

# 三菱自動車オーストラリア

## クラウド移行で管理をシンプルに システム立ち上げにかかる時間の短縮に成功

1980年に設立し、メルボルンに本社を構える三菱自動車オーストラリアは、世界的に有名な三菱自動車工業の子会社です。2,000人以上の従業員と205カ所の店舗を擁する三菱自動車オーストラリアは、三菱自動車を手掛けるさまざまな車両（小型車、スポーツカー、セダン、SUV、トラック、ハイブリッド車など）の販売サービスを提供しています。

### ビジネス課題

三菱自動車オーストラリアは、顧客体験向上を重視するアプローチで目覚ましい成長を遂げてきました。しかし繁忙期など、業務量の増加に伴ってITインフラストラクチャーのパフォーマンスが低下するという課題がありました。

### トランスフォーメーション

三菱自動車オーストラリアは、キンドリル（旧 IBM インフラストラクチャー・サービス）と協力して、既存のSAP® インフラストラクチャーをIBM Cloud®に移行しました。現在、同社のインフラストラクチャーは自動的に拡張でき、自動車の販売台数の変動にもシームレスに対応しています。また、このソリューションを導入したことで、災害への対策を強化でき、スタッフが販売業務により多くの時間を使えるようになりました。

## 結果

災害復旧時に予測されるダウンタイムを80%削減

繁忙期と将来の成長を見据えて追加の容量を提供し、3,000人に及ぶユーザーをサポート

管理業務にかかる時間を短縮し、スタッフの営業活動を支援

「新しいシステムへのデータ移行は、業務を中断することなく完了させられました」

三菱自動車オーストラリア  
最高情報責任者(CIO)  
Mark Tiddy氏



## 成長し続けるビジネスへの対応とITインフラストラクチャーの信頼性向上

新しい自動車を購入することは、顧客にとって一大イベントです。ディーラー（正規販売店）のスタッフは、購入を検討している顧客の電話に対応したり、来店するユーザーに駐車場であいさつしたりと、まさに顧客の第一印象を左右する重要な役割を担っています。三菱自動車オーストラリアは顧客体験の向上について、ディーラーと顧客の間で信頼関係を築くことが重要になると考えています。信頼関係を構築していなければ、顧客は各モデルのメリット・デメリットを比較し、十分に検討した上で購入条件をディーラーとすり合わせる事が難しいためです。

この際、ネットワークの通信速度が遅かったり不安定だったりすると、ディーラーは顧客との話をスムーズに進められないため、顧客から悪印象を抱かれたり、購入の話が頓挫したりする可能性が高まってしまう。同社が擁する販売店のスタッフは、これまで接客態度や自動車の品質の良さを強みとしてきました。しかし、同社の中核を担うビジネス・プロセスの全てに対応しているITインフラストラクチャーは、月末の繁忙期で活用するにはスペックが不足していたのです。忙しくなるとシステムの速度が低下することから、本来スタッフが第一とすべき顧客への対応や配慮が難しくなっていました。

同社が抱えていた課題は、繁忙期中の販売量の増加だけではありません。最高情報責任者(CIO)のMark Tiddy氏は次のように述べています。

「三菱自動車工業は目覚ましい成長を遂げており、5年前と比較すると販売量が約50%増加しています」

継続的に企業が成長していく中で、変動する販売量の管理とITインフラストラクチャーの信頼性の維持を両立することは、ますます困難になっていきました。そこで同社は、オーストラリア全土の販売店のITインフラストラクチャーを、いち早くクラウドに完全移行することを決定したのです。

## 迅速かつシームレスなクラウドへの移行を実現

三菱自動車オーストラリアは、オーストラリアにある200のディーラーが持つ顧客データをIBM Cloudに移行。販売や在庫、スペア・パーツの管理システムと、サービス、保証、レポート、コンプライアンス、ディーラーの顧客管理システムの構築に乗り出しました。同社はSAPシステムの構築をキンドリルに依頼。そのシステムは、「SAP ERP」を基盤として、「SAP Customer Relationship Management (SAP CRM)」、「SAP NetWeaver® Portal」、「SAP BusinessWarehouse (SAP BW)」、「SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC)」を搭載しており、「IBM® DB2®」上で稼働しています。

またキンドリルは、同社のSAP環境の大幅なアップグレードを何度かサポートした経験がありました。30年にわたるキンドリルとの良好な関係の継続を目的として、同社はIBM Cloud SAPが認定したインフラストラクチャーを選択。キンドリル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・ウェアハウス、カスタマー・リレーションシップ・マネジメント・アプリケーションを含む、同社の移行プロジェクトをサポートしました。

ミッションクリティカルなSAP アプリケーションのマイグレーションにより、ビジネスのニーズを満たすため環境を拡張することで、ディーラーはピーク時の販売需要に対応し、中断を最小限に抑えることができるようになりました。

ミッションクリティカルなSAPアプリケーションの移行の結果、ディーラーはピーク時の販売量に合わせて環境を拡張することで、通信速度により発生する弊害を最小限に抑えられるようになりました。

Tiddy氏は、ビジネスに必要な不可欠なアプリケーションをクラウドに移行することで、問題が発生する可能性があったことを指摘します。

「課題の1つには、SAPがさまざまなインフラストラクチャー・プラットフォームに対して、非常に厳しい認証プロセスを設けていることが挙げられます。キンドリルはSAPと直接連携を取って、キンドリルのインフラストラクチャーが適切に認証されていることを確認してくれました。その働きかけのおかげでプロジェクトを軌道に乗せられただけでなく、我々はクラウド移行の準備に集中できました」

結果として、同社のクラウド移行は成功しました。

「新しいシステムへのデータ移行は、業務を中断することなくスムーズに進められました。最終的なリリースは週末に実施されましたが、新システムへ移行すべきデータ量が膨大であったにもかかわらず、ダウンタイムは非常に少なく抑えられました」(Tiddy氏)

## 回復力、信頼性、拡張性を獲得

移行を完了させた三菱自動車オーストラリアは、クラウド・インフラストラクチャーの刷新によって多くのメリットを享受しています。Tiddy氏は、新システムの高い耐障害性に満足していると述べ、その理由を明かします。

「IBM Cloudに移行する前は、DR(災害復旧)システムに切り替える際、数週間に及ぶ業務のダウンタイムが発生するだろうと予想していました。しかし、災害により予測されるダウンタイムはほんの数時間で済みます」

災害時に発生し得るダウンタイムの短縮は、特に同社にとって重要なものであるとTiddy氏は述べます。

「1〜2日程度のダウンタイムでなければ、月ごとに訪れる繁忙期には耐えられないでしょう」(Tiddy氏)

新しいクラウド・インフラストラクチャーのもう1つのポイントは、信頼性の高さや管理の容易さです。スタッフが素早くシステムにアクセスできるようになったことで、顧客はさらに自動車を購入しやすくなりました。

SAPソリューションをIBM Cloudに移行したことで、同社はかつてないほどの拡張性を有しています。今後さらに成長することが見込まれる同社は、販売量の増加にも柔軟に対応できる体制を整えており、このソリューションをオーストラリア国外にも拡大することを検討しているといいます。

「次に行くことは、弊社が学んだことを世界レベルで活用することです。親会社である三菱自動車工業は、弊社のアプリケーション・プラットフォームを世界中の他の販売店にも適用しようとしています」(Tiddy氏)

kyndryl™



## 次のステップに進みましょう

キンドリルがどのように社会の生命線を担う重要なシステムを  
進歩させているのか、詳細をご覧ください。

© Copyright Kyndryl Inc. 2021 Kyndryl は、米国もしくはその他の国における Kyndryl Inc. の商標または登録商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ Kyndryl Inc. または他社の商標である場合があります。本資料は発行時点で最新のものであり、キンドリルが随時予告なしに変更する可能性があります。キンドリルが事業展開するすべての国で、全製品もしくはサービスが利用できるわけではありません。

