

クライアントの成功事例

# 大手自動車メーカー、年間サポートコストを削減し、節約分で工場を拡張

## プロトン (Proton)

**クライアントのプロフィール:** プロトンは、マレーシア初の国産車、プロトン・サガを開発したマレーシアの自動車メーカーです。最近、国内最高峰のプレミアムおよびエグゼクティブ SUV であるプロトン X70 と、マレーシア最速の販売ペースを誇る C セグメント SUV をリリースしました。

**業種:** 自動車

**拠点:** マレーシア

**収益:** 42 億リンギット

**社員:** 10,000 名

**サポート製品:** SAP ECC 6



**PROTON**  
INSPIRING CONNECTIONS

「リミニストリートのソリューションを採用した理由の 1 つは、組織が投資を行う準備ができていないにもかかわらず、SAP HANA にアップグレードしなければならないというプレッシャーを回避するためです。その一方で、必要なサポートは引き続き受けられます」

### Marhalisa Matari 氏

プロトン  
シニアマネージャー  
IT アプリケーション管理  
情報技術グループ

プロトンはマレーシアの大手自動車メーカーであり、マレーシア国内の総自動車販売台数では第 2 位の地位にあります。

### プロトンの課題

1983 年に設立されたプロトンは、マレーシア初の国産自動車会社です。その最新モデルであるプロトン サガと X70 は、好調に販売台数の成長と市場シェアの拡大を進めました。しかし、厳しい経済状況に直面したため、プロトンは全部門に経費の削減を呼びかけ、**全体の運営経費の 30%削減を目指すことになりました。**

これは、IT 部門にとって、テクノロジー プロバイダーからの保守費用を最小限に抑える方法を模索することを意味しています。プロトンでは、製造から販売、流通、アフターサービスまでの業務に、主に Siebel と統合された SAP を使用しています。

「当初は、プロジェクトを社内に留めることで専門家の費用を節約することを検討していました。しかし、複数のプロジェクトが同時に進行しているため、リソースは逼迫していました」と、プロトンの Marhalisa Matari 氏（情報技術グループ、IT アプリケーション管理、シニアマネージャー）は述べています。そのため、クアラルンプールでのリミニストリートのイベントに参加した後、**プロトンはコスト削減をサポートしてくれる独立系第三者ベンダーを探すことにしました。**

SAP の評価も含め、競合各社の優位性を比較したレビュープロセスの結果、プロトンは、同プロセスで一貫して優れた知識と専門技術を有するリミニストリートと、SAP ERP の第三者保守ベンダーとして選択しました。Marhalisa 氏は、「第三者保守ベンダーとしてリミニストリートを迎えるという決定は、IT チーム、経営陣、そして ERP システムの担当者からの意見も影響しています」と説明しています。

## メリット

- 保守費用の 50% 削減: 独立系第三者保守サポートへの切り替えで得られた節約分は、工場拡張資金に充てられ、プロトンの全体的な運営経費削減に役立ちました。
- 既存の SAP ERP の保守サポートを確保: プロトンは現行の SAP アプリケーションを今後何年にもわたって安心して利用できるようになりました。
- パーソナライズされたサポートサービス: プライマリサポートエンジニア (PSE) による迅速かつ効果的な問題解決、カスタマイズのサポート、戦略的アドバイザリサービスが含まれています。
- S/4HANA への移行の有無や時期を柔軟に判断可能: プロトンは、安定した SAP 環境を運用しながら、独自のタイムテーブルで長期的な ERP 戦略を構築できます。

## リミニストリートのソリューション

プロトンでは、SD、MM、FICO、工場のメンテナンス、IS-Auto、APO、生産計画、人事・給与計算ソリューションにリミニストリートのサービスを利用しています。IT チームが特に評価しているのは、サポートの履歴や背景を熟知している専任のプライマリサポートエンジニア (PSE) がいることです。さらに、リミニストリートは他のアプリケーションとの統合も幅広くサポートしているため、問題発生時のダウンタイムが抑えられます。

プロトンはコスト削減以外のメリットも感じています。テクノロジープロバイダーによるサポートサービスとは対照的に、リミニストリートのサポートメールは対応が迅速かつ親身であり、リクエストの内容が何であれ、変わらぬ熱意で応えてくれます。さらに、リミニストリートのサポートチームは、ナレッジトランスファープロセスの間に、プロトンのビジネスプロセスを巧みに吸収し、素早く導入しました。Marhalisa 氏は、**プロトンのシステムや環境に精通しようとしている、チームの積極的な姿勢にも感銘を受けました。**こうしたことから、Marhalisa 氏は、リミニストリートのチームがプロトンのサポートの問題を素早く、的確かつ効果的に処理できると確信しました。

## クライアントの成果

リミニストリートに切り替えたことで、プロトンでは直ちに**保守費用を 50% 削減できました。**プロトンは、リミニストリートのサポートによって節約した IT 部門の費用を**ペラ州のタンジュン・マリムにある工場を拡大するために活用し**生産量の増大を促進しました。こうした成果を受けて、この地域の輸出市場にもリミニストリートの利用を拡大することを検討しています。

また、プロトンでは、テクノロジープロバイダーから課せられたスケジュールに縛られることなく、企業が投資を行う準備ができたときに SAP ソフトウェアの最新バージョンにアップグレードするという柔軟な選択ができるようになりました。Marhalisa 氏は、「リミニストリートのソリューションを採用した理由の 1 つは、組織が投資を行う準備ができていないにもかかわらず、2027 年に SAP S/4HANA にアップグレードしなければならないというプレッシャーを回避するためです。その一方で、必要なサポートは引き続き受けられます」と語りました。

プロトンは、必要なときにはいつでも専任のコンサルタントのサポートが受けられる点も評価しています。リミニストリートと契約して間もなく、プロトンのシステムがダウンしたときに、その効果が試されました。ダウンしたシステムは、リミニストリートとの契約上はサポート対象外でしたが、プライマリサポートエンジニアが迅速に対応し、問題解決の方法を調べてくれました。

Marhalisa 氏は次のように付け加えます。「**リミニストリートは、顧客を大切にしていると感じます。**問題が発生したとき、リミニストリートのチームの存在はとても心強く、定期的に当社のチームに状況確認の連絡をしてくれます。これは私にとって重要な点です。また、当社のチームがチケットを記録すると、すぐにリミニストリートから反応がある点も素晴らしいです。**コーヒーで一服する暇さえありません。それほど、リミニストリートの対応は迅速です**」

## 詳しくは

プロトンについての詳細や他のクライアントの成功事例については、[www.riministreet.com/jp/client-success](http://www.riministreet.com/jp/client-success) をご覧ください。

## 日本リミニストリート株式会社

〒163-1030 東京都新宿区西新宿3-7-1 新宿パークタワー N30階 電話 03 5326 3461 Fax 03 5326 3001  
[contactjp@riministreet.com](mailto:contactjp@riministreet.com) | [www.riministreet.com/jp](http://www.riministreet.com/jp)

©2020 Rimini Street, Inc. All rights reserved. Rimini Street は、米国およびその他の国におけるリミニストリートの登録商標です。Rimini Street, Rimini Street ロゴ、およびその組み合わせ、その他TM の付いたマークは、リミニストリートの商標です。その他のすべての商標は、それぞれの所有者の財産権を構成するものであり、別段の記載がない限り、リミニストリートは、これらの商標保有者またはここに記載されているその他の企業との提携や協力関係にあるものでも、またそれらを支持しているものでもありません。この文書はRimini Street, Inc. (「リミニストリート」) により作成されたもので、Oracle Corporation、SAP SE、または他のいかなる団体によっても後援、承認、または関係付けられたものではありません。別途、書面による明示的な記載がない限り、リミニストリートは記載されている情報についていかなる責任も負わず、商品性または特定目的への適合性の黙示的保証を含みますが、それに限定されないすべての明示的、黙示的、または制定法上の保証を行いません。いかなる場合でもリミニストリートは、この情報の使用または使用が不可能な事態によって生じる直接的、間接的、結果的、懲罰的、特別的、または付随的損害のいずれに関する責任を負いません。リミニストリートは、第三者により提供された情報の正確性または完全性について一切の表明または保証を行わず、当該情報、サービス、または製品について随時変更する権利を有します。