

ナレッジ・レポート

vol. **28**
AUTUMN 2014

- 1 アイエックス・ナレッジ 発足15周年
社会を支える重要な情報インフラの担い手として
- 3 あすへの対談 安藤社長が聞く!
生保業界が今後、進むべき道は…
時代が変わっても、変わらないものがある
ゲスト: 渡邊 衛氏
(フコク情報システム株式会社 代表取締役社長)
- 10 ユーザーインタビュー
IKIのサービスが選ばれる“わけ” [14]
お客さま: 株式会社イテネンホールディングス
- 13 新規事業開発担当者座談会
社員の自由な発想から将来のビジネス創造
社内公募制度から新たな3サービス
- 17 わが社の匠
トップ・エンジニアの軌跡⑨ 竹内 辰樹
- 19 IKI品質のエクスペリエンス
安全・安心・安定運用は「つぶやき」改善活動から
- 22 [コラム]「写真集」で思い出整理



[今号の表紙]

山形県天童市「秋のべにばなスポーツパーク」

各種スポーツをはじめ、レクリエーション・植物観賞まで幅広い目的で利用可能な、山形県総合運動公園。人々からは愛称で「べにばなスポーツパーク」と呼ばれています。公園の地面は、秋になると真っ赤に色づいた葉でいっぱいになります。読書の秋、食欲の秋、スポーツの秋…いつもと場所を変えての読書、ベンチに座ってのランチ、のんびり散歩をして葉を踏む音から感じる秋も素敵ですね。

IKI ナレッジ・レポート vol.28

平成26年10月1日発行
編集: アイエックス・ナレッジ株式会社 〒108-0022 東京都港区海岸3-22-23 MSCセンタービル
TEL.03-6400-7000(代) URL <http://www.ikic.co.jp>

本文中に掲載されている商品名およびサービス名は各社の商標または登録商標です。

15th Anniversary



アイエックス・ナレッジ 発足15周年

社会を支える重要な 情報インフラの担い手として

私たちアイエックス・ナレッジ株式会社 (IKI) は、1999年10月に発足して以来、おかげさまで15周年を迎えました。

幸いにも今、日本経済が元気と自信を取り戻しつつある好環境の中にいます。そして取り巻く社会は、クラウドコンピューティング、ビッグデータをはじめ、SNS、スマートグリッド、スマートシティなど、あらゆるものがインターネットにつながるIOT (Internet Of Things) の時代へと進化を広げています。

私たちは、こうしたITの可能性がますます膨らむ時代の中で、社会を支える重要なインフラとしての情報システムを高度に更新し安定運用する「しっかりとしたモノづくりと高品質なサービス」の担い手となって、日々を重ねてまいりました。

ITはこれからも、質的に転換するだけでなく量的にも拡大し、社会・経済のインフラとしての役割をますます高めていくことでしょう。これまで私たちは「情報サービスを通じて、人と社会の豊かさに貢献する」ことを基本理念に掲げてまいりましたが、今後より一層、この使命が重要になるということを改めて強く感じております。

私たちは、お客様のニーズに合わせたシステムを提供し、長く安心してご利用いただけるよう保守・サポートしていく——今後もこの事業姿勢を変えるつもりはありません。こうした愚直な事業活動によって、お客様からの信頼をより確かなものとし、お客様はじめお取引先、株主・投資家の皆さま、また社員や求職者の人たち、そして社会一般を含め「すべてのステークホルダーから選ばれる会社」となることを目指してまいります。

今後とも変わらぬご厚誼をいただきますようお願い申し上げます。

アイエックス・ナレッジ株式会社
代表取締役社長

安藤 文男

安藤社長が聞く!

生保業界が今後、進むべき道は…

時代が変わっても、 変わらないものがある

ゲスト 渡邊 衛氏 (フコク情報システム株式会社 代表取締役社長)

今回のゲストは、富国生命保険相互会社(フコク生命)の営業畑の第一線で、また後に同社のシステム部門が独立したフコク情報システム株式会社でトップとしてご活躍中の渡邊衛・代表取締役社長にお話を伺いました。

(この対談はさる8月20日に行いました)



堅実経営がお客様に 貢献できる最良の方法

安藤…今日は、お暑い中おいでいただきまして本当にありがとうございます。渡邊社長はフコク生命(富国生命保険相互会社)さんの営業の第一線です。ご活躍されてきました。中堅生保として知名度が非常に高いと思うのですが、まず、フコク生命さんについてご紹介をしていただきたいと思えます。

渡邊…私どもの親会社のフコク生命は、創業が1923年(大正12年)で、今年で創業91周年になります。そこからいろいろな紆余曲折、経緯がありまして、現在ではおっしゃるように名前が取り上げられる機会が多くなってきました。

今から17年前には、いわゆる国内の漢字生保会社は20社ありました。現在は9社になっています。他の会社は合併したところもありますが、ほとんどは外資にとつて代わられた、あるいは破綻をいたしました。なぜフコク生命という決して規模的に大きくない会社が残ってきたのかというと、フコク生命では「最大たらんよりは最優たれ」ということがずっと会社の社是だからです。生保会社はスケールメトリックを追及して、規模的拡大していくとする根源的な命題をもっています

が、そうではなくて中身を良くすることに重点を置いてきました。その結果として、あまり無茶な投資はしない、裏づけのない市場戦略は考えないとか、堅実経営に徹してきたという経緯があります。

お客様にいちばん喜んでもらえることは何だろうね? を考えると、堅実経営で会社の体力をつけて、キチンと配当でお返しをすることがお客様に貢献できる最良の方法である。そのような路線がありましたので、今日、中身内容が良い会社として残ってきたのだと思えます。もちろん課題は多くあるでしょうけれども、自分が長い間勤めたから言うのではありませんが、とても良い会社だと思えます(笑)。

お客様のデータ保持と 正しい情報の提供が重要

安藤…渡邊社長はフコク情報システムさんに移られてきたわけですが、システムについてどのような印象をお持ちでしたでしょうか。

渡邊…営業現場から上がってきた者から見ますと、当初はシステムというのはどうしてこんなに時間とお金がかかるのだろうか? という疑問が強くなりましたね。いまはこの会社に5年いますので、なじん

でしまって「まあ、しょうがないのかな…」と(笑)。

安藤…(笑)システムの活用についてはどうお考えですか。

渡邊…フコク情報システムの最も重要な仕事はシステム面からフコク生命の基幹業務をしっかり支えていくこと、簡単に言いますと、フコク生命のお客様をデータ管理を通してお守りすることです。個人保険だけみても延べ300万人を超えるお客様がいらっしゃいますし、加えて団体保険のお客様、それに従業者等のデータもあります。

もうひとつの仕事は営業支援のためにシステムはどのようなことができるのか、ですね。一昔前のセールスマンは口八丁手八丁でやってた人もいたわけですが(笑)、いまはそういう時代ではなくなってきました。いかにお客様に役立つ情報を提供するかが重要になってきています。営業社員が活動しやすいように広く情報を収集し、営業社員はその情報をお客様に提供していく、生活設計や保険設計に役立つ情報の提供や保険の仕組みをわかりやすく説明する、というようなことですね。営業支援という意味でのシステムの役割はこれから益々高くなってくると思います。また、これからもフコク生命のお客様であり続けていただくため



あん どう ぶみ お
安藤 文男 Fumio Ando
アイエックス・ナレッジ(株) 代表取締役社長

生保の潜在ニーズは変わらない

安藤…システムに対する営業的考え方をみると、生保と損保では温度差がかなりありますね。

渡邊…はい、違いますね。

安藤…損保ではネットで販売するための営業手段のひとつとしてIT活用が、いまかなり増えてきていると思います。生保は、その点ではちょっと異質ですね。

渡邊…損保さんの場合は、たとえば自動車保険は1年でお終いという考えで、清算すれば過去のデータを頻繁に使うことはないでしょうね。ですから、もう削除してしまえ、あるいはどこかにしまっておけ、でいいわけですね。生保の場合にはそれこそ一生もので、長期間におよびますから、機械上も非常に負荷がかかっています。

安藤…損保の場合は、おっしゃったように1年ごとにコンテンツを作ってうまくいかなければまたリニューアルするということで済むわけですが、生保の場合はそういうわけにはいかないですね。大きな政令都市と同等くらいの、信頼性があるて安心して使えるシステムが必要となります。

渡邊…そうですね。たとえば私が入社した

にはどのような情報を提供していけばいいのだろうか、そのためにシステムは何ができるかをお客様の立場で考える、が重要になっています。

加えて、変化に柔軟かつ正確に、スピーディに対応しなければならぬケースが起きます。たとえば生命保険料控除が変わったのはついこの前ですが、そのようなことにも対応しつつ動かし続けなければいけない。

それから、お客様の声をお聞かせいただくために、フコク生命ではご契約者に定期的に現況通知を出しております。そうすると、そこからいろいろなレスポンスがあります。頼んだのにしてくれない、こういう商品があればいい、書いてあることがよくわからない、などですね。そこ

から集まってきたデータはビッグデータになります。そのようなデータをどう分析していくかは今後の重要な課題になると思っています。お客様の声を集約する方法としては、ひとつには、ホームページにどうぞ何でもご意見を書いて下さいとありますが、そう多くの人がいろいろ書き込みをするわけではありませんね。現実には間に立っている営業社員にお客様からの苦情や要望が寄せられるわけです。いままでは営業社員の段階で完結していた部分がけっこうありましたが、今後はそれらを吸い上げ、二元管理の下、データの分析を通して傾向をつかみ、対策を打っていくようになると思います。

系の子会社のサイトを見に行くとか、資料を取り寄せるんですかねえ…。

ですが、正直言って、おそらくご自分だけではなかなか結論を出せないと思います。私自身、実は加入している保険が更新型の保険で、保険料が急に上がるんですね。自分で入っておいて、「こんな保険に入った覚えはない、なぜこんなに上がってしまったんだろう、もう払えないよ」と(笑)。それで、ある共済のパンフレットを複数、自分で取り寄せてみたのです。私は保険については他の人より相当詳しいはずなのに、そのたつた3社のパンフレットを見てもどこが良くてどこに特徴があるんだかよくわからなくなってきました、結局決められない(笑)。

ですから実際には、セールスマンから

説明を聞くとか代理店の人の説明を聞く…。やはり「お客様と対面で」というのは続くのではないかと思います。

安藤…そうですね。

渡邊…それと、生命保険には契約した後にもう一度お客様自身で考えなければいけない問題があります。それは保険の見直しなんですね。たとえば、10年経つと家族構成も変わりますから、生活設計の考え方も変わる、保険もまた見直さなければいけない。保障重視から医療保障重視へ、といったふうに。

ですが、「ちょうど10年経ったから、きょうは保険を考え直す日だよ、みんな集まってきたさい、寝ている場合じゃないよ」とはやりませんよね(笑)。生命保険のニーズというのは、誰かに教えても

ときに売り出した商品がいまも生きていくわけですから、当然メンテナンスをしていかなければいけない。一層の個人情報保護態勢の強化やセキュリティの万全性、データ保管の安全性などが求められ、それに応えなければ、いい会社として認めてもらえない。システムへの信頼性が損なわれることは、即、会社への信頼も失せてしまいかねない時代ですから真剣に取り組んでいます。

安藤…わが社の社員を見ると、以前はそれほどセキュリティが厳しくなかったのですが、オフィスに保険のセールスの方が来られて話をしていたことで保険についての知識を得る機会がありました。いまは、そのような場面が非常に少なくなっています。

渡邊…少なくなりましたね。おっしゃるように、昔はセールスマンがお昼休みにオフィスに入ってきて、「保険に入るまで帰らないわよ…」(笑)。そのような経験を通して、保険というのはやはり入っておいたほうがいいんだなと考える機会があったのですが、いまはおっしゃるとおり、ほとんどオフィスに入れなくなりました。個人情報保護の問題などもありますしね。そうすると、セールスマンとの接点がない人は保険に対するリテラシーをどこで積み上げるかというと、口コミか通販



GUEST PROFILE
わた なべ まもる
渡邊 衛 Mamoru Watanabe
1974年富国生命入社。1999年大阪東支社長を皮切りに、高松、宇都宮、京浜の各支社長(ブロック長)を経て、2007年に営業教育部長。2009年、フコク情報システムへ。2010年6月に代表取締役社長に就任し、現在に至る。



らって、そういえば必要だよ、というまさに潜在ニーズの部分強い。私はこの部分は今後もあまり変わらないだろうと思っています。

安藤…最近、損保と生保の垣根がなくなったように感じます。

渡邊…入院、手術、介護など、いわゆる第3分野のところは生保も損保も大きな違いはありません。いま、お客様の大部分が、傾向としては小口化、それと生存保障に重点を置くようになってきています。昔は一人ひとりに大きな保障をつけましたが、いまは入院したとき、手術をしたとき、介護状態になったとき、それから老後の年金ですね、こちらのほうにシフトしてきています。ですから、この分野の競争は激しいですね。

安藤…夫婦共稼ぎも増えていますので、夫が云々という時代から夫婦で加入する時代が変わっていますね。

渡邊…どんどん変わってきました。かなり以前は大黒柱に万一のことがあったとき、遺族が生活に困らないように保障が必要だった、ということですね。これは基本的には変わりません。ただ、おっしゃる通り、ご主人だけでなくご夫婦、世帯でご契約されるケースも多くなってきましたね。この背景には、家族のありようや女性の生き方の変化があるでしょうし、

何より、様々なニーズに合うように商品が多様化してきたというのがあって、ないでしょうか。

今後もレガシーシステムは必要

安藤…そのような時代になってきて、道具としてのITをどう使っていくのかという点も戦略の重要なファクターの一つであると思います。最近の使い方としては、クラウド、先ほど出たビッグデータがあります。

渡邊…私どもではクラウドでやっているのはプライベートクラウドの部分で、対象業務は人事系など基幹系システム以外のものです。我々のお客様のデータは非常にプライベートな情報、センシティブな情報の塊です。ですから、このような情報をどこにサーバが置いてあるのかよくわからないようなところに委託するのはどうなのか？、という考え方がまだ根強いと思います。コストの問題はあるのですが、自社のホストコンピュータを中心としてお客様の情報・資産を守っていくという基調は続くのではないのでしょうか。ただ、セキュリティ面で画期的な技術革新が起きてくる可能性もありますから、そのときは考えなければならぬですね。

COBOLを使ったレガシーシステムでいく部分と、一方ではオープン系を使ってある程度汎用度の高いものにしてしまおう、もっと機動性の高いものをつくりましょう、という部分がある。で、オープン系の部分はこれから拡大していくにしても、レガシーシステムもまだまだ活躍してもらわなければならぬと、私は素人ながらそう思います。

安藤…当社にも、レガシーシステムを得意としている人がたくさんいます(笑)。
渡邊…そういう点では、これからもIT界さんにはずっとお世話になっていくことになりそうです。COBOLの研修などもやっていただいて、本当に助かっております。

コミュニケーションが基本です

安藤…IT分野の仕事では、人と人とのコミュニケーションの構築が不可欠です。
渡邊…そうですね…。コミュニケーションを構築していくことは、人間をどう理解しますか、につながりますね。IT化は一方ではコミュニケーションを徐々に疎遠にしていく要素も含んでいるのですが…。

安藤…コミュニケーションを構築するときには、やはり対話が起点になります。
渡邊…対話は絶対に必要です。私どもが



安藤…最近、地方銀行を見ていると、共同センター化でITコストを軽減しているという動きが出ています。

渡邊…生保業界の場合は、たとえば、教社が共同引き受けしている企業向け商品のシステムや団体ネットといった職域団体の給与天引きのシステムを共同で利用するなどITコストの軽減を図っています。将来的には「マイナンバー制度」なんかはその対象となるかもしれませんね。

ただ、個人保険の分野ではどうでしょうか。各社ごとにメニューが違いますし、同じ養老保険、同じ掛け捨ての定期保険と採用で学生さんと面接しますと、「私はコミュニケーション能力があります」と言うのですけど、我々の若いときは、そんなものは能力とは言わなかった(笑)。ことさらこれを能力と言うのは、ふだん対話をするチャンスが少なくなってきたという証左だろうと思います。

安藤…仕様書の行間を読む、という言い方がありますが、確かに、どうしてそのようになったのか、というところを深く考えなくなってきましたね。

渡邊…なりましたね。ですから、書いてある通りだけで、理由とか背景などについて考えなくなっている。対面していても、相手の表情を読む、が苦手な人が多い。

安藤…今の学生は、確かにマニュアル的なところは非常に理解している人が多いですね。我々の時代よりもよほど出来がいいです(笑)。

渡邊…出来がいいですし、きちんとやります。
安藤…いつの時代も、心の問題や倫理面というところを含めた、人としての教育が必要ですね。

渡邊…はい。そこが欠けてくると、当然障害が出てきます。障害が出たときには、手順を守っていないとかの原因はあるのですが、なぜ手順を守らなかったのか？と、なぜ、なぜ、なぜを繰り返していくと、な

お客さま：株式会社イチネンホールディングス

日頃「しっかりとしたモノづくりと高品質のサービス」を標榜するIKIのサービス業務が、お客さま・ユーザーに、どのように評価されているか…。システムそのものやシステム開発のプロセス、管理運用の業務品質など、各種サービスのユーザー視点から見たその効果・成果のほどを、ユーザーの方に直接お聞きすることにしました。題して「IKIのサービスが選ばれる“わけ”」

ニーズにマッチした提案と 実直なビジネス姿勢

提供サービス：システム開発／保守業務

今回のお客さまは、大阪に本社を置きオートリースなどの自動車総合サービスを中心に、ケミカルや機械工具といった幅広い分野で事業を展開されている株式会社イチネンホールディングスさんです。

インタビューに応じていただいたのは、グループ管理本部 管理第二統括部 情報システム部 部長 茅野 義勝さんで、ご要望にマッチした実直姿勢の提案活動を高く評価いただきました。

「提案力」が 取引復活の決め手

——まず、当社とのお付き合いはどのよう
にして始まったのか、その経緯をお聞かせ
下さい。

茅野：以前私どもの基幹システム開発に携
わっていたSEの方がIKIさんへ転職され
て、営業のご挨拶に来られた際に、たまたま、
石油事業部の給油カードシステムの見直し案
件がありました。そこでIKIさんにも提案
していただくような話になったのが、最初では
ないかと記憶しています。その後BIZカード
システム、イチネンカードシステムの開発をお
願ひして、今年の2月に一部カットオーバーし
て、4月に全面カットオーバーを行い、いま継
続して動いています。

——そのシステムの開発をきっかけにし
て、現在4年くらいお付き合いが継続してい
るわけですが、当社がいただいている仕事の
幅は広がっているのでしょうか。

茅野：私どものグループ3社からなる機械
工具販売事業で、今あるシステムを共通して
使えるものに作り直そうということになりま
した。そのときに、IKIの営業担当者が、こ
れもまたギリギリ滑り込みセーフのような状
態でタイミングよく現れました(笑)。当初は
IKIさんにも提案を依頼する予定だったら
しいのですが、当社の担当がお声掛けするの

んことはない、当人が上司に対してあ
まり良い感情を抱いていなかったというの
があります。そのようなところが案外と
根源なのかもしれません(笑)。

安藤：(笑)おっしゃるとおりですね。

渡邊：…ええ。気持ちよく働けるように普
段からきちんと目配り、気配りをしなさ
い、と言っているのですが、最近、それに相
反する事象が出ています。管理職の人に
聞くと、仕事の指示は当然トップダウン
でいいと思うのですが、人間関係のとり
方までトップダウンになっていることがあ
るんですね。

安藤：我々の時代は、ある意味ではアフ
ター5の付き合いでわりと本音が出てき
ましたね(笑)。いまは、そういう場面が少
しずつ少なくなってきたという時代なのか
なあ…というのは感じますね。

渡邊：…ええ。そういう意味では、アフター5
の過ごし方もなかなか重要ですね(笑)。

お勧めは「塩野七生」

安藤：最後になりますが、お忙しい時間の
合間を縫っての趣味、あるいは週末の過
ごし方などを少しご紹介いただければと
思います。

渡邊：週末はたまのゴルフくらいで、あん

まりアクティブじゃないですね。コースに
出ないときは練習場に行って、一向に上
達しない腕を省みないで、「これは運動不
足解消のためにやっているんだからと言
い訳して帰ってきます」。毎回…(笑)。

あとは、本を読むのが好きですね。私
はある作家が好きになるとずっとその
作家の本を読み続ける悪い癖がありまし
て、いまは山本周五郎です。その前は池
波正太郎、藤沢周平、司馬遼太郎、浅田
次郎、福田和也、塩野七生…。塩野七生
の文章は非常にわかりやすくいいです
ね。ああいう書きぶりは、IT会社の人に
も学んでもらいたいと思います。

安藤：仕様書に使いたい。相手に伝わるよ
うに…(笑)。

渡邊：仕様書なんか、何が書いてあるのか
わからないのがある(笑)。

安藤：(笑)けっこう耳が痛い話ですね。

渡邊：彼女の文章はそういう点で参考に
なっていて、こういう書き方ができるのは素
晴らしい。また、たとえば山本周五郎や
藤沢周平は、人間は何で動いているん
ですか、指示・命令書や規範化された文言
だけでは人間は動かないですよ…人間の
ホネみみたいなところ、愛であったり喜び
であったり悲しみであったり罪であったり
…を描いているのだと思います。です
から、ドラッカーもいけど藤沢周平も読み

なさいよ、と。

「あなたに言われたんじゃ頑張らない
わけにはいかない」と言ってもらえる人間
でありたいですね。逆に、「あいつに言わ
れたんじゃ仕事する気になれない、あいつ
にだけは言われたくない…」では困りま
す。(笑)。

結局、我々は気分や気持ちにもものすこ
く左右されています。このことは働く場
においても変わりませぬね。特にIT分
野では裁量労働のウエイトが非常に高い
ので、職場環境の面からも手当てが必要
なところではないかと思っています。

安藤：今日は本当にありがとうございました。



を忘れていたようです(笑)。ですから他の企業さんにはだいぶ前にRFP(Request For Proposal)を出して提案期日はいついつですよということになっていたのですが、当然、IKIさんは他社よりは非常に短い期間で提案の準備をされました。そのときには有名な企業さんもたくさんいらっしゃったのですが、それらを押しつけて最終的に御社が採用されたということですね。

——競合が何社もあったのですか？

茅野：7〜8社あったのではないのでしょうか。有名な大手メーカーさんからの提案もありましたが、それらはほとんどがパッケージをベースにしています。

——なぜ、当社の提案が採用されたのでしょうか。

茅野：私どもの要求事項が非常に変わって



茅野 義勝さん

株式会社イチネンホールディングス
グループ管理本部 管理第二統括部
情報システム部 部長

て、かつ複雑だったので、カスタマイズがけつこう必要な部分がありました。当社グループにはいろいろな事業部があり、パッケージの提案もあるのですが、基本的にはオーダーメイドのシステムが非常に多くなっています。IKIさんの提案はベーステンプレートをカスタマイズしていきましよう、ということでしたので、提案内容が当社のニーズに非常にマッチしていました。そこがよかったのかなあということ、コストの部分もクリアされていました。なかでもいちばんの決定要因は、担当SEの非常に的確な説明と、質問事項に対しての明確な答えでした。他社さんは各担当に分かれていて、質問内容によって交代で説明するのですが、IKIさんはその方がほとんど1人で説明したということ、当社のRFPをよく読み込んできてくれていました。それは過去の取り引きがあるからかもしれないですけども、そういう部分を鑑みても非常によい提案だったと思います。

また、IKIさんの特徴、あるいは他社と異なる点はどこなのかと考えると、まず、みなさんが真面目なんです。それに、礼儀も正しい。非常に真面目で、私が見ている限りでは優秀なSEが育ってきているような気がします。先ほど申しましたようにRFPをよく読んできてくれて、説明する内容についても精通して

構築していただいています。イチネングループの各事業会社の基幹システムなので、企業活動における生命線のところをお願いしていると認識しています。ですから、IKIさんは非常に重要なパートナーだと思っています。ほかの協力会社さんにも何社か入っていただいています。主要なのはIKIさんを含めて3社くらいですね。イチネングループには事業部門がたくさんあるので、提案によってはそれぞれのシステムに合う協力会社さんをお願いするという状況になっています。

——逆に、当社の業務の進め方などこういうところを改善してもらいたい、こうなればもっと良いのに、というようなことについてはいかがでしょうか。

茅野：こちらに来ていただいている方は、年齢が高い人がけっこう多いですね。

大丈夫かな、と思うときがあります(笑)。若い人も育ってきているのですが、年齢層が高いですね。次の世代がちょっと気になるなと。また、前述の担当SEのような方が今後どれだけ育つのかなあ、と気になっています。前回の給油カードシステムの時も今回もその方を指名しています。指名というか、その方が担当であればIKIさんをお願いしようかと(笑)。

あとは営業の方があまり来ませんね。来るときは来るけれども、来ないときはぜんぜん来ない。忘れた頃に来る。当社が何かを始めようとするに、おいで来る。鼻が利くんです

ね(笑)。もう少し頻度を増やして、現場の人たちともコミュニケーションをとって欲しいなと思うときもありますね。また、新しいことを教えて欲しいと思っています。このような新しい技術がありますよ、今後はこのようにやっていったほうがいいですよ、というような提案をしていただきたいですね。たとえば以前、大手メーカーの営業担当の方がこういうようなサービスがあるんですよ、いかがですか、という形で2週間に1回来ていました。そういう提案をしていただくと、社内でもちょっと相談しようかな、となります。

——市場動向や新技術などの情報提供が必要ということですね。

茅野：ええ。このようなツールやサービスを使うと業務効率も良くなりコスト削減もできますよ、というような提案をいただければ非常にありがたいですね。これも大手メーカーの手法になります。あるお客さまのところではこのような効果が出ていますけれども御社ではいかがですか、興味ありますか、と話をもってきます。いろいろな実例を示してくれば、私たちは導入を前向きに考えますからね。

営業活動の生命線に 積極支援を

——最後に当社に期待されていることがあればお聞かせください。

いるということがありましたので、その辺が他社と違うのかなと思っています。大きな会社ではパートパートで担当者が分かれていて、その担当者が異動などで外れるという場合があります。そうすると引き継ぎが上手くいかないということが往々にして生じるわけですが、IKIさんではそのあたりのことを柔軟にコントロールしていますね。

——コミュニケーションという面ではいかがでしょうか。

茅野：打ち合わせなどの場面ではPJ進行中は定期的に行い、PJ終了後は都度、相談しています。また営業面では、IKIさんの関西事業所長とは定期的にコミュニケーションを取らせていただいでいて、たまに食事にも行ったりします。非常に良い関係を保っていると思います。

それに、私はもう1つネット事業を担当しているのですが、ネット事業でのシステム開発では、私が直接SEさんに説明するなど、メンバーの方とのコミュニケーションもあります。

情報提供がさらに お付き合いを深める

——御社にとって、当社の役割とはどのようなお考えですか。

茅野：私どものシステムはオーダーメイドが非常に多く、IKIさんには基幹システムを

茅野：システムは営業活動の生命線です。まずはそのあたりをいろいろな形で支援していただきたいと思っています。先ほども言いましたが、提案型営業をしていただいて、それが当社にマッチすれば採用させていただくことになると思います。

システムの関係ではいま協力いただいている企業さんが3社くらいあります。IKIさんには、まずは、そこからいなくならないで欲しいですね。定期的に商売を獲得していただくには、高品質で良いものを今後も引き続き提供して欲しいと思います。たとえば既存のシステムでも、こういうふうにするれば現場が良くなりますよ、と提案していただいて予算を獲得できれば開発につながると思います。

——では、継続業務を保持しつつ新しいところにチャレンジしていく、というお付き合いができればいいということですね。

茅野：そうですね。当社は、コストを下げられるのであれば投資しようという会社なので、先行投資には積極的です。ですから、今後はそのような提案をどんどん出していただきたいと思っています。

——ご提案はぜひさせていただきたいと思っています。今日はどうもありがとうございました。

社員の自由な発想から 将来のビジネス創造

社内公募制度から新たな3サービス

アイエックス・ナレッジ(IKI)には、将来の新たなビジネス創造を見据えた新規事業の公募制度があります。2014年、当制度を利用して、名刺管理ツールに社内SNSを融合した『i-Connection』、大学入試の出願手続きをインターネットから行える『インターネット出願サービス』、予防接種の予約実績を管理する『ワクチンノート』という3つのサービスが事業化されました。これら3つのサービスを事業化へと導いた各担当者に、公募制度への応募から事業化に至る過程、さらには新サービスの現状について座談会形式で語ってもらいました。



中村 亮一 Ryoichi Nakamura
九州事業所 「ワクチンノート」担当



渡邊 安彦 Yasuhiko Watanabe
営業企画部 「インターネット出願サービス」担当



青木 美恵子 Mieko Aoki
営業企画部 「i-Connection」担当
「i-Connection」は新規事業の審査通過第1号

きつかけは
「やってみたら!」

——まずはみなさんの略歴と各担当サービスの現状について教えてください。

青木：私は2000年の入社から12年間、ずっと移動体通信事業者の現場で料金システムに携わり、設計・開発からお客様との調整事までいろいろな業務を経験してきました。今回担当した「i-Connection」は、これまで積み重ねてきた経験の集大成だと思っています。今年の4月にサービスを開始して、現在は販促・営業活動を展開中です。

渡邊：私は1997年の入社です。これまで製造・倉庫・物流・情報通信・サービス・金融・官公庁・文教などさまざまな分野でSE、営業などを経験してきましたが、こうした多岐にわたる経歴はIKIの中では珍しい存在だと思います。また、それが自分の強みにもなっていると思います。

「インターネット出願サービス」は6月に営業を開始、すでに販売代理店5社と九州・関東を基盤に展開しています。2016年度入試に向けた導入を目標として活動中ですが、まずまずの滑り出しだと感じています。

中村：私は1998年の入社です。これまで化粧品メーカーの生産管理や役所の保険業務などの分野でシステム開発を経験してきました。そして現在、「ワクチンノート」を担当しています。「ワクチンノート」は、開発段階から久留米市の小児科医院で試験的にご利用、またご評価をいただくなどの協力を仰ぎ、7月末で開発を終えてこの10月から本格的にサービスを開始しています。また、医学系の学会イベント

トにブースを出展するなど、拡販体制を整えているという状況です。

——それら新規事業企画を社内公募制度に応募したきっかけは何だったのでしょうか。

青木：この3人のなかで最初に応募したのは、中村さんの「ワクチンノート」ですよ。

中村：そもそも（九州事業所の）営業担当者が地場の小児科の先生と知り合いで、病院として困っていることや、できたらいいなと思っっていることを聞いていたようです。そこで、なにかお手伝いできないかということから始まり、結果として「新規事業としてやってみたい」という社内の声に押されたのが応募のきっかけです。

青木：「i-Connection」は、社内のリスク管理委員会のBCP（事業継続計画）がきっかけで、社員それぞれが培ってきた人脈の継承ができないことは、会社にとって重大なリスクであるという観点から、まずは「i-Connection」の前身となる名刺管理ツールを社内で開発しました。また市場調査の結果では、人脈は会社にとって重要な資産であるのに名刺を全社的に管理できていない会社は少なく市場性があるのではないかと。

——「インターネット出願サービス」は、いかがですか。

渡邊：昨年6月、ある大学を訪問した際、「インターネットから出願手続きができるようにならないか？」と聞かれ、また、同時に別の大学からも同じ

「インターネット出願サービス」

大学様向け「インターネット出願サービス」
出願～入学検定料決済～合格通知～
入学手続きまでサポート
http://www.iki.co.jp/service/cloud/internet_application.html

ような相談を受けて、これはもしかすると可能性があるのではないかと思いました。調べてみると、全国に750校ほどある大学のうち、インターネット出願を導入しているのは50、60校程度、まだ700校近いマーケットがありました。しかも、競合にIKIのようなシステムインテグレーターはなく、これも可能性のひとつと考えました。

社内外の協力で 企画をブラッシュアップ

——当制度の一次、二次、最終といった社内の厳しい審査を経て、どんなことが印象に残っていますか。

青木：新規事業の企画立案では、ビジネスモデル、ターゲットや競合の分析、また市場性分析や損益分岐点など、事業の採算計画にまでわたるさまざまな観点について考える必要がありますが、そうした知識がまったくない状態で勉強しながら進めていかなければなりません。それが、一番苦労したことでした。

渡邊：私の場合は、過去に結構な数の企画が却下されていると聞いていたので、どうせダメだろうという思いがありました。ですが、思ったより上手く通過することができたというのが正直なところです。

青木：渡邊さんにとっては、現担当の営業企画業務と重なる部分が少ないからありますよね。ずっと開発現場にいた人間からすると、事業化までの一連の作業については初めてのことはあります。すごく苦労しました（笑）。

中村：私も青木さんと同じですよ。企画段階は非常に苦労しました。自信を持ってプレゼン

しても、審査員から「それでいいの？」と聞かれると少し弱気になって、審査に落ちたら周囲の期待を裏切ることになると思えることも不安で。というのは少し大きですが(笑)。

——『ワクチンノート』は、小児科医院の協力が大きかったようですが。

中村：はい。子どもたちが泣き叫ぶ小児科で先生にインタビューさせていただいたり、実際にシステムを使う医療事務の方々に機能面で見聞をもらったり、なにかと協力いただきました。そうした実際の医療現場での要望なども含め、審査のプレゼンで説明したことが審査員に伝わったのかなと思います。

——『i-Connection』では、社内の協力があつたと聞いています。

青木：二次審査を通ったあと、社内でトライアルを行い、その評価状況を踏まえ最終審査に向けてさらにブラッシュアップしました。

実はこの社内の協力においては、結構苦戦しました。新規事業の企画には、さまざまな社内の調整や手続が必要ですが、ずっと社外の現場にいた私には、どんな手続を行えばいいのか、担当は誰なのかがわからず手探りの状態でした。いろいろな人に聞きながら少しずつ社内の人脈を作っていく、最終的に多くの人の知恵を借りることで審査に通過することができたと感じています。

新規事業の審査に通過した第1号としてのこうした苦労を無駄にしないように、続く中村

「i-Connection」
 名刺管理システムと社内SNSを融合したクラウド型の新しいCRMツール
<http://www.ikic.co.jp/service/cloud/i-connection.html>

ただ、I-KIは文教分野での実績が少なかつたため、どうやって営業基盤を作っていくかという点が課題でした。先ほども触れましたが、大学を50〜60校訪問して話を聞き、いろいろな知識を吸収できたことが大きかったです。さらに、それによって文教分野に強みを持つ有力数社と協業できたこと、そして、市場性があったということが事業化に進められた3つのポイントだと思っています。

さまざまな「経験」が資産となる公募制度

——この公募制度の良さは何だと思えますか。
 青木：私の場合、これまでは開発の経験しかありませんでしたが、営業やプロモーションの仕方、事業計画の立案などを学んで、自分の知識や力にできたのがとても良かった。

中村：まったく一緒です。それと、いままで(九州事業所から)本社へほとんど来る機会がなかったのですが、この応募をきっかけとしたさまざまなやり取りの中で、経営層や多くの社員と面識ができ、社内にも人脈が広がったことなどが大きな資産になっていると思えます。

渡邊：私は、部門長や経営層など、しかるべき方々に自分のプランを見てもらえると、審査してもらえるとこの点が良いと感じます。さらに審査を通ることで自信になる。多くのステップを通じていろいろなことを考えますし、ダメもとでも意見をぶつける場として良いと思います。あとは、自分自身が動くことにより人的ネットワークができる。これも素晴らしい。今回九州事業所と一緒にやってくれるということでも九州に行きましたし、協業社との

さんでできるだけ情報連携するように心がけました。そこからいまは新規事業つながりのネットワークもできました。

中村：大変助かりました(笑)。

——渡邊さんはいかがですか。

渡邊：二次審査以降、昨年のお盆明けから9月にかけての残暑が厳しいなか、マーケティングのために関東の大学60校を汗だくで訪問しました。それが体力的に一番ソラかったですね(笑)。協業相手を探すにも、我々が大学側の感触などをしっかりと押さえていないと、相手も乗り気になりませんし、きちんとエンドユーザーのニーズや感覚を持つということが大事でした。その準備に結構苦勞しました。

結果的には、こうした動きが大学の業務と情報システムに精通している企業との連携にもつながりましたし、非常に貴重な苦勞ではありました。

事業化のポイント 「タイミング」

——みなさんさまざまな場面で苦勞されているようですが、最終的に事業化できたポイントは何だと考えますか？

青木：ひとつは、タイミングの良さがあつたと思います。これまで多くの応募企画があつたにもかかわらず事業化に至らなかつたわけですが、そろそろひとつという雰囲気があつたのではないのでしょうか(笑)。従来型の受託開発だけでなく、なにか自分たちのサービスを創っていかないといけないという雰囲気社内に強く出ていました。

また、『i-Connection』が市場のニーズに

つながり金沢にも札幌にも行きました。全国規模で多くの方にお会いする機会があり、いろいろな経験ができました。

——最後にそれぞれの担当サービスをアピールしてください。

渡邊：では一番わかりやすい「インターネット出願サービス」から。

出願する学生にとっては、お金を出して入学願書を購入する必要がなく、また手書きの煩わしさや記入漏れ・記入ミス、郵送の手間がなくなり、ネットショッピングのように手軽に出願できるというメリットがあります。

一方、受験者数を増やしたい大学側にとっては、従来の紙での出願よりも出願期間を延ばせるというのが一番のメリットです。最近では、入学検定料の割引サービスというのがあり、非常に計算も複雑になっていますが、それもシステム化によって簡単にできてしまいます。さらに、入学願書の記入漏れ入力ミスがなくなることは、大学側にとつても作業負担を大幅に軽減できるメリットであり、願書の印刷代、郵送代といった費用の低減も見込めます。

大学ごとに入試プロセスは異なりますが、システム化はしやすく、大きな導入効果を期待できると思います。

——『ワクチンノート』に関してはいかがですか。

中村：これまでワクチンの接種実績やお子さんの情報は、すべて手書きのノートで各自管理されていて、患者さんが前回いつ来院して、何のワクチンを接種したのか、そのノートをめくってひとつひとつ調べていました。これをシステム化することによって、そうした煩わしさがなくなりやすし、患者さんへの対応にも余

子したということもあると思います。ちょうどこの企画がスタートしたのが、みなさんよくご存知のフレーズで有名な名刺管理ツールが登場したところで、このタイミングならいける！と思いました。いろいろ市場調査をしていく中で、名刺を管理できていない企業は多く、それに対するニーズも実感しました。そうした市場背景も、事業化に至った要因のひとつだと思います。

中村：『ワクチンノート』もタイミングが良かったと思います。

ワクチンの接種回数が増えたり減ったりといった予防接種の制度改正が、昨年、一昨年と続いたのです。制度改正があると医療事務に携わっている方は、その度に覚えなくてはならないことがたくさんあります。『ワクチンノート』のようなシステムがあると、そうしたことへの対応が容易になります、といったことを審査員に強くアピールしました。それがひとつのポイントだったと思います。

青木：『i-Connection』の場合には、またそれほど競合は多くなく、チャンスの時でもありました。

中村：『ワクチンノート』もそうです。市場調査では、まだまだ類似のシステムを導入している病院は多くありませんでした。さらに競合製品の機能には、予防接種の実績管理まで行っているものは少なく、全国の小児科数を考えれば、これはいけるという確信がありました。

渡邊：私も同様で、市場性があつたということだと思います。いまや大学でのネットを介した出願は流行ですし、まだ未導入の大学も多い。大学の入学検定料は、受験生1人当たり年に20万円と言われており、相応のマーケティングが期待できる。

裕が生まれます。

インフルエンザの時期になると、小児科には1日100人以上のお子さんが来るそうですが、そんな状況で、次の来院までの間隔を間違えずに案内することは、非常に大変なことです。システムを使うことで、医療事務を担当する方の知識が平準化され、医療事故の予防にもつながります。病院にとつても、小さなお子さんを持つ親御さんにとつても、安心・安全を提言できるということが大きなメリットだと思います。

——最後に『i-Connection』、お願いします。

青木：今のところ名刺管理に社内SNSを融合したサービスは、I-KIだけのものです。単に名刺を管理するだけのサービスだったらほかにもいろいろありますが、SNS機能を組み合わせることで、取りにいかなくても自分の欲しい情報が自動的に入ってくる。『i-Connection』であれば、名刺情報を登録するだけで、お客様の最新の情報をリアルタイムに共有することができます。これにより、人脈を全社資産として極限まで活用できる、という点を一番アピールしたいですね。

当公募制度でのさまざまな「経験」は、チャレンジャーにとつて非常に大きな資産となっています。社員の自由な発想を将来のビジネス創造に繋げていく、当社この取り組みはこれからも続きます。

「ワクチンノート」
 医療現場の声から生まれた予防接種の予約・実績管理システム
http://www.ikic.co.jp/service/cloud/vaccine_note.html



トップ・エンジニアの軌跡⑨

自らの姿勢で促す 上昇気流

常に最新のIT動向に注意

「しっかりとモノ(システム)づくりと高品質のサービス」を掲げ、「選ばれる会社」を目指すアイエックス・ナレッジ(IKI)。この強気フレーズの裏付けは、他ならぬ人材にあります。そうした人材群をリードしてきた「IKIの現場の顔」トップ・エンジニア…今回の『わが社の匠』は、多くを語らず行動で示す、竹内辰樹(サービスインテグレーション事業部・ICTソリューション部)です。

(編集部/本文敬称略)



サービスインテグレーション事業部
ICTソリューション部
たけうち たつき
竹内 辰樹

パツと見、現場によくいる寡黙で厳しいベテランエンジニアのような印象を受ける。実際、「なんとなく、怖そうな人」といった声を現場でも何度か耳にしているという。先輩として持ち上げられている周囲からのそれなりの気づかい、距離感も本人も察してはいるようだ。

● マネージャーには不向き?

ちよつと五十歳になる。遡って1986年、ときわ情報株式会社(後の「アイエックスとぎわテクノロジ」)、2009年IKIに吸収合併)に入社。習得したプログラム言語は、ホストマシンのFORTRANから始まり、BASIC、C、Javaへと、現場はITベンダー、エネルギー、銀行・証券などの分野、主にフレームワーク(システム開発環境枠組み)の技術でさまざまな開発経験を重ねていった。

積み上げた多くの実績によって周囲の信頼を得て行くに連れ、プロジェクトをマネジメントする立場になる。ピーク時には20名ほどのメンバーを束ねた。端的に、そのマネジメントのコツを聞いた。

「正直に言えば、プロジェクトマネージャーという役割に向いていないと思っています」。なぜなら、「なんでも自分でやらないと気がすまない性格なので」と苦笑する。しかし当然ながら、その立場になってからの振る舞いには相応の責任がある。

「これはまあ、当たり前のことではありま

心はあります」。

● すべてはお客様のために

顧客担当者とも、たまにお酒を酌み交わしたり、「ゴルフを共にする仲にまでに深まっている」。

「今の担当さんは、たまたま年齢が近かったこともあるのですが、やはり仕事上での実績が効いてくると思うんですよ。お客様の要望をシッカリとシステム上で実現させることの大切さ。信頼関係の基礎になるのは、やはりその辺だと思います」。

竹内のそうしたモチベーションの根底にはやはり、「私たちのサービスは、お客様がやりたいことをシステムというカタチで実現させること。それがお客様の経営効率だったり、業績にも影響するようなシステムにつながると思ったら、それこそお客様に喜んでいただけたら、素直に嬉しいじゃないですか」。

最後に、自身の今後について。

「これからも加速していくITの進化に伴って、お客様のITに対する期待もますます高まってくるんじゃないでしょうか。そうしたことから私たちがシステムエンジニアは、お客様に真に役立つITの知識や知恵を、常に身に付けて行かなければなりません」。

話を聞いていくうちに竹内の容姿から受けた冒頭での印象は解けていったが、竹内のITに対する厳しい姿勢だけは、これからも変わらないであろう。

しでも多く身に付けたいという想いは常にあります」。

「ネット環境の発展によって、さまざまなソフトウェアを試せたり、SNSなどによっても専門的な情報を瞬時に入手できますからね」。

メンバーに対してはどうか。

「幸いにも、いままで関わっているメンバーのモチベーションが非常に高いんです。みんながそれぞれに上昇志向というか、新たな技術を身に付けることに貪欲なエンジニアが大半なので、あれこれ勉強しろなんて言わなくても、自然とみんなが私と同じようなことをしています。メンバーの育成はもちろん、マネージャーとしての重要なミッションですから、所々で助言を与えることはしています」。

「確かに、メンバーと比べれば経験は豊富にありますが、それよりも年齢差で気を使ってくれてるんでしょう。よく受け取れば、尊重してくれているといえますか。時には偉そうな物言いをしているかもしれませんが」(笑)。

また、契約勤務時間内ではあるが「お客様のご理解、ご好意もあって」月に一度、チーム内で勉強会を開き、業界やITの動向について熱いディスカッションを行っている。

「そういったプロジェクトチーム全体でのスキルアップに向けた雰囲気は、すべて私が醸し出したとは言いませんが、日頃からの仕事に対する姿勢などから、多少の影響は与えたんじゃないかな、といった自負

すが、エンジニアそれぞれに長所と短所、良くも悪くも人間としての特徴が出てきますよね。なにもかも上手にこなせる完璧な人なんて、この世にいないわけですから。たとえば、普段そつなく仕事をこなしている一方で、いつも同じようなところで単純なミスを犯してしまう人とか」。

「あえてマネジメントといったことをあまり強く意識しなくても、そういったメンバーごとの特徴をある程度おさえておけば、あとはそこを重点にマークしてフォローするだけで、大体はうまくいきます。そういったところがマネージャーの立場になつてからだんだんとわかってきました」。

● チーム全体での上昇志向

それにはもちろん、メンバーのプロジェクトに対する意識は欠かせない。いまの竹内が担当するプロジェクトは、システム工程上での保守業務。いわばシステムの修繕役で、改修やトラブル対応に追われることはあるが、開発工程に比べれば時間にはある程度の余裕があり、また作業的にはマンネリ化につながる恐れがあるという。

「そういった空き時間には、ネットなどで新たなIT動向を探ったり、オープンソースを使ってテスト環境を組み立ててみたり、流行りのパッケージ製品を試してみたりと。そんなときこそ時間を無駄にせずに、ITのプロフェッショナルとしての知識を少

安全・安心・安定運用は「つぶやき」改善活動から

当社には、24時間365日止まることのないお客様業務の基幹システムにおいて、その稼働時から20年以上の長きにわたり、スケジュール運行監視や障害対応などの運用管理保守業務を担っている現場があります。今回ご紹介するのは、そうした現場で日頃から新たな業務改善の施策を模索・実践し、お客様との信頼関係を築き上げてきたプロジェクトの事例です。

システムインテグレーション事業部
インフラサポートサービス1部

諏佐 健司

オペレーションミス
0件、継続中

私たちのプロジェクトは、2014年4月にお客様より感謝状をいただきました。これは、日常業務の中で積極的に改善活動を行い、複雑かつ多様化する基幹システムのオペレーション作業を18ヶ月連続ミスなく遂行して、お客様の安定操業に大きく貢献した事を評価いただいたものです。日々の自主的な改善活動が評価されたわけですが、ここでは、「つぶやき」という手法を用いてオペレーションミス、0件を実現、継続しています。

「つぶやき」が積極的な改善活動に

私たちは、メインフレームの運用管理保守業務を担当しており、オペレータは24時間365日、スケジュール監視、障害対応、メディア管理、付帯設備監視など多岐の業務にあたっています。

ここ数年は、お客様のビジネス環境の変化やそれに伴うシステムの統廃合などからくるオペレーション作業の増加やき会議では、お客様が内容を確認して実行可否を判断します。このサイクルが繰り返されます。仕掛り事項は、つぶやき会議で進捗管理していきます。このように問題点を見える化する

ことで、オペレータで何が起きているのかをお客様に正しく認識してもらうことができ、良いことも悪いことも情報共有することができます。

また、些細なことでもつぶやけば、改善につながるため、改善への取り組みが積極的になりました。

これによりさまざまなことが改善されていきましたが、なかでもオペレータの基本マニュアルである「オペレーターズガイド」が非常にわかりやすく整備され、誰でも同じサービスを提供できる環境になり安定稼働につながっています。お客様との関係も良好になり、経験を積んだオペレータは、お客様の運用部門や技術部門へステップアップする道も開けています。

「つぶやき」は、小さく小さな、そしてリアルな意見を拾い上げることで改善ポイントを見出すという新たな取り組みであり、現場スタッフの意識も高めたのです。

や複雑化により、オペレータの負担は増大の一途を辿っていました。そのような状況下で、オペレーションミスによる重大障害が発生、以後そのような重大障害を起こさないよう、新たな取り組みを始めたのです。

まず最初に、「なぜなぜ分析」による原因の解析を試みました。その結果、次の4つの問題点が見えてきました。

- ① 作業オペレータの確認不足、認識不足
- ② オペレータの危機意識の欠如
- ③ お客様のシステム環境の変化に柔軟な対応ができていない
- ④ オペレータの自主的な取り組み意識の欠如

これらの問題を改善するためには、お客様とのコミュニケーションが必須であると考え、まずは、お客様の運用責任者と意見交換できる場を設けていただくよう働きかけました。

これに対しお客様からは、積極的に改善をして欲しいとの要望をいただきましたが、当初はそれに応えられるよ

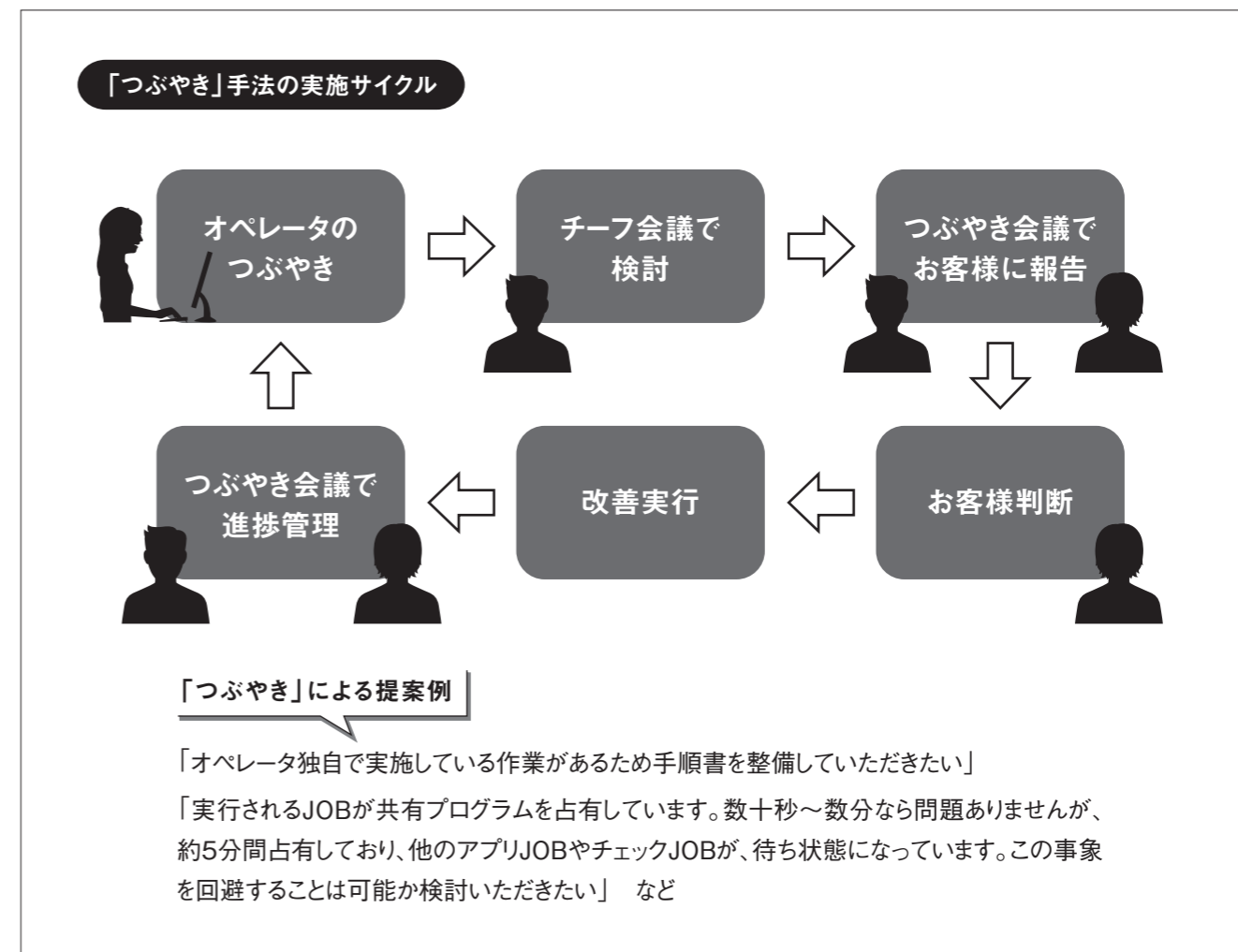
うな成果が得られませんでした。お客様との意見交換を促進するはずの「改善要望書」は記入すべき項目が多く、当社スタッフが提出を躊躇する一因となっていたのです。

そこで、お客様と相談して従来の「改善要望書」を廃止、問題点のみをお伝えする形式に変更して運用を開始しました。この簡単な提案方法が「つぶやき」の始まりです。

これにより、今まで滞っていた問題点を積極的にお客様に提案できるようになり、オペレーション環境がより良いものになりました。

日々の気づきを見える化

つぶやきは、オペレータが日々の気づきを「つぶやきシート」にメモすることから始まります。問題点だけを記載すれば良いので、小さく小さな意見が蓄積されます。このなかから優先度や重要度の高いものを絞り込み、チーム会議で内容を吟味してから月例のつぶやき会議でお客様に提案します。つぶ



連続無事故記録に挑戦

2014年4月時点でのお客様に提案したつぶやき総件数は75件。改善計画として実行、改善された件数は44件。未改善の内容は31件でした。つぶやきがゼロになることが理想ですが、システム数の多さもあり、現在も月平均4件のつぶやきが発生しています。

今後も大きなシステム統合が控えています。が、「つぶやき」やオペレーター内のスキルチェック、指差呼称、実施者と確認者の2人1組での作業などを継続していくことで、連続無事故記録を伸ばしたいと考えています。

また、お客様との信頼関係をさらに高め、新たな提案に繋げていきたいと考えています。引き続き、気を引き締めて、オペレーションミス、0件、を継続してまいります。

※2014年8月25日時点で無事故記録724日、を継続中です。

「写真集」で思い出整理

豊田 一馬

休みの日でも目覚し時計の世話になることはほとんど無くなった。朝の6時には自然と起きています。さて、今日はどこへ出かけようか？

どこへ行くにせよ、いつでもカメラを持ち歩く。アナログの銀塩カメラから最近ではデジタルカメラに持ちかえた。デジタルカメラはフィルムを気にせず気軽に何枚でも撮ることができるのでとても便利だ。被写体は人物（主に家族）、風景、動植物などジャンルにこだわることなく何でも撮る。出かける度に200枚くらいは撮るので、一年間になると二万枚以上が溜まる。

気に入った写真にはタイトルを付けている。タイトルには、写真に記録

されない音、匂い、温度といった五感の要素を取り入れるようにしている。それは時間が経過しても、その撮影時をほぼ忠実に回想できるからだ。

また、動植物や風景であれば合わせてその名前や地名も記すが、動植物が凶鑑やインターネットで調べても見当たらない時は、見た目の印象でユニークにネーミングしている。GPS対応のカメラを使えば、撮り歩きした道のりも地図上で振り返ることができるので便利だ。

一年ごとに、撮り溜めた写真はA4版で100ページ程度に収まる枚数を選び抜き、「写真集」としてまとめている。これは七年前から続けている。

表紙にはその年の自信作をもってくる。風景で秀逸なもの全ページもしくは見開き2ページのスペースを割いてその雄大さを表す。同じ場所で四季ごとに撮ったものを同じページに配置すればその季節感を改めて感じるができる。孫の写真も時系列に並べれば成長過程が一目瞭然で分かる。

この「写真集」の製作は、面倒ながらも、散らばっていた幾つもの思い出を一つひとつ整理していく作業ともいえ、非常に楽しい時間になる。

さて、次の休みは、何を撮りにいこうか。

（常勤監査役）