

## イオンペット株式会社 様

# 2系統のワークフローシステムを「X-point Cloud」に統合 申請・承認業務の効率化とガバナンス強化を実現



ペット用品販売、グルーミング、動物病院などの多角的な事業を、全国約200店舗で展開するイオンペット株式会社。同社は、2つのワークフローシステム併用によるさまざまな課題解消を目指し、ソフトクリエイトと共に「X-point Cloud」への基盤統合を実施。法務部門を交えた承認権限の再定義および、きめ細かな業務フローの見直しにより、申請・承認業務と運用の効率化、ガバナンス強化を実現した。

### 課題

- ✓ 2つのシステムが存在し使い分けの判断が困難、申請不備による手戻りも頻発
- ✓ 当時の設計思想や影響範囲がブラックボックス化し、改修の可否が判断できない
- ✓ 権限を超えた承認や自己承認が可能であるなど、内部統制上の懸念も高い

### 成果

- 徹底した業務フロー調査、法務部門と連携した権限の再定義により、ガバナンス上の懸念を解消
- 280帳票を130種に集約、充実の基本機能と直感的UIで、業務効率を大幅に向上
- 誰もが迷わず停滞しない、新たな申請・承認基盤を実現し、企業としての意思決定が迅速化



イオンペット株式会社  
執行役員 IT推進本部  
本部長  
平井 丈裕氏



イオンペット株式会社  
IT推進本部  
情報システム部  
張替 瑞枝氏



イオンペット株式会社  
財務経理本部  
経理部 部長  
日影 梨沙氏

※所属部署、役職名は 2026 年 3 月時点のものです。

## AEON PET

### イオンペット株式会社

所在地 千葉県市川市南八幡4丁目17-8  
設立 2012年2月21日  
従業員数 3,301名(2020年2月末時点)  
事業内容 リテール事業(ペット用品の販売)、  
サービス事業(グルーミング、  
ペットホテル)、動物病院事業

<https://www.aeonpet.com/>

イオンペット株式会社は、ペット関連商品の販売、グルーミングサロンやペットホテル、動物病院、しつけ教室や保護犬猫の譲渡施設の運営など、ペットのトータルケアをサポートする多角的な事業を展開。ペットの幸せを実現するため、知識と技術と愛情で、ペットと人の「しあわせ」も「たいへん」も支えていくというポリシーの下、お客様の求める商品・サービスを高い品質で提供している。

## 申請・承認業務の健全性を高めるため、 ブラックボックス化した2つの旧基盤の刷新を決断

ペット関連商品の販売、グルーミングサロン、ペットホテル、動物病院、どうぶつ医療センターの全国展開など、ペットのトータルケアをサポートする事業を多角的に展開するイオンペット株式会社。執行役員 IT推進本部 本部長の平井丈裕氏は、今回のプロジェクトの背景を次のように語る。



「ワークフローとして全社決裁用のBPMツールと申請用システムの2系統があり、もはや当時の設計思想や各システムの詳細を知る担当者も不在で、改修可否の判断すら難しい状況でした。機能不足から申請不備に伴う手戻りの頻発に加えて、経年で承認権限規定とシステム上の設定に乖離が生じ、権限を超えた決裁や自己承認が可能であるなど、内部統制上のリスクも抱えていました。」

現場からも「どちらを使えばいいのか、分かりづらい」と見直しを求める声が高まる中、BPMツールのサービス終了が判明。同社はこの機会に、基盤の全面刷新を決断した。

## ワークフロー基盤刷新の成否を分ける「運用設計」 営業・技術の一体感と、「悩み」に向き合う姿勢が選定の決め手に

製品およびパートナー選定の経緯を、平井氏は次のように明かす。

「RFP（提案依頼書）の作成にあたり、把握しているシステム上の課題は整理し、不明点は明確に『わからない』と書きました。通常システム案件と違い、情シス部門の把握には限界もある。だからこそ、その前提で一緒に考えてほしい、運用設計を伴走支援してほしいとリクエストしました。さらに各社に既存2システムのアカウントをお渡し、実状をありのままに見てもらったことで、精度の高い提案をいただきました。」

さらに、プレゼンは営業ではなく、実際に案件を進めるPM（プロジェクトマネージャー）の登壇を条件とした。平井氏はその理由を、「製品を入れるだけで終わらず、実行する本人が我々の課題、悩みを深く理解して進めてもらえるか。PMとしての実行力を、提案の場で見極めたかった。」と明かす。

選考の結果、製品はエイトレッドの「X-point Cloud」が選ばれた。

「標準機能が充実している製品としての優秀さと、柔軟性を評価して選定しました。以前のシステムにはワークフロー製品にあるべき基本機能が欠けていたため、今回は標準機能での実現にこだわりました。カスタマイズではなく業務を標準化しないと、また何年後かに同じことになる。加えて、条件分岐など、業務に合わせて変更できる高い柔軟性も、決め手になりました。」（平井氏）

そして平井氏は、ソフトクリエイトをパートナーに選んだ決め手を、次のように明かす。

「1点目は、過去に難易度の高いネットワーク刷新プロジェクトを共に乗り切った信頼と実績。お願いしたら絶対にやりきってくれるだろうという安心感がありました。2点目は、営業とエンジニアの一体感。営業担当も技術に詳しく、伝えた悩みが正確に技術サイドへ伝わる。課題の本質を捉えて持ち帰ってくれる。エンジニアの方々も、機能だけじゃない我々の業務上の悩みに向き合ってくれる。これは他社にはない、ソフトクリエイトの強みだと感じました。」

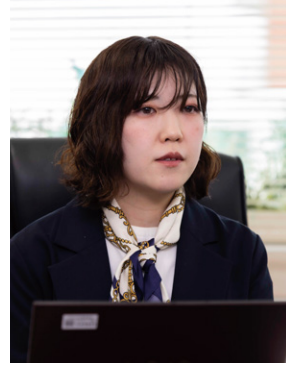
## 現状調査から運用体制の構築まで 完遂に導いた伴走支援の工夫

本プロジェクトの実務を統括したIT推進本部 情報システム部の張替瑞枝氏は、構築過程におけるソフトクリエイトの伴走を次のように振り返る。

**工夫ポイント① 3カ月間に及ぶ徹底した現状調査と実態の可視化**

構築フェーズに先立ち、ソフトクリエイトは約3カ月をかけて現環境の徹底した調査を実施。漠然としていた未定義ルートなどの課題を浮き彫りにし、単なる移行にとどまらない「ルールを遵守したToBeプロセス」を設計。これにより、プロジェクトの指針が明確化された。

「ソフトクリエイトは業務の深部まで入り込み、我々が介在しなくても各事業部との調整も柔軟に進めてくれました。そのおかげで複雑に絡み合う実態が可視化され、プロジェクトが迷いなく進んだと感じています。」(張替氏)



**工夫ポイント② 法務部門を交えた規定の再定義と全社的な標準化の実現**

280種類の帳票を精査する過程では、法務部門を交えた調整をソフトクリエイトと共に実施。あるべき承認ルートへの落とし込みと共に、帳票数を130種と大きく削減した。

「詳細な分岐条件をヌケモシなく整備するため、詳細を確認し合うミーティングの機会を週に2～3回も設定いただきました。ソフトクリエイトが代案を提示しながら、粘り強く合意形成を支援してくれたことが、現場の抵抗感の払拭において、非常に大きかったです。」(張替氏)

**工夫ポイント③ ヘルプデスクを含めた3社連携による運用体制の構築**

さらに、リリース後の安定稼働を見据えたメンテナンス体制のグランドデザインも描かれた。イオンペット、ソフトクリエイト、そしてヘルプデスクを担う外部企業の3社で運用方針を策定。異動に伴う役職変更のデータ更新フローや、不具合時の相談窓口、エスカレーションルートまで明確化した。

「体制が仕組みとして整ったことで、情シスがブラックボックスに悩まされることもなくなりました。更新フローや窓口が一本化されているため、現場も我々も迷うことがなく、安心して活用できています。」(張替氏)

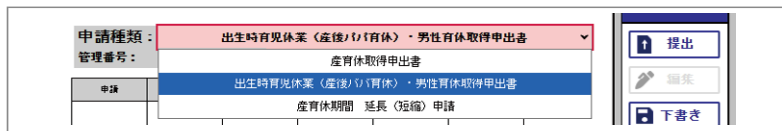
**成果**

**インフラとして「誰もが迷わず使える」安定稼働を実現  
承認の停滞を排除し、意思決定を迅速化**

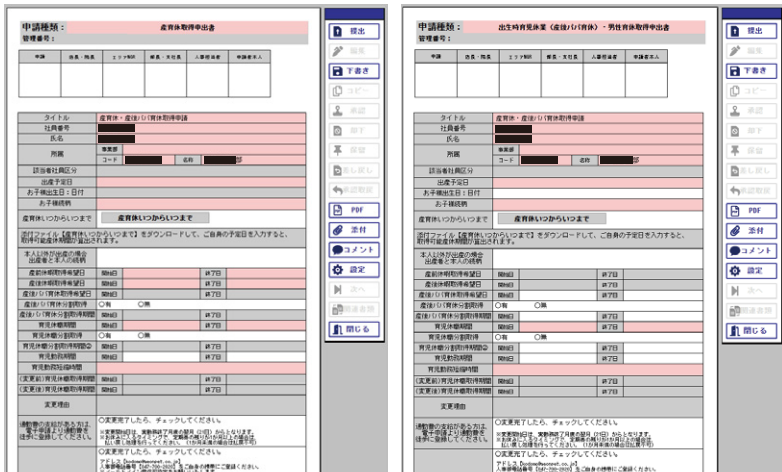
導入から半年、約3,300名が利用するX-point Cloudは、安定した稼働を続けている。財務経理本部 経理部部長の日影梨沙氏は、実務面での変化を次のように語る。

「入力画面が非常に分かりやすくなり、クエリ機能による柔軟な検索で、固定資産の償却決算なども瞬時に抽出できるようになりました。これにより経理部門では部署全体で月3時間ほど、月次処理時間を削減できています。また、必須項目が色で強調、入力に不備があるとエラーが出て進めないため、申請も不備が激減しました。」(日影氏)

さらに、申請者に直接差し戻せる機能が、業務の滞留を解消している。「以前は不備を差し戻しても、直前の承認者が中身を確認せず再承認してしまい、内容が修正されないまま戻ってくるのが頻発していました。」



書類制御機能によるプルダウンでの選択で、複数の帳票フォーマットを1つに統合



必須項目がピンク色で色分けされ、入力漏れを防止

X-point Cloudは直接本人に戻せるため無駄なループがなくなり、決裁スピードも大幅に短縮されています。」(日影氏)

店舗スタッフからも、店長とスタッフのシフトが合わず対面でのコミュニケーションが難しい状況を解決する「催促メール」や、商品内容に応じて担当バイヤーを表示から選択できる機能性、承認完了後に画面上に印影マークが付く視覚的な分かりやすさが、好評を得ているとのことだ。

平井氏は、今回の成果をこう締め括る。

「マニュアルを読まなくても、経営層から現場まで当たり前のように使えています。こうした業務システムはアプリに比べて目立ちませんが、電気や水道などのインフラと同じく、何事もなく動き続けていること自体が実は凄いことだと非常に感謝しています。」



今後・期待

### 確実な進捗管理と柔軟な対応を高く評価 引き続き安定維持にむけた支援に期待

張替氏は、今後の展望と期待を、次のように語る。

「人事異動や組織変更が頻繁な当社にとって、X-point Cloudの柔軟性は最適です。今後も、現場のニーズに即応できるきめ細かな機能の拡充に期待しています。また、初期の現状調査から3社間での運用体制構築まで、ソフトクリエイトが深く入り込み伴走してくれたことが、いまの安心感につながっています。これからも変わらぬ支援に期待します。」(張替氏)

最後に、平井氏はソフトクリエイトへの評価と期待を、こう結んだ。

「やはり技術と営業の一体感は素晴らしく、会議のたびに各部署への確認を怠らない丁寧なコミュニケーションにも感謝しています。不確定要素が多い業務システムのプロジェクトでも確実な進捗管理と柔軟な対応を両立いただいたことで、ソフトクリエイトの次のステージを垣間見た心境です。今後も引き続き、当社のIT基盤を支えてほしいと期待しています。」(平井氏)



※この資料の記載内容、所属部署、役職名は2026年3月時点のものです。  
※この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。  
※記載されている会社名、製品名などは一般に各社の登録商標または商標です。

 **SOFT CREATE**  
ソフトクリエイト

株式会社ソフトクリエイト

SOFTCREATE CORP.

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷2丁目15番1号 渋谷クロスタワー

TEL : 03-3486-1520

お問い合わせ : <https://www.softcreate.co.jp/contact>