



## Summary

### CUSTOMER

CFAO

### CHALLENGE

多種多様のデータ管理、顧客体験、e-コマース、実店舗に跨る相互運用性の課題

### OUTCOME

商取引の一元化、顧客満足度の向上を実現し、新規販売販売販路を獲得。

IT部門がCFAO 社の重要な戦略的要因に。

## CFAO + InterSystems

# CFAO社、デジタル変革により顧客満足度の向上と新規販売チャネルの獲得を同時に実現


## インターシステムズのデータプラットフォームがソリューションの統合を促進

CFAO 社は、フランスに拠点を置く42億ユーロ規模の企業です。アフリカの36か国に店舗を構え、フランスの7つの海外拠点を始め、デンマーク、ポルトガル、イタリア、インド、ベトナムに海外拠点を擁しています。140社以上の子会社が関わるCFAO 社は、適切な対応が困難であるという課題を抱えていました。CFAO 社 で IT マネージャを務める Anthony Gillaizeau 氏は「様々なシステムにおいて、受注製品や注文状態を把握するプロセスフローに対する透明性が不十分でした」と語っています。

この課題を解決するために、CFAO社は、インターシステムズのデータプラットフォームを使用して、数多くの新しい連携されたソリューションを開発しました。

## Project Hubic を配備し、「盲点」を排除

CFAO 社は、社内およびパートナーの各種アプリケーション（CRM、POS、ERPなど）の統合、および複合ビジネスプロセスの作成のため、Hubicと呼ばれるバックボーンを配備しました。インターシステムズのビジネスアクティビティモニタリング機能により、全てのプロセスの状態がリアルタイムで可視化されました。CFAO社は自社のビジネスにおける洞察が得られるようになったことに加え、パートナーや顧客にその情報を提供できるようになりました。顧客はセルフサービス方式で、リアルタイムに問題に対す



“インターシステムズは、  
単一のシームレスな環境  
で、ビジネスニーズ実現  
に必要な全ての機能を提  
供します。”

CFAO 社、IT マネージャ  
Anthony Gillaizeau 氏

る解答を得ています。

Hubic プロジェクトのもう一つのメリットは、新しいアプリケーションとビジネスパートナーをより簡単に統合できるようになったことです。「以前は新規の統合に6ヶ月かかっていた。今は、合計2日間で完了できます」とGillaizeau 氏は語ります。

## デジタルヘルプデスクにより応答性を向上

CFAO 社は、既存のナレッジデータベースにインターシステムズのセマンティック分析機能を活用して、デジタルヘルプデスクの担当者により完全な洞察を提供しています。担当者は、質問に対してより的確に回答し、質問に回答するまでの所要時間も2時間から5分に短縮しました。また、システムの改善により、ヘルプデスク担当者の研修時間も短くなりました。

## 外国為替アプリケーションにより、為替換算を自動化

CFAO 社は、全世界40か国以上で事業を展開し、ビジネスパートナーとは現地通貨で取引しています。同社の外国為替アプリケーションはインターシステムズのデータプラットフォームの技術を利用し、各種システムから関連財務データを集計およびフィルタ処理し、特定のフォーマットで情報を出力して、為替レートの不一致を特定しています。また、欧州市場インフラ規則（EMIR）要件への準拠も自動化しています。

これまでは、為替レートをチェックし、関連ヘッジとEMIR規則準拠の業務は手作業で処理していました。外国為替アプリケーションにより、これらのプロセスが自動化され、手動で1日に4時間かかっていた作業が、10分以下に短縮しました。

## CFAO小売事業、アフリカでのB&M（ブリックアンドモルタル）のビジネスを強化

アフリカでの流通と物流の強みを生かし、CFAO 社は、世界最大の小売り業者のうちの1社であるカルフルと提携し、80以上のショッピングセンターを展開しています。同社は、このショッピングセンターで、これまで国際ブランドが浸透しにくかったアフリカの顧客に向けて、コンビニエンスストア、スーパーマーケット、ハイパーマーケットの3種類の店舗を展開しています。インターシステムズの技術は、CFAO Retail 社に統合のためのバックボーンを提供しています。

## データプラットフォームのアプローチでIT部門の役割が向上

Gillaizeau 氏は、インターシステムズの技術に非常に満足しています。氏は次のように語ります。「私達は、開発におけるインターシステムズの技術を協力で包括的なスイスアーミーナイフと見ています。インターシステムズは、単一プラットフォームでビジネスニーズ実現に必要な各種機能を提供するからです。これまでに、多くのプロジェクトにおいて、開発と導入が成功裏に行われました。今では、IT部門はCFAO 社の信頼できる戦略的パートナーです。」