

開発期間 3 ヶ月で e-Warranty・システムをリリースせよ！

～ 緊急課題を解決できたのは「GeneXus」ならではのアジャイル開発 ～
GeneXus™

多大な時間と手間を要していた太陽光パネル保証書発行の改善を図るため、保証書のダウンロード発行にチャレンジしたカナディアン・ソーラー・ジャパン株式会社の品質保証課。GeneXus のプロトタイプ開発手法がそれを実現した。

カナディアン・ソーラー・ジャパン株式会社は本社をカナダに置く世界規模の太陽光パネルメーカーの日本法人である。多くの外資系企業と同様に SAP などの基幹は本社と共通システムを利用。その中でなぜ GeneXus が必要となったのか。カスタマーサポート部 品質保証課の今野課長代理にお伺いした。

**すべて手作業で発行まで
1～2 ヶ月かかる保証書**

「弊社が太陽光パネルを販売する際には保証書を発行するのですが、以前はその手続きがすべて手作業だったので」と今野課長代理は話した。

従来の手順では太陽光パネルを購入した販売代理店に、保証申請書に必要事項を記入し、設置場所の写真を添付した上で同社へ郵送をお願いしていた。届いた保証申請書は、設置場所が条件を満たしているかなどを担当者が確認と審査を行い、問題がなければ専用のシステムに入力し、保証書も印刷会社に発注し専用の厚紙で印刷を行い、それを郵送で返送していた。

日本全国に多数存在するカナディアン・ソーラーの販売代理店から数多くの保証申請書が毎日届くため、10 人以上のチームで確認・審査作業を行っていたが、順番待ち行列が常態化していた。そのため、お客様のもとに保証書が届くまで 1～2 か月ほどかかっていたという。保証書に不備があった場合は不備連絡書を作成した後、申請書の再記入など代理店まで手戻りしなければならず、時間

も郵送コストもかかる負の連鎖が続いていた。

2016 年 7 月、経営トップから「出来れば数分、遅くとも 1 時間程度で保証書が発行できる仕組みをつくるように」とオーダーが下った。

そこで、一番時間がかかっている写真の審査を省略し、更に保証書をダウンロード発行する仕組みを導入することにした。販売代理店にオンラインで申請してもらった「e-Warranty・システム」構築のスタートである。12 月決算ということもあり、できれば 2017 年の年頭からシステムをリリースしたいという要望もトップから上がっていた。

システム開発のプロジェクト経験がまったくなかった今野氏はまず社内の IT 部門に相談した。相談を受けた IT 部門長は取引のあったシステム開発ベンダーに実現可能性を打診したが、納期的に厳しいこともあり色よい返事はない。急速、超高速開発というキーワードで検索したウイングを含めた 6 社に見積依頼をかけることになった。

問題点はトレーサビリティと保証タイプの多さ

工期上のネックとなっていたのはトレーサビリティ（製品のシリアル番号管理）と保証タイプの煩雑さだった。同社では太陽光パネルのモジュール全てに製造番号が付与され、そのシリアル番号を管理していること、さらに保証の種類が多岐にわたり、その煩雑さが見積工数を増加させ、納期を圧迫していた。



カスタマーサポート部
品質保証課 今野課長代理

はじめから「納期的に無理です」と辞退する企業もあったという。

ウイングとスクラッチ開発を行うもう 1 社が最終選考に残ったが、スクラッチ開発を行う企業の開発体制に若干の不安を感じたため、最終的にウイングへの発注が決定した。決め手はプロトタイプ開発だった。

しかし、企業選考プロセスに時間がかかり、この時点で開発期間はさらに限られたものになっていた。

3 ヶ月の短納期を可能にしたアジャイル開発

キックオフは 10 月、リリースは 3 か月後の年初という、IT 常識にない形で開発がスタートした。

しかも、IT 経験のない今野氏にとっては「要件定義とは？」というところから始めなければならなかった。

2016 年 10 月 要件定義を開始。詰め切れていなかった要件を決めながらの開発である。当然、追加要件も出てくる。システムに何をどう落とし込むか、業務要件も社内で詰め切れてはいなかった。

品質保証課のメンバーと要件を確認し、ウイング開発メンバーに伝える。ウイングがプロトタイプ化し、画面を提示する。

開発が佳境に入る 11 月にはウイングから同社に 3 名が常駐し膝詰めプロトタイプ開発を行うようになった。要件を決め、画面を確認しながらプロトタイプを修正して、また確認するという作業が続く。しかし、画面を見ながらの開発に、完成イメージが想像できることから不安はなかった。

年初リリースを想定し、もう代理店には新システム運用を連絡済である。後には引けない。年末仕事納めになっても作業は続く。

そして、2017 年 1 月 4 日、年初の仕事始めまでにリリースは間に合った。

全社的に業務改善につながり顧客満足度も UP

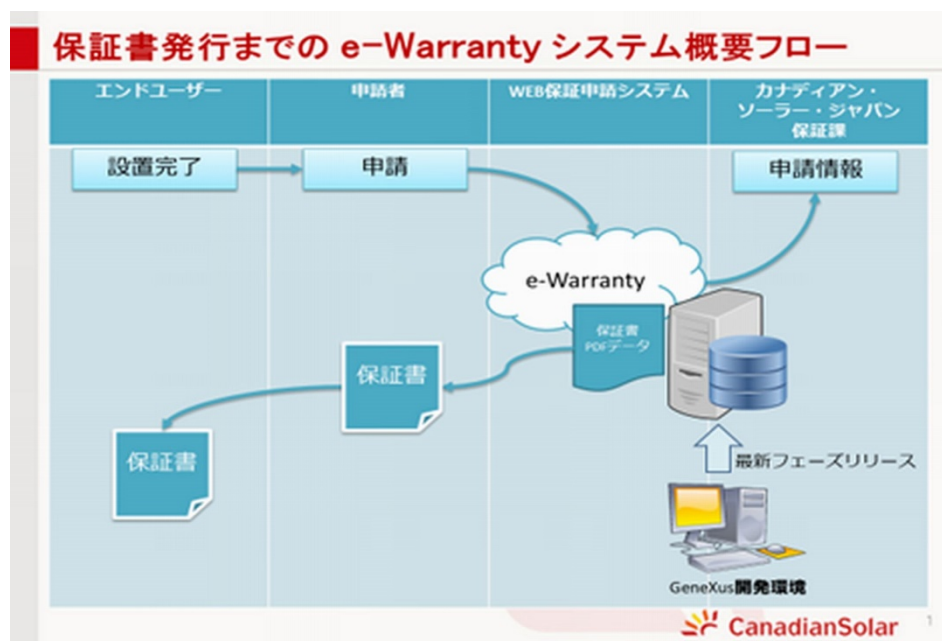
システムリリース後、全国の販売代理店からは、すぐに保証書が発行できる上に保証内容の確認や保証書の再発行も簡単にその場でできて大変便利になったという声が届いた。

同社のコールセンターでも保証内容などのデータが一目瞭然で確認できるため、顧客へのレスポンスが各段にスピードアップした。また、従来までは保証に関するデータは品質保証課でしか閲

覧できなかったが、現在では営業メンバーもデータの閲覧ができるようになり代理店とのコミュニケーションもよりスムーズになったという。

全社的に業務改善の恩恵を受けた上、顧客満足度も大幅にアップできた。

「このシステムを 3 ヶ月で開発できたというのは、今振り返ってみると確かに GeneXus でなかったら無理だったと思います」と話す今野氏は、現在もさらなる新製品に対応する最新フェーズの開発をウイングとともにやっている。



* 商品名、会社名、団体名は、各社の登録商標または商標です。

企業情報

カナディアン・ソーラー・ジャパン株式会社 www.canadiansolar.co.jp/

本社所在地 〒160-0022
東京都新宿区新宿 5-17-5 ラウンドクロス新宿 5 丁目 8 階

資本金 2 億 9 千 7 百万円

従業員数 116 名 (2019/4/1 時点)

事業内容 太陽光発電・新エネルギーの機器・設備の販売及び設置事業



株式会社ウイング www.weing.co.jp GeneXus 専用サイト www.weing-genexus.com

東京都千代田区神田佐久間町 1-25 秋葉原鴻池ビル ☎03-5295-7021

お問合せ：www.weing-genexus.com/contact

本文中には機密情報が含まれる場合があります。取扱いには十分ご配慮いただくと共に、転送・流用はご遠慮下さい。

Copyright (C) 2019 WeING Co.,Ltd. All Rights Reserved.