



エスプリネット/Esprinet

Esprinet は、イタリアを中心にヨーロッパ全域でビジネスを展開する、ヨーロッパ最大手の IT 製品の卸売会社です。イタリアでは第一位、スペインでは上位 3 社に入り、ヨーロッパでも主要 5 社に入る成功企業です。

現在、Esprinet は、200 社以上の主要ハードウェアおよびソフトウェアベンダーと協力し、600 以上の大手ブランドに対し、出荷単位で 45,000 件以上を顧客に提供しています。Esprinet のビジネスは、40,000 社以上の販売店、大規模小売企業、システムインテグレーター、IT コンサルタントからなるネットワークを介して展開されています。1 か月あたりの製品、サービス販売取扱い数は 16,000 件を上回り、そのうちの 6,500 件以上が、1 年を通じて毎月 Esprinet から IT 製品を購入しています。すべてを合計した総売上は、2011 年には 21 億ユーロに達しました。

Esprinet の IT プロジェクトマネージャーであるマルコ・インパグナチエロ (Marco Impagnatiello) 氏は、Esprinet が成功した理由の 1 つは、「トップテクノロジーブランド企業を引き入れ、きわめて優れたカスタマーサービスと世界レベルの物流プロセスを提供することで、顧客が注文した製品を予定どおりに受け取れるようにできたこと」であると説明しています。もう 1 つの理由として、イノベーションへの積極的な取り組みがあります。Esprinet は、ヨーロッパで最も早くネット販売を主要なチャネルとして採用した卸売会社の 1 つです。同社がリセラー向けに運営している Web サイトでは、顧客が日々の IT ニーズに最適な製品を容易に見つけることができるよう「新しい情報と注文をワンストップで」をテーマに掲げ、顧客あたりの 1 日平均推定ページビュー数は 60 にものぼります。

このように、Esprinet がビジネス目標を達成できるかどうかは、IT システムに大きく依存しています。彼らが、パートナーネットワークとの B2B e コマースを有効に行うために最も重要と考えた IT の成功要因は、B2B 統合でした。2009 年、同社は幅広い B2B 統合を提供できるサービスであるとして、OpenText™ Managed Services を選択しました。

概要

- 月間顧客購入数 16,000 件以上、年間ビジネストランザクション数 600,000 件以上
- テクノロジーサプライヤ上位 200 社の 600 以上のブランド、出荷件数 45,000 件以上を取り扱い
- 主要ブランドとのビジネスを獲得するために不可欠なビジネスの俊敏性が向上
- あらゆるデータフォーマットで高度なドキュメントマッピングと変換に対応
- 24 時間 365 日、現地言語での技術サポートを提供

ビジネス上の課題

Esprinet と OpenText GXS は、1997 年以来長期にわたり、大変よい関係を築いてきました。インバグナチエロ氏は次のように説明します。「Esprinet は当初、主要な大手テクノロジーブランド企業と電子ドキュメントを交換するために EDI を導入しました。プラットフォームにはグローバル展開され、優れたサポートを提供していた、OpenText™ Trading Grid™ を選びました。その時点では、データ交換を行っていたのは、在庫や売上のレポートなど限られた範囲のドキュメントのみで、すべてが EDIFACT 標準に基づいたものでした。」

ビジネスの成長に伴い、販売ポートフォリオに続々と新しいブランドが追加され、電子取引の必要が生じていました。こうした戦略的サプライヤーのビジネス要件に対応するため、Esprinet は EDI の機能を拡張し、多種多様な種類のドキュメントを電子的に交換できるようにしました。その際、ドキュメントのマッピングと変換、新規パートナーの登録と技術サポートなど膨大な時間がかかる作業が必要になり、それらすべてを社内に対応する必要がありました。

「それまでにドキュメントマッピング用の Application Integrator™ を含め、さまざまな OpenText GXS のソリューションとサービスを利用してきましたが、すべてを社内管理していました。ビジネスは成長を続けていたものの、B2B 統合を導入すれば大幅に時間を節約できることがわかりました。一方で、これからビジネスで必要な一定レベルの技術サポートを提供できるのかという懸念もありました。Esprinet のチームは優秀ですが小規模ですし、さまざまなサプライヤーや顧客すべてをサポートしながら社内システムも管理することがどんどん難しくなってきたのです。特に営業時間外の対応が課題でした。」（インバグナチエロ氏）

課題の 1 つは、顧客とサプライヤーがサポートを求めているさまざまなドキュメントタイプと標準すべてに対応する方法を見つけることでした。「当初は、すべての電子ドキュメントが EDIFACT 標準に基づいていましたが、パートナーが増え、やり取りをするドキュメントの種類が増えても管理できる方法を見つける必要がありました。XML や AS2、さまざまな独自フォーマットのドキュメントをサポートする必要に迫られていたものの、到底、社内に対応できるものではありませんでした。」（インバグナチエロ氏）

ソリューション

Esprinet では、アウトソーシングサービスを利用するというアプローチならば、取引先からどのような標準とドキュメントタイプを要求されてもサポートでき、世界中どこでも取引先ネットワークに技術サポートを提供できるため、社内チームの負担を軽減できることに気がつきました。Esprinet はすでに OpenText GXS と取引があったため、OpenText Managed Services を選ぶのは自然な流れでした。

「複数の地域で重要な B2B プロセスに対する技術サポートが必要な場合、グローバルな展開をしている大手企業が必要です。ヨーロッパでは現地言語でのサポートが不可欠であるため、イタリア語とスペイン語に加え、今後必要に応じて他の言語でもサポートを提供できる OpenText GXS の対応力は重要でした。加えて、Esprinet 固有のビジネス課題を理解しているアウトソーシング・サービス・プロバイダーが必要だったのです。」（インバグナチエロ氏）

「当社にとって OpenText Managed Services の真の利点は、取引先がどのようなデータフォーマットを使用しているにも対応できるようになったことです。顧客やサプライヤーからのドキュメントを処理する際にデータのマッピングや変換を心配する必要がなくなったため、ビジネスの効率化が進み、従来ならサポートできなかった新しいビジネスにも取り組めるようになりました。」（インバグナチエロ氏）

「たとえば Amazon が EDIFACT を使用していたとしたら、この規模の作業には対応できなかったのではと思います。OpenText Managed Services は、その課題を迅速かつ有効に解決してくれました。Esprinet の B2B e コマースへの対応能力は著しく向上しました。これは、私のチームにとって大きな成果です。」

— マルコ・インバグナチエロ氏
IT プロジェクトマネージャー

OpenText Managed Services は、ビジネスの俊敏性向上の面でも大きな成果をあげています。ある大手 PC ベンダーとの新規契約の件は、その典型例です。B2B 統合要件への対応能力が決め手となり、Esprinet はその PC ベンダーにとってイタリア初の卸売会社になりました。「こうした大きなビジネスチャンスがあるのは素晴らしいことですが、このベンダーは、ビジネスを確実にを行うために XML を使用したドキュメントの交換を要求してきました。この作業に社内に対応するとリソースがかかりすぎ、必要なスケジュール内で終わりそうにありません。それではこのビジネスにサービスを提供する Esprinet の能力に疑問を抱かれてしまいます。OpenText Managed Services を使用していたことで、社内のリソースを配置せずに、要求されたスケジュール内に妥当なコストで対応することができました。」(インバグナチエロ氏)

成果

インバグナチエロ氏は、ビジネスの俊敏性だけでなく、B2B 統合のクオリティも向上したと評価しています。

「今では、さまざまなデータフォーマットで幅広いビジネス取引を交換しています。実に、年間 600,000 件を超える取引を実行しているのです。社内に対応していた頃は、すべて EDIFACT といっても、すぐに標準ではなく Esprinet 独自バージョンの EDIFACT に変わってしまいました。顧客から要望があれば、社内チームの誰かが急いでマップを修正していましたが、監査証跡をうまく維持できず、変更の追跡が困難になることもありました。OpenText GXS に任せるようになってからは、あらゆることが詳細にレポートされるため、いつどこが変更されたかを正確に把握できます。このため、ビジネスの質が確実に向上しました。」

「OpenText GXS はプロジェクトを十分に理解しており、Esprinet が 1 年以内にアウトソーシングサービスに完全移行できるように支援してくれました。プロジェクトのどの段階でも、最高品質のサポートを受けることができました。」(インバグナチエロ氏)

「OpenText Managed Services の導入によって Esprinet のビジネスは大きく向上しました。ほんの一例ですが、Amazon とのビジネスでは、どのタイプのドキュメントでも電子取引できることが前提条件でした。たとえ Amazon が EDIFACT を使用していたとしても、この作業は社内に対応できる規模ではありませんが、OpenText Managed Services を利用することによって迅速かつ有効に遂行されました。Esprinet の B2B e コマース遂行能力は著しく向上したのは、私のチームにとって大きな成果です。」(インバグナチエロ氏)

次のステップは、さらに多くの取引先と統合を進めることです。「現在、まだ紙ベースのプロセスを使用している顧客やサプライヤーの多くに取り組んでいます。OpenText Managed Services があれば、取引先が希望するデータフォーマットを使用して効果的に取引を開始できることがわかっているので、経験を活かし、こうした取引先が電子的にドキュメントを交換できるように支援していきます。」(インバグナチエロ氏)

GXSについて

OpenText Corporationの100%子会社であるGXSは、世界最大の統合クラウド、OpenText™ Trading Grid®を運用する、B2Bデータ連携・統合サービスのリーディングプロバイダーです。新たにOpenTextグループの一員となり、OpenText Information Exchange Suiteの一翼として、取引をスピードアップする製品の包括的な統合スイートを提供します。このスイートは、セキュアなメール、大規模なファイル転送、ファックス、EDI、通知などのメッセージングおよびB2Bデータ連携・統合サービスのすべてを1つのプラットフォームに統合し、多対多の取引を実現します。クラウド、オンプレミスのいずれにおいても、Information Exchange Suiteを使用することで、企業は情報のデリバリーを迅速化・制御し、機密性や複雑性の高いコミュニケーションのセキュリティと信頼性を強化できます。詳しくは、<http://www.opentext.com>をご覧ください。Twitter (<http://twitter.com/opentext>)、LinkedIn (<http://www.linkedin.com/company/opentext>)でもさまざまな情報(英語のみ)を提供しています。

GXS 株式会社

東京本社 / 〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-8-3 丸の内トラストタワー本館 18F
TEL : 03-4560-6900 FAX : 03-4560-7898

名古屋オフィス / 〒460-0008 愛知県名古屋市中区栄3-2-3 日興証券ビル 4F
TEL : 052-269-8482 FAX : 052-269-8484

大阪オフィス / 〒541-0052 大阪府大阪市中央区安土町2-3-13 大阪国際ビル 31F
TEL : 06-7711-3760 FAX : 06-4964-2046