

# Microsoft Dynamics ERPパッケージの保守サポート業務を24/7でグローバル対応（成功事例込）

世界各国のベンダーと個別に締結していた保守サポートを統括することで、分散されていた運用保守費を抑制し、ERPシステムの追加開発についても日本本社で管理することに成功

SYSCOM USA INC.（ニューヨーク、President&CEO：佐藤誠詞、以下SYSCOM USA）は、Microsoft社製のERPパッケージであるDynamicsシステムを海外展開している日本企業向けに、TT Network Integration (Thailand) Co., Ltd.（バンコク、President：Mr. Kazuya Enya、以下TTNI-Thai）と協業することで「グローバル向け24/7のサポート」を提供、また同サポートを実現させるまでの「引き継ぎ支援サービス」を開始した。

SYSCOM USA(<https://www.syscomusa.com/>)はニューヨーク本社と東京支店を軸に、米州とアジアへDynamicsシステムを導入展開するMicrosoft Cloud Solution Partner (CSP)。TTNI-Thai(<http://www.ttni.co.th/>)はグローバルヘルプデスクをコア事業の一つとしているタイ法人、両者は互いの強みを生かすために協業のうえ「Dynamicsシステムをグローバル展開している日系企業」を支援する。

## 【想定されるお客様】

- ・現在、複数国でDynamicsシステムを導入している企業
- ・これから新たなリージョンへ事業進出のうえ、Dynamicsシステムを導入する企業
- ・Dynamicsシステムの保守サポートを、各国複数のベンダーへ委託している企業

## 【背景】

昨今、上場企業においては、特に海外子会社で利用する業務・会計システムについて厳しい監査の目が向けられてきている。海外進出の際に立ち上げる新会社や、企業買収によりグループへ加わる子会社等、業務・会計システムは世界各国で分散されたうえ、保守サポート費用が何年経っても減らない現象が続いている。またERP2025年問題も絡み、既存ERPシステムの入替えやアップグレードを行いたいにも関わらず、なかなかIT予算を工面できない日系企業が増えてきている。

## 【成功事例】

積水化学工業株式会社（大阪、代表取締役社長：高下 貞二、以下積水化学）において海外展開されているDynamicsシステムの統括責任を担っている石川氏（写真中央）は、同社が業界トップである中間膜を扱う事業の海外保守サポート費用について長年コスト削減に取り組んでいる。石川氏は「各国のサポート状況の管理が行き届かず、実績が無くても基本料金を請求されたり、同様の問い合わせが生じた際にもチャージが累積されたため想定外の請求をされていた。また、それぞれの国で24/7体制が無い場合、時間外の保守サポートを依頼することが難しく高額な追加料金になることがあった」と振り返る。「一方で現在は、一か所で問い合わせを24/7受けて頂いており、効率化が図れている。また、エスカレーションされる内容に対しては、日本本社が時間外であっても、時差がちょうど真裏にあたるSYSCOM USAが米国の日勤帯として対応頂いているので、現地法人の満足度も高まっている」と成果を語る。また、引き継ぎプロジェクトを通し思わぬ副産物にも直面した。

・引き継ぎプロジェクト責任者／SYSCOM USA 安部（写真左）：存在しているドキュメントを棚卸した結果、標準化に則られていないものや不足していたものが発見できたので、これらの更新も図れた。

・一次サポート責任者／TTNI-Thai 浅井氏（写真右）：バックログには効果が分からないものや、発生日が古いものも含まれていたため、これを機に新たなルールを定め、条件に合ったもののみを引き継ぐことにした。

石川氏は「これから残りのRegionについても展開を続けて行く、保守サポート費用の具体的な削減効果等は年度末に算出する一方、直近はアップグレードの検証と計画を急ぎたい」と抱負を語った。



以上

---

SYSCOM USAのプレスリリース一覧

[https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company\\_id/24813](https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/24813)

---

【本件に関する報道関係者からのお問合せ先】

SYSCOM USA東京支店 責任者：塚瀬康之

電話：03-3216-7351 メールアドレス：tokyo@syscomusa.com