

# S/4HANA移行後に起きる 「習熟停滞」とその解決策

Fit to Standard × Fit to People で実現する、現場が使いこなせるERP定着

# 目次

## 第1章 / P.03-06

### なぜ今、動くべきか

期限と、その先に待つ「習熟停滞」という課題。

- 
- 期限と移行の壁
  - 「習熟停滞」とは何か
  - 「習熟停滞」が起きる4つの理由

## 第2章 / P.07-12

### どう定着させるか

標準化と、人に合わせる最適化の両立。

- 
- 移行の基本方針「Fit to Standard」
  - 「Fit & Gap」との違いと短期の学習コスト
  - 「Fit to People」という視点
  - 「Fit to Standard + 2本の柱」で定着させる
  - DAPという手段

## 第3章 / P.13-16

### 何を使うか

DAPの実像と、「SAP S/4HANA」での導入事例。

- 
- テックタッチ
  - 事例① 中部電力
  - 事例② TOPPAN

## 第1章

# なぜ今、動くべきか

# サポート終了は2027年に迫る。移行の壁は技術ではなく、業務と人にある

SAP ECC(EHP6~8)の標準保守は2027年末で終了予定。一方、世界のSAP ECCユーザーの約6割<sup>※1</sup>はまだ移行に着手していません。



## 移行で得られる主なメリット

### インメモリDBによる高速処理

大量データを即時処理し、意思決定を支援

### 直感的な Fiori UI

モダンな操作性で、現場の業務効率化に寄与

### リアルタイム分析

経営・業務データを即座に可視化できる

## S/4HANA移行の主な障壁 (複数回答)<sup>※3</sup>

### ビジネスプロセスの変更

49% が課題に挙げた

### 既存カスタマイズの扱い

44% が課題に挙げた

### 組織の抵抗

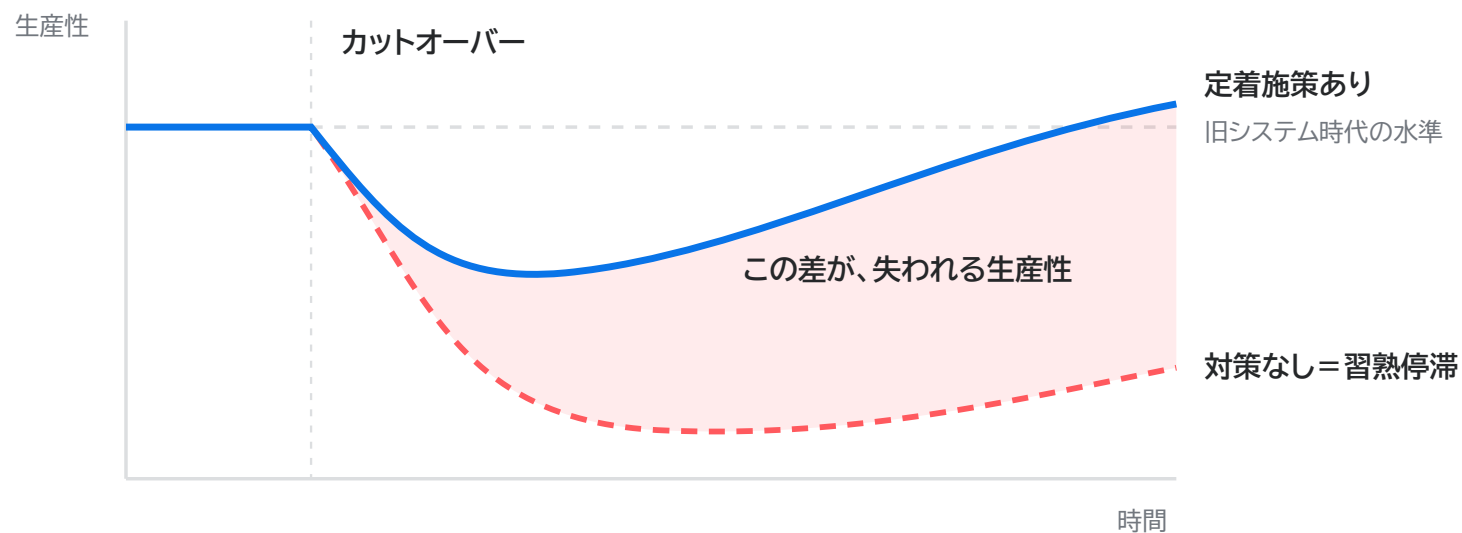
37% が課題に挙げた

複数回答・上位3項目

※1 出典:Gartner(2025) / ※2 出典:SAP公表のメンテナンス・タイムライン / ※3 出典:Precisely/ASUG「Transforming SAP Processes Through Automation: 2026」(2025年11月)

# 稼働直後、現場の生産性は一度落ちる ——これが「習熟停滞」

習熟停滞とは、新システム稼働後に現場が操作を使いこなせず、業務効率が旧システム時代の水準まで戻らない／戻るのに時間がかかる状態です。谷が来ること自体は避けられません。問題は、その谷がどれだけ深く、どれだけ長いからです。



稼働直後の「学習の谷」。対策の有無で深さと長さが変わる(概念図)

## 谷が深く長いと、何が起きるか

- 問い合わせが急増し、管理部門が忙殺される
- 入力ミス・差戻しが増え、データ品質が落ちる
- 現場が旧来のやり方(Excel等)に回帰する
- 投資対効果の創出が後ろ倒しになる

実際に、1.5万人が使う調達領域のシステムを刷新したある企業では、運用開始直後に**1日100件以上**の問い合わせが殺到した。

※ 詳細は P.15 の事例で紹介

# S/4HANA特有の「習熟停滞」が起きる4つの理由

S/4HANA では特に、次の4つの要因で「習熟停滞」が起きやすくなります。

## 理由①

### 操作体系の一新(SAP GUI → Fiori)

- 画面・用語・操作手順が大きく変わり、長年の操作習慣が通用しない
- トランザクションコード中心から、アプリ中心の操作体系へ転換

## 理由②

### アドオン独自機能の非提供

- アドオンで実現していた独自機能が、S/4HANA標準では提供されない
- 操作フローが変わる、または機能自体がなくなる場合もある

## 理由③

### 標準化に伴う業務プロセスの変更

- 標準機能に業務を合わせるため、仕事の進め方自体が変わる
- 従来の独自業務との差分が大きいほど、現場の抵抗・混乱が発生する

## 理由④

### 継続的アップデートへの追従

- S/4HANAは機能拡張・アップデートが継続的に行われる
- 紙マニュアルや一斉研修では知識がすぐ陳腐化し、教育負荷が再発する

## 第2章

# どう定着させるか

# 移行の基本方針は Fit to Standard。ただし独自要件の対応が必要

Fit to Standard とは 業界のベストプラクティスを採用し、標準機能に業務を合わせることでカスタマイズを最小限に抑える導入アプローチ。SAPはS/4HANAの導入・移行においてこのアプローチを推奨している。

## Fit to Standard の4つのメリット

### クリーンコア

過度なカスタマイズを避け、アップグレード時のリスクを低減

### 低コスト・短期導入

標準機能の利用でテスト工数が減り、導入期間を短縮

### 長期的な教育負荷の軽減

標準プロセスに慣れたユーザーが多く、中長期の研修コストを低減

### イノベーションの活用

SAPが提供する新機能をスピーディに取り込める

## クリーンコアを守りながら、独自要件にどう対応するか

### 機能要件 → SAP BTP等での外だし開発

独自機能をコアの外側で開発する手法が標準化しつつある。一方で開発・保守の工数と専門人材が必要。

### UI・操作レベルの要件 → 画面側で補助して解決

「操作が分かりにくい」「入力を間違える」は外だし開発では解決しない。画面上にガイドや入力補助を重ねるアプローチ(DAP)なら、システムを改修せずに実現できる。詳細は P.12。

# Fit to Standard は長期に効く。だが移行直後の学習コストは増える

従来主流だった「Fit & Gap」と、S/4HANA で推奨される「Fit to Standard」。両者の考え方の違いを整理します。

| 比較項目     | Fit & Gap(従来型) | Fit to Standard(推奨) |
|----------|----------------|---------------------|
| アプローチ    | 業務に合わせてシステムを改修 | 標準機能に業務を合わせる        |
| カスタマイズ量  | 多い             | 最小限                 |
| 導入期間・コスト | 長期・高コストになりやすい  | 短期・低コスト             |
| アップグレード  | 困難(レガシー化のリスク)  | 容易(継続的な更新に追従できる)    |
| 現場教育(長期) | 個別最適で属人化しやすい   | 標準プロセスで負荷を軽減        |

注意

ただし短期(移行直後)は逆になる

標準に業務を合わせるほど、現場は「これまでと違うやり方」を一斉に覚え直すことになる。つまり Fit to Standard は、長期の教育負荷を下げる代わりに、移行直後の学習コストを押し上げる。この短期の谷(P.05)こそが習熟停滞の正体である。

## 業務は標準化し、操作は人に合わせる

「Fit to Standard」だけでは現場定着が進まないケースは多くあります。業務は標準に寄せたまま、操作の側を人に合わせることで定着を促す解決策になります。

業務のレイヤー

### Fit to Standard

業務を標準化する

標準機能に業務を合わせ、クリーンコアを維持する



操作のレイヤー

### Fit to People

操作を最適化する

複雑になりがちな操作を補助し、誰もが使いこなせる状態にする



結果

### 現場が使いこなせる ERP定着

習熟停滞を浅く・短くし、投資対効果の創出を前倒しする

標準機能に業務を合わせることを原則としつつ、複雑になりがちな操作を画面側で補助する。

「Fit to Standard × Fit to People」の**両立**こそが、  
習熟停滞を防ぐ鍵です。

# 「Fit to Standard + 2本の柱」で定着させる

S/4HANA移行後の習熟停滞を防ぐには、次の移行方針と施策を進めることが効果的です。

前提(土台)

## Fit to Standard を前提に業務を見直す — 詳細は P.08

標準プロセスを基準に業務を再設計し、カスタマイズを最小化する。これが土台となる移行方針である。

柱 1 / 組織・運用でつくる

### 現場参加型のチェンジマネジメント

- キーユーザー・管理者を早期にプロジェクトへ参加させる
- 実データを用いたハンズオン研修で新プロセスを体験する
- スーパーユーザーを配置し、同僚を支援する
- ハイパーケア期間を設け、改善を迅速に回す

柱 2 / 仕組みでつくる

### システム上の伴走ガイド

- 画面上でリアルタイムに操作を案内する
- システム画面上で自己解決を促し、問い合わせを抑制する
- アップデートのたびに更新でき、教育負荷の増加を抑える

# DAPは「人が操作を覚える」から「画面が人を案内する」への転換

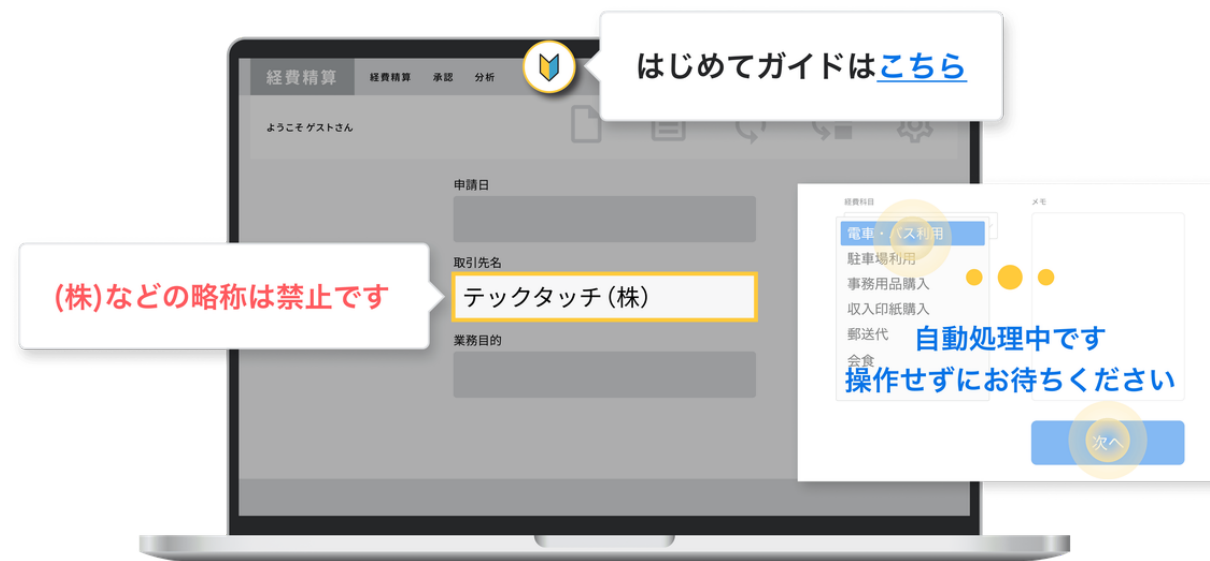
前ページの柱2「伴走ガイド」を実現する手段が、デジタルアダプション・プラットフォーム(DAP)です。

## DAPとは

- システムの操作中に、ガイド・入力補助・自動化でエンドユーザーをリアルタイムに支援する
- ノーコードで作成でき、システムを改修しないためクリーンコアを維持したまま導入できる
- ステップバイステップの案内で、業務フロー内で必要な情報を即座に参照できる
- 規則に沿わない入力やミス未然に防ぎ、データ品質が向上する

## なぜ習熟停滞の解決に効果的なのか

- 研修は一時点の学習だが、DAPは画面上のリアルタイムガイドで一人ひとりの定着を継続的に支援できる
- ガイドを更新できるため、継続的なアップデート(P.06 理由④)にも対応できる



操作の途中で、次に何をすべきかを画面上に示す(イメージ)

## 第3章

# 何を使うか

# テックタッチは、DAP市場で国内シェア5年連続No.1

操作ガイドをシステム上に表示し、誰もが迷わず操作できる環境を提供する、Fit to People の実現を支えるDAPです。

1,000万+

ユーザー数を突破

5年連続

DAP市場 国内シェア No.1 ※1

ノーコード

操作ガイドを誰でも作成できる

## 基本機能

システム導線上にガイドを表示し、迷わない操作・正しい入力を実現する

- 操作ガイド／ツールチップ
- 自動入力
- 利用状況分析

## AI Hub

システム導線上に設置できるAIを活用し、従業員のAI利活用を促進する

- 成果が出るAIエージェント
- API不要・改修不要でシステムをAIネイティブ化
- システムから直接呼び出せるAIチャットも実現可能

※1 出典:ITR「ITR Market View:コラボレーション／ナレッジ共有市場2025」DAP市場 ベンダー別売上金額シェア(従業員10,000人以上)

# 刷新直後の1日100件超の問い合わせを、ガイドで大幅に削減した



中部電力

## 中部電力株式会社※1

総合エネルギーサービス企業。2023年、調達領域のシステムを「SAP S/4HANA」「SAP Ariba」「Pega」を組み合わせた構成へ刷新。社内ユーザー数は15,000人以上。

### 課題

- 運用開始早々、操作ミスやエラーで1日100件以上の問い合わせが殺到
- 原因は「操作方法の難しさ」「操作マニュアルの膨大さ」「ERP特有の操作プロセスの多さ」
- 業務が度々ストップし、ユーザーの不満と管理部門の負担がともに増大



### 解決

- 必須入力項目や注意事項を操作ガイドで案内
- 入力不要な項目やボタンをマスクし、正しい手順を案内
- 操作を自動化し、本来4回必要な操作を1回に短縮
- エラーチェックをアドオン開発なしで実現し、コストも抑制

55%

問い合わせ数を削減

29%

ユーザーの操作時間を削減

83%以上

不備伝票の割合を削減

※1 出典: テックタッチ導入事例(中部電力株式会社) <https://techtouch.jp/cases/chuden/>

# 稼働前倒しの制約下でも、集合研修なしで数千名に定着させた

**TOPPAN**

TOPPANホールディングス株式会社※1

1900年創業。グループ約200社強・約5万人。システム基盤の刷新に約200億円を投資し、「SAP S/4HANA」「SAP Concur」等を一括で刷新。

## 課題

- 会社再編により、当初計画からの稼働前倒しが不可避になった
- 3か月で複数システム・数千名の教育と運用定着が必要になった
- 従来のマニュアル・研修では、定着に膨大な時間とコストがかかっていた



## 解決

- システムを改修せず、画面上のガイダンスで入力ミスと差戻しを軽減
- 一部の操作や入力を自動化し、操作の手間そのものを削減
- リリース前からCSMと要件整理・設計を行い、最適な体制を並行構築

**3**か月

当初計画からの稼働前倒しを実現

**0**回

集合研修の実施回数。複数社・複数システムに展開

**約3万**時間

年間の業務工数を削減



「Fit to Standard」のメリットを活かしつつ、当社の業務設計に寄り添った実装で、一人ひとりの業務負担を軽減。まさに「Fit to People」というべき運用が実現した。現在は10種類以上のシステムへの導入を決定している。

※1 出典: テックタッチ導入事例(TOPPANホールディングス株式会社) <https://techtouch.jp/cases/toppan/>

## 資料請求・お問い合わせ

Fit to Standard × Fit to People による定着の実現に向けて、目的に合わせた資料をご用意しています。

### テックタッチ サービス資料

テックタッチの機能や、具体的な活用方法を解説しています。



### テックタッチ 導入事例集

問い合わせの削減や操作時間の短縮、入力精度の向上など、具体的な課題と効果を紹介します。



### DAP白書

デジタルアダプションの全体像と、導入を成功に導くポイントを網羅しています。



## お問い合わせ

担当者が、貴社のSAP移行・定着の状況に合わせて詳しくご説明します。

無料で相談する



すべてのユーザーがシステムとAIを使いこなせる世界に