

クライアント成功事例

# Welch's社がOracle E-Business Suite向けの サードパーティ サポートでビジネス機能を向上

Welch's

**クライアント概要:** 1869年創業のWelch'sは、Welch's社製ジュースとゼリーに使用されるコンコード種とナイアガラ種のブドウを栽培する約800の北米の農家で構成される、National Grape Cooperativeの加工・マーケティング子会社です。

**業種:** 消費者向け包装商品

**地理:** 本社はマサチューセッツ州コンコード

**収益:** 7億米ドル

**従業員:** 700人

**サポート製品:** Oracle E-Business Suite 11.5.10、Oracle Database 11g、12c、EBS Payroll



「リミニストリートに電話すると、面識のある人が対応し、すぐに問題に着手してくれます。」

Welch's社 CIO  
Dave Jackson 氏

Welch Foods, Inc.は、世界40ヶ国で販売されるWelch'sブランドのグレープジュース、ジュースカクテル、ジャム、ゼリーを加工・生産しています。

## Welch'sの課題

Welch'sは、Welch's社製ジュースとゼリーで使用される有名なパープルコンコード種とナイアガラ種のブドウを栽培する、800を超える農家で構成されるNational Grape Cooperativeの子会社です。同団体は、収穫物の加工とマーケティングをWelch'sに任せています。

消費者の購買行動の変化に気づいたWelch'sは、会社戦略をコスト抑制へと切り替え、増加するマーケティング活動にコスト削減分を再投資する計画を立てました。同社では、Oracle E-Business SuiteとOracle Databaseのサポート保守費用が突出していました。

「当社の管理関連費用のベンチマークを行ったところ、業界標準レベルを上回っていました」と、Welch's社のCIOであるDave Jackson氏は語ります。「特にOracle ERPソフトウェアに目を向けてみると、変曲点にあることがわかりました。サポート保守費用はIT予算の12~15%近くを占めており、稼働中のバージョンは寿命を迎えていました。ただ、アップグレードの手間と費用に見合うような新しい特徴や機能が、新バージョンにはなかったのです。」

さらにWelch'sは、コスト削減と同時に、増加するビジネス機能をサポートし、将来の組織のアップグレードオプションを保つこともできるような戦略を必要としていたとJackson氏は指摘します。

## リミニストリートのソリューション

Jackson氏によると、Welch'sは、一部のエンタープライズ アプリケーションのクラウドベース アプリケーションへの移行等、従来のOracleアップグレード方法を検討していました。標準オプションでは費用が削減されることも、新しい重大なビジネス価値が実現されることもないと判断したWelch'sは、Oracle EBSとOracle Databaseシステムのサポートをリミニストリートに切り替えることを選択しました。

サードパーティ サポートへの移行により、Welch'sはサポートと保守の年間費用を直ちに50%削減しました。さらに同社は、全米8州の給与支払いを管理する上で不可欠な税・法改正の最新情報を得られるようになりました。

Jackson氏は次のように指摘しています。「オンボーディング プロセスは整備も調整も非常にしっかりしたものでした。」「多少のアクシデントはありましたが、リミニストリートは解決に向けて真

利点

- サポートと保守費用の削減: Welch'sは、Oracleサポート保守費用を前年比で50%削減しています。
- 不要なアップグレードを回避: Welch'sは、アップグレードのプレッシャーを受けることなく、全米の複数の州における給与最新情報に完全に対応した状態で、安定的で有効なOracleソフトウェアを引き続き実行できるようになりました。
- 戦略的柔軟性の向上: サードパーティ サポートにより、Welch'sは、すでにライセンスを取得しアーカイブされたソフトウェアを今後いつでもアップグレードできる可能性を残したまま、カスタマイズのサポートをリミニストリートに任せられるようになりました。

「当社のチームはもう、従来のサポートに戻る気はありません。一人残らずこう言うはずですよ。「サポートチケットの確認、パッチの適用、これまで余儀なくされたあらゆる面倒な作業から解放されたので、サポートを変更して本当に良かった。はるかに良い人生になった」、と。」

Welch's社 CIO  
Dave Jackson 氏

撃に取り組んでくれました。問題発生時に相手先企業がどのように対応するか、それこそが当社にとって重要なのです。リミニストリートはサポート全面に責任を持って対応してくれます。当社のプロセスはすべて成熟しており、全面的にすばらしいサポートを受けています。」

サードパーティ サポートへの移行に先立ち、アップグレードの可能性を残しておくこともJackson氏にとって重要なポイントでした。

「現時点では旧バージョンのソフトウェアを使用していますが、次の2つのバージョンのソフトウェアも所有しており、ダウンロードとアーカイブ保存が完了しています」とJackson氏は言います。「今後アップグレードしたほうがよい状況になれば、必要なサポートをリミニストリートから受けられると確信しています。」

クライアント側の成果

リミニストリートが提供するサードパーティ サポートへの移行後、Welch'sは、コスト削減分を会社全体に再分配し、マーケティング戦略の強化に役立てています。

Oracleソフトウェアサポートの質も向上したとJackson氏は指摘します。

「リミニストリートに電話すると、面識のある人が対応し、すぐに問題に着手してくれます。」とJackson氏は語ります。「例えば、前回生じた重要度1の問題では、リミニストリートは30分以内に問題に対処し、60分以内に解決してくれたので、当社は2時間以内にバックアップ態勢を整え稼働を再開できました。」

新たなマーケティング活動への投資に加え、サービスレベル向上によりITスタッフは自由な時間を確保できるようになり、会社としてビジネス向けの新たなアプリケーション拡張機能を作成できるようになりました。

「チケットのトラッキングや問題解決にチームが費やす作業がこれまでより大幅に減り、ビジネス対応プロジェクトに注力できるようになりました」とJackson氏は語った上で、同社がリミニストリートによるサポートの下でJavaとブラウザもアップグレードしたことを明かしました。これらの2件のアップグレードは、これまでのサポートプランで同社が躊躇していた案件でした。

結果として、必要とする新たなビジネス拡張機能を提供できる環境が社内に整った、とJackson氏は指摘します。

「リミニストリートに電話して対応を依頼できます。リミニストリートは、「ソフトウェアの範囲外で、当社のサポート対象ではありません」などとは言わないので、当社としてはさらに自信を持って多くのプロジェクトに取り組めます」とJackson氏は説明します。「新プロジェクトを立ち上げるたびに、念のために、サポートチームが当社のプロジェクトを把握しているかどうか確認するのが決まりになっています。」

詳細

Welch'sの詳細または他のクライアントの成功事例については、www.riministreet.com/jpをご確認ください。

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 www.riministreet.com/jp

© 2020 Rimini Street, Inc. All rights reserved. 「Rimini Street」は、米国およびその他諸国におけるRimini Street, Inc.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、Rimini Street, Inc.の商標です。その他のすべての商標は、引き続き各所有者の財産であり、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本書記載のその他企業と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。本書は、Rimini Street, Inc. (「リミニストリート」)が作成したものであり、Oracle Corporation、SAP SEまたはその他の当事者の後援、支持を受けているものでも、それらと関係するものでもありません。書面にて明示的に別途記載する場合を除き、リミニストリートは、商品適格性または特定目的への適性の黙示的保証を含むものこれらに限定されない、提示情報に関する法的責任を一切負わず、またそれらに関するあらゆる明示的、黙示的、または法定の保証を放棄します。リミニストリートは、情報の使用または情報の使用不能に起因する、あらゆる直接的、間接的、結果的、懲罰的、特別または付随的損害について一切責任を負わないものとします。リミニストリートは、第三者が提供する情報の精度または完全性に関し一切表明や保証を行わず、また、いかなる時点においても情報、サービスまたは製品に変更を加える権利を留保します。