadaデジタル事業サイクルと自社事業整理

1 つは、自社サービス、パッケージ保守で「マネージド

サービス」を実現する「SQUAREサービス事業」である。

「SQUAREサービス事業」は、自社パッケージのサブスク/クラウド化や自社開発サービスなど、顧客のニーズに焦点を当て継続的に成果を出し続けることを価値として、顧客と長期的な関係を築くりカーリング型事業である。もう 1 つは、自社パッケージと SI で「システムインテグレーション」を実現する「SQUARE業務アプリケーション事業」である。「SQUARE業務アプリケーション事業」は、各分野で卓越したエンジニアの知見を取り込んだ自社パッケージを用いて顧客のデジタル化/DX化を素早く実現することを価値とする事業である。

HSEの27年度中計では、システム構築の成長に加えて「SQUAREサービス事業」「SQUARE業務アプリケーション事業」で大幅な成長をめざす。

2. HSE の Lumada 自主事業の現状と課題

HSEの自社サービス・パッケージ観点でのLumada自主事業について、「SQUAREサービス事業」を代表するソリューションはプロジェクト管理統合サービスのSynVizS2であり、「SQUARE業務アプリケーション事業」を代表する

ソリューションは業務アプリ構築プラットフォームの AppSQUARE である。

この2つのソリューションの事業展開について説明する。

2.1 SynViz S2 製品概要

SynVizS2は、社内のさまざまな情報を収集し、工程管理・プロジェクト管理業務を効率化するソリューションである。同時進行する複数プロジェクトの状況を横断で把握することができ、部門別にレイアウトもバラバラに管理されている要員の負荷状況を一元管理することができる。また、Excel連携やWebAPI連携も可能である。

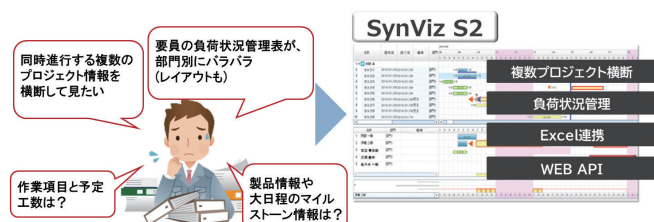


図2 SynVizS2製品概要

導入状況について、SynVizS2は2024年9月時点で300社以上のお客様に導入されている。業種別では「自動車メーカー・部品メーカー」「製造業」「情報通信」「電気精密機械」などを中心に、業務用途別では「設計・製造」「システム開発」「施工・工事・点検」などを中心に活用されている。

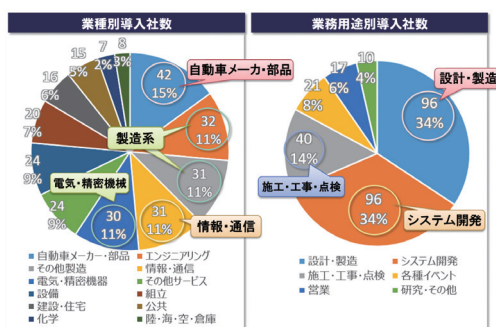


図3 SynVizS2導入状況

契約形態について、サービス契約が増えてきている。SEレスでの契約が増え、2023年下期はサービス売上比率98%越えとHSEのサービス事業をけん引している。最近では、サービスのスケールアップに向けた開発投資を行ったことで大口のお客様のサービス契約が増えてきている。

2.2 AppSQUARE 製品概要

AppSQUAREは、様々な業務アプリをノーコードで開発し業務のDX化を推進するソリューションである。

- ① 複雑な分岐も対応可能な「プロセス管理」
- ② ドラッグ&ドロップで作成可能な「フォーム管理」
- ③ 活文CLM[®]エンジンを活用した「文書管理」

以上、3つの機能を持っている。Excel連携やWebAPI連携も可能であり、各業種で幅広く活用されている。



図4 AppSQUARE製品概要

導入状況について、AppSQUAREは2024年9月時点で168サイトに導入されている。業種別では、HSEの得意領域である製造業やITを中心に幅広い業種で活用されている。導入企業規模は、売上高1000億以上の大手のお客さまが60%、50億～1000億のお客さまが40%を占めている。

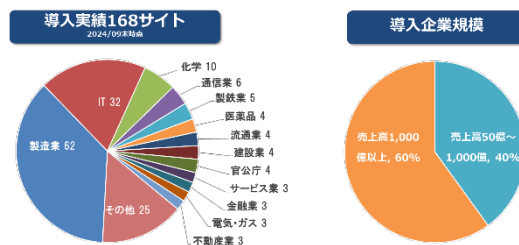


図5 AppSQUARE導入状況

2.3 SynVizS2, AppSQUAREの課題と施策

SynVizS2の事業状況についてまとめる。

① サービス契約

順調に拡大している。大口のお客様向け投資を実施したことで、大口のお客様からの契約も増えてきている。

② オンプレミス契約

新規ユーザのほとんどがサービス契約を締結しているため、近年オンプレミス契約はほとんどない。

③ パッケージSI契約

SEレスで活用可能なソリューションであるためSIは少ない。SIが発生する場合も周辺システムとの

データ連携などがほとんど。

④ 保守契約

2020年頃までのオンプレ契約による保守が継続している。

続いて、AppSQUAREの事業状況についてまとめる。

① サービス

ユーザがサービス契約後にアプリ構築をする必要があり、売上は伸び悩んでいる。

② オンプレミス

パッケージSIが大規模化、長期化することで営業・SEリソースが不足し、売上は伸び悩んでいる。

③ パッケージSI

SIが必須のため、売上は一定程度確保できている。

④ 保守契約

過去のパッケージ売上の累積によって堅調な状況である。

事業状況のまとめからビジネス上の課題を整理する。SynVizS2の課題は、「サービス売上拡大に向けたチャネル拡大」である。売上が順調に推移しているSynVizS2だが、その提供価値を新たなお客様や市場へ提供するため、チャネル拡大が必要である。AppSQUAREの課題は、「顧客提供価値具現化のスピードアップ」である。SIが必須となることでお客様へ価値を提供するまで長期間化に対する対策が必要である。

これらビジネス上の課題解決に向けて、HSEでは施策2点を実施している。1つは、SIが発生することでお客さまへの価値提供まで時間がかかっていたところを、業務テンプレートでお客さまへの価値提供のスピードアップを図る「業務テンプレートビジネスの展開」である。業務テンプレートでSEと営業の効率を上げ、パッケージ・サービスの売上拡大をめざす。もう1つは、「日立グループ各社、パートナーとの協創によるクロスセルの推進」である。日立グループ各社、パートナーの業務フロントと連携し、HSE単独ではアプローチできない新たなお客さま・市場への価値提供をめざすことでSynVizS2、AppSQUARE共通の課題に対する解決を図る。

3. 業務テンプレートビジネスの検討

3.1 AppSQUARE のパッケージ SI 状況

従来の「スクラッチ開発」は、業務ヒアリング、業務分析、設計、開発、テストと進める必要がある。AppSQUARE

を用いた開発は、業務ヒアリングと分析を実施する。設計段階ではノーコードでモックアップを準備し、お客様と実現イメージについて認識合わせすることが可能である。また、開発段階ではパラメータ設定やローコード開発による機能実現が可能である。これらにより、生産性向上、品質向上、設計・製造期間短縮が可能となる。しかし、業務のヒアリングと分析は従来の進め方と比べ大きな変化はなく、業務知識をもつSEが対応する必要がある。この課題を解決するために、「業務テンプレート」を活用したSIを展開している。

3.2 業務テンプレートのねらい

従来のAppSQUARE導入案件では、お客様業務をヒアリングしながら、ノーコードで業務アプリケーションを一から作成していた。業務テンプレートは、特定業務向けに業務アプリケーションを事前に準備したものとなる。この業務テンプレートのパラメータをカスタマイズし、必要に応じてお客様独自の業務アプリケーションを追加することによりシステム構築が可能となる。業務テンプレートの想定業務をベースに業務ヒアリングを進めることができるようになり、業務知識が豊富なSEにて対応しなければならない課題を解決できる。また、業務テンプレートをカスタマイズしてシステム構築ができるため、開発対象アプリケーションの規模を縮小し、開発期間短縮が実現できる。

3.3 業務テンプレート適用業種の仮説検証

AppSQUARE は、多くの業種に適用できる「業務アプリ構築プラットフォーム」である。「業務テンプレート」の適用業務の範囲を拡大することにより、SEリソースに依存しないサービス事業の拡大を実現できる。しかし、全ての業種に対応した「業務テンプレート」を用意することは現実的ではないため、日立グループの協創、AppSQUARE導入実績、マーケットを軸に「ターゲットとなる業種/業務」を選定し、戦略を立て、短サイクルで仮説検証を進めている。

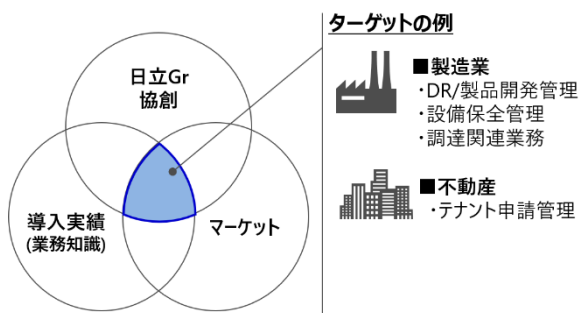


図6 業務テンプレートの仮説検証

3.4 業務テンプレート適用施策

AppSQUAREをベースとし、業務テンプレートの開発に必要な共通基盤を準備し、開発プロセスや開発環境の整備を進めている。その後、特定業務向けの業務テンプレートを開発する方針である。お客様業務に業務テンプレートを適用する際には、必要最小限の個別対応でシステム構築できるようになる。品質保証された業務テンプレートを活用することにより、システム構築の品質向上が期待できる。

4. HISOL 協創によるクロスセル事例

4.1 HISOLの事業展開とAppSQUAREの関わり

HISOLでは、文書管理を得意とする「活文」に、業務プロセスのデジタル化機能を付与することで、ソリューションメニューの強化を目指していた。お客様案件の提案を通して、HISOLは複雑な業務プロセスに対応できる「AppSQUARE」を選択した。活文とAppSQUAREを組合せた案件として、2023年から「大手タイヤメーカー様向け認証・出荷区分管理システム」案件を、2024年から「大手建機メーカー様向け調達業務システム」案件などを開始しており、HISOL事業におけるAppSQUARE活用実績が増えている状況となっている。

4.2 クロスセルOEM戦略

HISOLとHSEは、さらなるビジネス拡大に向けて、実案件にて得たノウハウを活用し、クロスOEM戦略を推進している。クロスOEM戦略を進めることにより、活文とAppSQUAREを組み合わせたソリューションを、お互いの自社ブランドとして提供することが可能となる。本戦略により、HISOLでは、活文ソリューションの価値に加えて、「業務プロセスのデジタル化機能」を新しい価値として提供することができるようになる。さらには、活文とAppSQUAREの実案件で得たノウハウを元に、業務テンプレ

ート化し、事業の横展開を加速することが期待できる。一方、HSEは、HISOL協創による販売チャネル拡大とビジネス規模拡大が見込める。

4.3 クロスOEM戦略におけるHISOLとHSEの役割

HSEはAppSQUARE製品本体をHISOLにOEM提供する。HISOLは、AppSQUAREを自社ブランドの業務プロセスデジタル化機能として、ソリューション提供を行う。また、HISOLは、業務ノウハウを元に業務テンプレートを開発し、HSEにOEM提供する。HSEでは、自社ブランドとして業務テンプレートを活用し、SIを行う。このように、お互いにOEM提供し、自社ブランドのソリューションとして展開する。

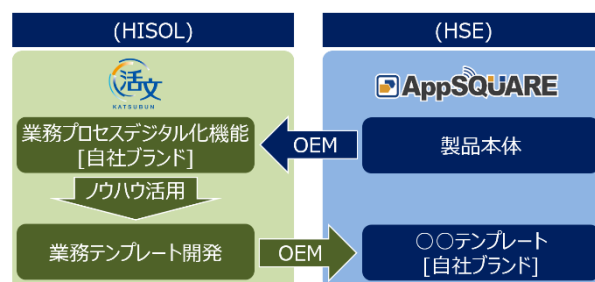


図7 クロスOEM戦略における役割分担

4.4 「問い合わせ対応」業務テンプレート

HISOLで業務テンプレートを検討するにあたり、第一弾には、業種を問わず、さまざまな企業に提案可能である「問い合わせ業務」を選定した。企業内外にて発生する問い合わせ業務向けに準備したテンプレートが「問い合わせ対応」業務テンプレートである。お客様からの問い合わせを受付した後、社内では、担当者のアサイン回答の検討 調査 回答の作成など複数部門にまたがることとなる。これらの情報を集約し、管理することができる。また、「問い合わせ対応」業務テンプレートでは、Allganize社のAIチャットボットシステム「Alli」との連携コネクタを備えている。AIチャットボットが、問い合わせ内容の対応優先順位付けや回答案の作成を支援する。

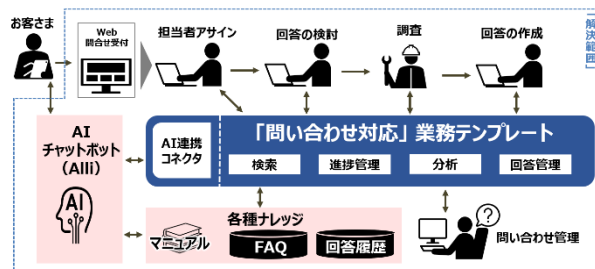


図8 「問い合わせ対応」業務テンプレートの概要

4.5 「問い合わせ対応」業務テンプレートの社内検証

2024年度、HSEにて「問い合わせ対応」業務テンプレートの検証を進めている。HSEはお客様向け保守対応等を行うサポートサイトを運用しており、このサポートサイトに「問い合わせ対応」業務テンプレートの適用を行い、PoCを実施している。PoCを通して、業務テンプレートの適用ノウハウを蓄積し、AIを活用した問い合わせ業務の効率化について検証を進めている。2025年度より本番稼働予定となっている。

4.6 活文とAppSQUAREの今後の展開

今回の取り組みは、HISOL協創により、活文とAppSQUAREを組み合わせて新たな価値を提供できるソリューションとなっている。現在活文とAppSQUARE連携でシステム構築を進めている「認証出荷業務」や「調達業務」のノウハウを活用して、新たな業務テンプレートを拡充することができると考えている。HISOLと協力しながら、HSEのビジネス拡大を牽引する。

5. 今後のビジネス展開

HSEでは、業務テンプレートビジネスや日立グループ各社、パートナーとの協創によるクロスセル事例を増やすため、SynVizS2、AppSQUAREを始めとした業務サービス基盤を提供し、日立グループ各社、パートナーの業務ノウハウ・ソリューションと協創することでお客様の持続的なビジネス成長を支えるソリューションを提供する。そのために「素早いニーズ取り込み」「業務テンプレートの拡充」「柔軟なスケールアップ」を実行していく。

HSEの考える協創の形の一つとして、日立グループ各社やパートナーが「業務ノウハウをテンプレート化」したい場合や「オンプレPKGをクラウド化」したい場合、基盤としてAppSQUAREを提供し、HSEの投資で開発しAppSQUAREのメニューの一つとして販売する、といったことも検討し、協創を拡げていく。

6. おわりに

SynVizS2、AppSQUAREについて、業務テンプレートビジネスの展開、日立グループ各社、パートナーとの協創によるクロスセルの推進でHSE27年度中計の達成、Lumada自主事業の成長をめざす。日立グループ各社、パートナー

との協創により関係するすべてのステークホルダーが持続的に成長するよう事業を推進する所存である。



菊池 聡 2002 年入社
クロスセル事業推進センタ
グループ連携事業推進



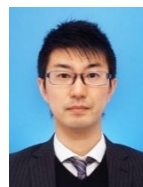
山田 真史 2005 年入社
Viz ソリューション部
自社パッケージ導入コンサルティング



阿部 一雄 2002 年入社
Viz ソリューション部
自社パッケージ導入コンサルティング



戸沢 拓 2005 年入社
グループ協創推進センタ
グループ連携事業戦略立案



中野 亮 2008 年入社
クロスセル事業推進センタ
クロスセル事業推進



太田 卓也 2010 年入社
サービス基盤開発部
SynVizS2 開発まとめ



崔 冲 2014 年入社
サービス基盤開発部
AppSQUARE 開発まとめ

ⁱ 日立ソリューションズの活文 Contents Lifecycle Manager。高い検索性能とセキュリティ文書管理を促

進し、ペーパーレス化を加速する文書管理システム。