



WHSmith は、市街地店舗 500 店以上、空港、駅、サービスエリアに 120 店以上を展開する英国最大の小売企業の 1 つです。主な取扱商品は、文房具、書籍、エンターテインメントソフト、新聞雑誌、雑貨類などです。毎年、同社の店舗小売部門は、500 社以上の取引先から約 15 億ポンドもの商品を調達しています。書籍、エンターテインメントソフト、新聞雑誌、雑貨類の約 90%、文房具の約 60% の調達は電子化され、OpenText™ Managed Services で電子的に処理されています。

課題

WHSmith が e コマースを導入した理由は、多くの小売企業と同様に、ビジネスをスピードアップし、複数の事業領域でサービスを合理化し拡張を進めていくためでした。WHSmith のトレーディング / マーケティング担当チームのサポートマネージャーであるアラスデア・リード (Alastair Reid) 氏は次のように説明しています。「EDI を使用した発注、注文確認の受信、出荷通知書と送り状の送信によって、書籍のような品目の場合、店頭在庫の補充が 2 ~ 3 日以内に行えるようになりました。その他のビジネス領域では、新規注文のリードタイムが数週間から 1 週間以内まで短縮されました。EDI によってサプライチェーン直送モデルに移行することができ、倉庫にある在庫から店舗へと注文品を出荷するのではなく、混載センターでサプライヤーから納入された注文品を受領し、複数のサプライヤーからの商品を店舗別に分配し、各店舗にまとめて配送しています。」

ソリューション

WHSmith は、長年にわたり OpenText GXS の複数の EDI 変換および交換ソリューションを利用して、e コマース戦略を実現してきましたが、2003 年にすべての e コマースアクティビテ

「OpenText GXS は、業界をリードするプロバイダーであり、さまざまな点で最適なソリューションを当社に提供しています。OpenText GXS のグローバル展開は重要な要因でした。これなら、アウトソーシングサービスが、WHSmith の成長を促進するプラットフォームになります。」

— アラスデア・リード氏「トレーディング / マーケティング担当」サポートマネージャー

ィを OpenText™ Managed Services に統合することを決定しました。「それまで、社内システムはさまざまなルートを通じてデータを送受信しており、セキュリティや堅牢性のレベルがまちまちでした。また、複数の VAN (付加価値ネットワーク) とデータ交換メカニズムをサポートしていました。この状況を改善するために、サービスの柔軟性は維持したまま、堅牢性とセキュリティを高め、複雑さと運用のリスクを軽減する必要がありました。そこで、アウトソーシングサービスソリューションならば一元的でシンプルなブラックボックス化が可能になり、詳細な運用の管理はエキスパートのパートナーに任せられると考えたのです。」(リード氏)

「OpenText GXS は WHSmith のビジネス状況に合ったソリューションを提供してくれています。」

— アラスデア・リード氏「トレーディング/マーケティング担当サポートマネージャー」

リード氏によると、プロバイダーとして OpenText GXS を選ぶことに迷いはありませんでした。「ビジネス上の要求から、エンタープライズレベルのソリューションが必要になることはわかっていました。

OpenText GXS は、業界をリードするプロバイダーであり、さまざまな点で最適なソリューションを当社に提供しています。また、OpenText GXS のグローバル基盤は重要な要因でした。これなら、アウトソーシングサービスが、WHSmith の成長を妨げるのではなく促進するプラットフォームになります。今では、取引先を物理的な所在地に関係なく立ち上げるメカニズムができあがり、以前よりもはるかに確実に英国以外へと取引先ネットワークを拡大できるようになりました。」

OpenText Managed Services によって、WHSmith ではパートナーの規模や技術的なスキルレベルに関係なく e コマース化を進めることも可能になりました。企業規模の大小で取引を断念することや、最も低いレベルに合わせて作業しなければならないこともなくなりました。EDI を使い始めたばかりの取引先も、最先端の取引先も取り込めるようになったのです。」(リード氏)

OpenText Managed Services のもう 1 つの利点は、他の小売企業が AS2 に移行した場合などに、新しいテクノロジーや e コマース標準の開発の影響が WHSmith に直接及ばないことです。「たとえば今後、AS2 に移行した他の小売業者と取引しているサプライヤーが AS2 を必要としても、OpenText GXS を使用していれば AS2 ソリューションを提供しやすくなります。WHSmith 自体や他のサプライヤー基盤が同様の変更を強いられることはありません。」(リード氏)

OpenText Trading Grid™ が提供するサービスは、競合ソリューションとは異なり、基本的な EDI 以外に幅広いデータ交換メカニズムをサポートしています。その点でも、1 つのソリューションだけで WHSmith のニーズすべてを満たしています。「EDI はビジネスの中核であり、データ交換の大部分を占めています。使用するのには主に Tradacoms 標準で、一部では EDIFACT メッセージもあります。一方で WHSmith には、Chart-Track、BookTrack、Millward Brown などへのマーケティングの予測データのように、FTP など他のプロトコルやフラットファイルを使用するシステムもあります。OpenText GXS ではこれらすべてをサポートできるため、どんな依頼も OpenText GXS1 社に対して行うだけで済み、社内の運用も簡素化できます。」(リード氏)

WHSmith では、2003 年 10 月から OpenText Managed Services を使用した結果、サービスの信頼性と即応性が向上したとリード氏は評価しています。「数日間、ときには数週間もサービスへの対応が不要なことがあります。問題が発生すると、OpenText GXS の優れたサ

ービスデスクがすばやく回避策を講じ、問題を調査・解決してくれます。」(リード氏)

さらに、アウトソーシングサービスとWHSmithの社内システムを容易に統合できたため、すべての運用をメインフレームベースのアプリケーションから移行するという長期のプロジェクトを円滑に進めることができました。「OpenText GXSは、サービスをメインフレームから分離してシンプルなサービス指向環境で使用できるようにプロセス全体を通してサポートしてくれました。」(リード氏)

OpenText Managed Servicesによって、WHSmithとサプライヤーとの取引方法も多様化することができ、店舗マネージャーが日々発注する従来の方法から、販売および在庫データを提供してVMI(ベンダー主導型在庫管理)アプローチをサポートする方法まで容易に対応できるようになりました。「そのうえ、OpenText Managed Servicesでは、データを夜間バッチ配信ではなくリアルタイムで送信できます。これは、サプライヤーから在庫が倉庫に到着する直前に納品書が送信される場合には不可欠です。アウトソーシングサービスによって、納品書が送信されて数分以内に倉庫スタッフが倉庫システムを介して納品書の詳細を参照できるようになりました。」(リード氏)

OpenText Managed Servicesでは現在、WHSmithの店舗に商品を納入するサプライヤーとの間で、注文書、確認書、発送通知書、送り状、貸方票、借方票を、販売、在庫、リコール、返品に関する情報と共に交換できるようになりました。また、社内で使用する品目の調達トランザクションも処理しており、さらに、社内およびパートナーの両方とChartTrackなどのビジネスおよびマーケットインテリジェンスも共有しています。

成果

WHSmithでは、OpenText Managed Servicesの導入以降、スタッフを紙の書類の処理やデータの手入力から、送り状の誤り調査など、各自の専門知識を生かせる付加価値の高い業務へと再配置しています。また、サプライチェーンの可視化も大幅に進み、例外レポートが迅速化・簡素化され、WHSmithの取引チームのビジネスユーザはサプライヤーからの問い合わせに迅速かつ容易に回答できるようになりました。「OpenText GXS's Managed Servicesの可視化ポータルによって、ビジネスに出入りするすべてのアクティビティを自分たちでモニタリングできるようになりました。

注文書や送り状のステータスを直接参照できるため、いろいろとeコマースのサービスデリバリーチームにレポートを依頼する必要もありません。」(リード氏)

WHSmithでは、他の目標達成にもOpenText Managed Servicesを有効活用しています。同社では、各取引先とのコミュニケーションの電子化を進めることを決定しています。「サプライヤーとの1対1方式に移行するプログラムを進めていますが、OpenText GXSは、メッセージ交換プロセスを十分にテストし、動作の堅牢性を確認してから本番稼働に移すという手順において重要な役割を果たしています。多くのパートナーはEDI導入を一種の賭けだと考えていますが、OpenText GXSのサポートのおかげで、WHSmithにとってはごく普通の業務です。十分に試行・テストされたプロセスであることは間違いのないため、実践的でリスクのない日常的な作業にすぎません。WHSmithのこうした姿勢に驚く大手サプライヤーもいますが、その感覚はOpenText GXSをアウトソーシングサービスプロバイダーとして利用すればわかること

「全体的に見れば、OpenText Managed Servicesは、非常にコストメリットのある提案だと言えます。」

ー アラスデア・リード氏「トレーディング/マーケティング担当」サポートマネージャー

なのです。」(リード氏)

WHSmithでは、既存のパートナーと交換するメッセージの範囲を広げ、パートナーの使用範囲を拡張するというプロジェクトも実施しています。たとえば、長年 EDI を利用して注文を処理してきた書籍サプライヤーのトランザクションを拡張して納品書と送り状を取り込みました。「サプライヤーとの間にエンドツーエンドで双方向の電子商取引関係が構築されたのです。このプロジェクトにおいて、OpenText GXS は重要なパートナーとして、要件の定義、適切なメッセージタイプの推奨、メッセージセグメントの最適な使用方法に関する助言、ビジネス全体への新しいメッセージタイプの迅速な展開のサポートなどを行ってくれました。」(リード氏)

「その結果、EDI サービスを通じて多様な情報を提供できるようになり、EDI サービスの価値を高めることができました。また、OpenText GXS のサポートにより、通常 1 年以内で新しいメッセージタイプの採算が取れるようになりました。全体的に見て、OpenText Managed Services は WHSmith にとって非常にコスト効果の高いソリューションです。実際に、競合他社ならメッセージの転送しかできないコストで、OpenText GXS ははるかに優れたレベルのサービスと機能を提供しています。」(リード氏)

「OpenText Managed Services は、現行運用の中心であるだけでなく、取引先との新規プロジェクトでメリットを具現化するうえでも欠かすことができません。OpenText GXS のメッセージングソリューションでは、エンドツーエンドで高品質のサービスが得られ、必要なときには時刻や問題に関係なく利用できる 24 時間 365 日のサポートが支えています。OpenText Managed Services がもたらす価値は、どの企業にとっても基礎となるものですが、OpenText GXS が WHSmith のビジネス状況に合ったソリューションを提供してくれます。」と、リード氏は締めくくりました。

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