

ナレッジ・レポート

vol. **31**
SPRING 2016

- 1 あすへの対談 安藤社長が聞く!
経営戦略としてのスポーツ
「健康経営」の核となるスポーツで
企業、業界の発展へ
ゲスト：安部 智子氏
IT SPORTS LEAGUE (ITスポーツリーグ・ITSL) 事務局長
産商アドマーケティング株式会社 代表取締役社長
- 8 ユーザーインタビュー
IKIのサービスが選ばれる“わけ”【17】
お客さま：KDDI株式会社
- 11 IT SPORTS LEAGUE 第14回ITサッカーリーグ
IKIサッカー部、12年ぶり3回目の優勝
- 12 IKI社会貢献活動
ロボット&プログラム体験教室
多くのみなさまのご協力に支えられ丸5年
参加者は延べ400人を超えました!
- 13 わが社の匠
トップ・エンジニアの軌跡⑫ 喜多村 禎美
- 15 IT社員のためのキャリア開発の基礎知識
- 18 [コラム] ゴルフ進化系!?



[今号の表紙]
青森県弘前市「春の弘前城天守閣」

毎年、桜前線が北上するゴールデンウィークには、2600本の桜と重要文化財の天守閣が見事な競演を繰り広げる弘前城。この弘前城で、「100年ぶりの石垣修理」という歴史的大イベントが現在進行中です。昨年秋には、崩落の危険性のある石垣の上から天守閣を70m大移動。そして今年度からは、約1100㎡の石垣を解体し、約3000個の石を一つ一つ元に戻す復元作業に着手。天守閣が元の場所に戻る2021年まで、写真の景色はおあずけとなりますが、外濠をピンクに染める桜の絨毯や、ボリュームある桜のトンネルは変わらず楽しめますし、歴史的工事にまつわるイベントも随時計画されています。3月26日には北海道新幹線も開業。弘前城の外濠が桜の絨毯に変わる頃には、東北・北海道から新たな風が吹き込んできそうです。

IKI ナレッジ・レポート vol.31

平成28年4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。

安藤社長が聞く!

経営戦略としてのスポーツ

「健康経営」の核となる スポーツで 企業、業界の発展へ

ゲスト 安部 智子氏 IT SPORTS LEAGUE (ITスポーツリーグ・ITSL) 事務局長
産商アドマーケティング株式会社 代表取締役社長

IT業界認知度向上を目的に、「IPI軟式野球リーグ」として1991年に発足後、四半世紀にわたり、さまざまな活動を通じて存在感を高めてきたITスポーツリーグ(詳しくは、11ページ参照)。今回のゲストは、当社の野球部、サッカー部、テニス部が所属するITスポーツリーグの事務局長であり、産商アドマーケティング株式会社 代表取締役社長 安部智子氏に、リーグの歴史や今後の抱負についてお話を伺いました。
(この対談はさる2月1日に行いました)



経営サイドの思いが

軟式野球リーグ発足の動機づけに

安藤…本日は、お忙しいところありがとうございます。ごさいます。安部さんのお力添えもあり、ITスポーツリーグは長い歴史を紡いできました。私はそのスタートの頃のことをよく知りませんが、IPI軟式野球リーグがスタートした経緯からお聞かせいただければと思います(笑)。

安部…(笑)承知しました。まず1991年に、情報サービス産業に従事する独立系ソフト会社10社が集まってIPI軟式野球リーグを立ち上げました。IPIというのは、Information Processing Industry。すなわち情報処理産業のことです。またIPI (Information Technology) という言葉がなかったため、IPIと命名したんです。そのあと2002年に日韓ワールドカップがございましたが、その年、ぜひにというお声をいただきITサッカーリーグをスタート。そうこうしているうちに、テニスもあつたほうがいいのではということ。2008年にはITテニスリーグもできました。

その後2011年に、これら3つのリーグを統合し、ITスポーツリーグという一つの傘をつくったんです。

安藤…リーグを立ち上げるのはそう簡単にはできないことではないと思うのですが、

母体となったIPI軟式野球リーグをスタートするとき、中心になるような方はいらしたのでしょうか。

安部…そうですね。アイエクスナレッジ(株) 現相談役の安藤多喜夫さんを筆頭に、数名の方が中心となり、立ち上げに尽力されました。ちなみに、初回の大会会長は安藤多喜夫さんでした(笑)。

安藤…スタート時の独立系ソフト会社10社というのは、JISA(一般社団法人情報サービス産業協会)の加盟企業でもありませんね。

安部…そうですね。その後、ユーザー系やハードウェアベンダー系の会社さんなどにも参加いただいて、さらに大きくなりました。リーグとなって現在に至っています。

安藤…なるほど。IPI軟式野球リーグ発足当時、スポーツの中では野球がまだまだ盛んだったと思うのですが、なぜこの業界で軟式野球リーグだったのでしょうか。

安部…そこは一つポイントがありまして、1991年当時のこの業界は、会社の歴史も業界の歴史もまだ浅く、社員の平均年齢も非常に若かったんです。JISAの調査資料を見ると、いまはもう39歳となつているようですが、25年前です。非常に若かったと。さらに、当時すでにTJK(東京都情報サービス産業健康保険組合)という健保組合で野球のトーナメント制のプラットフォームができ

上がつていて、数百というチームが活動していたという実態がありました。この業界は、パソコンに向かって開発の仕事をする、運用の仕事をするというように、どちらかという内にこもつてするタイプの仕事だと思えますので、社員のために発散する場や環境をつくらうという経営側の意識が、リーグ設立の非常に大きな動機づけになったのではないかと考えています。また、健保組合でのトーナメント戦は、1回戦で負けてしまうとそれで終わりになつてしまいます。一方、リーグ戦というのは試合数をそれなりに消化できますので、チームでそのリーグに加盟すればある程度の期間スポーツに打ち込む環境をつくることできるだろう、という経営サイドの想定のもとに、これはいいね、ということ。ITスポーツリーグが続いたのではないかと思います。

安藤…そうしたなか、どのような経緯で、産商アドマーケティング(株)さんがリーグに関わるようになったのでしょうか(笑)。

安部…(笑)IPI軟式野球リーグを世の中に発信していかないといけないということで、「タ刊フジ」という産経新聞社系列のタブロイド紙にリーグの話を持ち込まれたのがきっかけです。私は「タ刊フジ」から依頼を受けて運営に携わるようになったんです。

「I-Tスポーツリーグが核となって広がるネットワーク」

安藤…いま、I-Tスポーツリーグには3つのプログラムがあります。軟式野球から始まりフィールドを広げてこられたわけですが、事務局長としては、どのようなことに苦心されましたか。逆に、継続してきてよかった、嬉しかった、ということはありますか。

安部…私は、懇親会やゴルフ会、食事会など、加盟企業の幹部や選手同士が交流できる場をつくることに、とりわけ力を注いできました。お互いに交流ができるようになると、特に事務局が働きかけなくとも自由に情報交換をしてビジネスの話にもつながります。加盟企業の間で実際にビジネスが成立したときは、すごくうれしかったですね。また、2011年3月には、I-Power軟式野球リーグとしてフジサンケイグループ広告大賞特別賞を受賞させていただきました、これもうれしかったです。

一方で、I-Tスポーツリーグ全体で見ると、チームによっては、プロスポーツ出身者を監督として起用していたり、大学野球から新卒採用をされています。また、スポーツメーカーにご協力いただいたり、飲料メーカーからオフィシャルドリンクを提供していただいたりもしています。ですから、他業界や学校などの支援を受けながら、I-Tスポーツリーグを核にしたネットワークがものすごく広がってきたという印象ですね。そのようなことも、やってきてよかったと感じているところですよ。

安藤…2011年に軟式野球、サッカー、テニスの3つを束ねてI-Tスポーツリーグという組織体にはされたのは、どういったお考えからですか。

安部…2011年というのは、ご存じのとおり東日本大震災の年で、これらのリーグを継続していいのだろうかという議論もありました。ですが、一方で、ここまでたひとつ結束力を固めていきました。さらに、何かしようというときに、3つのリーグがバラバラにするのではなく一緒に、そのためには幹部の意見を集約し

ら、I-Tスポーツリーグを核にしたネットワークがものすごく広がってきたという手ごたえも実感しています。非常に発展性のあるリーグになってきたなあ、という印象ですね。そのようなことも、やってきてよかったと感じているところですよ。

安部…毎回I-Tスポーツリーグから200名近い方が参加されて、これまで荒川で3回、多摩川で1回、ゴミ拾いで汗を流しました。河川の清掃は、王貞治さんが実行委員長をされていらっしゃいます。「ふるさと清掃運動会」という大変立派なイベントで、著名な呼びかけ人の方が必ず現場にいらしています。

私は、I-Tスポーツリーグの加盟企業が一体化して社会貢献活動をやるという意味は大きいと思っています。いま、CSR (Corporate Social Responsibility) 企業の社会的責任)からCSV (Creating Shared Value: 共通価値の創造) という流れがありますが、ボランティア活動をすることは、企業が社会的な課題の解決に向けて社会的責任を果たすことになる。同時に、企業の競争力向上にもプラス

の影響を与えるのだと思います。それからチャリティ駅伝への参加も、うつ病や引きこもりになってしまったIT技術者の就労を支援するNPO団体に寄付をする活動なので、みなさんに積極的にご参加いただける仕掛けになっています(笑)。そのような団体とも連携しながら、I-Tスポーツリーグの活動を拡大しているというのがいまの状況です。

安藤…当社ではいま、「人間力」ということを意識して事業展開を行っています。ボランティア活動は「人間力」を向上させるよい機会だと思っています。私も何度か参加させていただいています。また、荒川の清掃は本格的にやられていますね(笑)。

安部…(笑)本格的です。すごいんですよ。扇風機が出てきたり、タイヤが出てきたり、自転車があったり、エアコンがあったり、ものすごいものが流れ着いています。

安藤…私が一番びっくりしたのは、注射器です。集めたゴミは、たぶん我々の会社だけでも小さな会議室2部屋分くらいの量になったと思います(笑)。このようなボランティア活動によって、加盟企業間、選手間の絆が深まってきたと思います。

安部…そうですね。ボランティア活動の場で、テニス、サッカー、軟式野球の人たちが各会社とクロスオーバーしていています。駅伝でも、最近では各々の会社の監督



GUEST PROFILE

あべ ともこ
安部 智子 Tomoko Abe

東京都生まれ。東京外国語大学ドイツ語学科卒業。82年、三菱商事株式会社入社。5年勤務の後、メルセデス・ベンツ日本株式会社入社。88年、父親の事業を継承し、産商アドマーケティング株式会社 代表取締役社長に就任。100社以上のマーケティングコミュニケーションに携わり、多種多様な人材育成プログラムを手がけ、現在に至る。
★最近の一作「新カラマツの兄弟 上下巻」河出書房新社 / 2015年11月22日刊 / 亀山 郁夫(著) 読後感 「前東京外国語大学学長、亀山先生に敬意を表すとともに、超大作に圧倒されながら読破しました」



あん どう ぶん 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

さんだけのチームなどできています。そのような、横串をさした参加スタイルというのが出てくるようになりましたね。

また、ITSL表彰式では、そういう方たちを特別に表彰しています。過去にはサッカーでもテニスでも駅伝でも、活躍してみなさんの注目を浴びたような方をITSL特別賞として、プロポーズを西武ドームでするといふ発案をされた方を企画賞として表彰しました(笑)。

安藤…プロポーズとは？
安部…西武ドームの大電光掲示板を活用して行いました。選手の方たちがつくったアーチの中を選手の1人がぐぐつていて、その先にいる女性にプロポーズをして、最後はハートのマークが大電光掲示板につくと。

安藤…なかなかおしゃれですね。
安部…(笑)おしゃれな、そういうスペシャルイベントの場をつくるのも、ひとつのアイデア、企画ですね。

安藤…それは一生残りますね。
安部…ええ。チームからそういう申し出がありましたので、事務局で準備させていただきました。

安藤…わが社でも、長年監督を務めた者の引退セレモニーを西武ドームでやらせていただきました。孫まで駆けつけてくれたと、喜ばれましたね(笑)。

安部…ニューヨークのタイムスクエアでプ

ロポーズイベントをやるのと同じですね。ふだん日常では使えない西武ドームを、スペシャルな場として活用していただきました。

安藤…若い発想といたらないのでしょうか、非日常のことを実際にやってみるということは、すごく大事です。

この25年を振り返って、選手の考え方などに変化はありますか。

安部…変化ということでは、震災を経て、ITスポーツリーグという場を会社がつくってくださっていることに対して、感謝します、という言葉も多く選手の方々から聞いています。この感謝するという意識は素晴らしいと思います。さらに、それぞれの競技においてレベルがグングン向上していますね。今年は優勝とか、今年はブロック優勝とか、毎年チームごとに目標設定を掲げて真剣勝負を繰り広げるので、レベルが上がっているのだらうと思います。

安藤…確かに、それぞれかなりすごいレベルに達していますね。

安部…そうですね。目標設定がしっかりしているので、通常の自主運営のリーグと比べて差が出てきていると思います。このような差はITスポーツリーグが会社と一体になっていることから生じている、ということもあながち間違いではないと思います。会社と一体化といっても、選手はいい

います。

安部…教育ということだと考えると、女性に対して良妻賢母的な教育がずっとあり、子育てられ方をしていないだけに、社会に出てからも、失うものがないというか、何かのびのびと、何でもフラットにできてしまうという強みがあると思います。既成概念にしばられないがゆえの強みですね(笑)。

安藤…現在、立派な会社になられています(笑)。ご自身の座右の銘があればお聞かせください。

安部…このあいだ大学で講義をする機会がありましたので、これまでのことを振り返ってみました。そうすると、「而今」という言葉が浮かんできました。「じこん」と読みます。仏教用語では、「じこん」となります。いまを懸命に生きる、というように解釈できる言葉だと思います。実は、「而今」は日本酒のブランド名でもあります(笑)。「而今」は、道元禪師が中国での修行時代に得た世界観で、「いま」「目下」「この一瞬」という意味だそうなんです。ですから、社長になってからの私は、いましかない、いまできることに全力を傾ける、という「今」を、一瞬一瞬をひたすら懸命に生きてきたと(笑)。

安藤…なるほど。ご自身のワークライフバランスも大事なのではないかと思えます。

意味での緊張感を持ちながら、試合や練習、オフシーズンの体力づくりなどをのびのびとやっていたらいいと思います。

『而今』いましかない、
いまできることに全力を傾けて

安藤…個人的な質問をさせていただきましたが、安部さんが社長になった経緯を教えてください。

安部…私は大学卒業後、総合商社で5年間働きました。そのあと、ドイツ語が専攻だったということもあり、外資系の自動車会社に転職。そうして1年ほどたったところで、産商アドマーケティング(株)の創業者である父が脳腫瘍で倒れました。そのとき、父の会社を継いでやってみたらどうか、という周囲からの後押しがあったのと、私も広告の仕事をやっていたという気持ちになり、半年間の熟慮の末に父の跡を継いだんです。ただ社長になったのが28歳のときでしたので、非常に無謀な旅立ちというか、船出でしたね(笑)。

安藤…(笑)それはそれで、いろいろと苦労もあったでしょうね。

安部…最初は知識も何もありませんので、日頃のビジネスをやりながら社員から教わったりもして、だんだんと業界の知識を深め、経験も積んでいきました。

土日仕事でけっこう出られているのは知っていますが、休日の過ごし方はいかがされていますか。

安部…実は夫婦共通の趣味がいろいろありまして、2人で一緒に行動することが多いです。昨日も音楽会に行ってきました。私はピアノやヴァイオリンを通してずっとオーケストラ部で活動していましたので、頻繁にクラシックの演奏やオペラを聴きに行ったりしています。ミュージカルやお芝居、美術館にもよく出掛けています。スポーツも、以前はテニスを一生懸命やっていましたし、最近ではスキーにかなり打ち込んでいます。プロスポーツの観戦も好きで、サッカーやラグビー、大相撲などにも足を運びます。ゴルフーナメントを観に行ったりもしますし、そのようなことに相当な時間を使っています(笑)。自ら経験しないと、やはり仕事にも生かせないので、というところ、いかにも仕事のために行っているように聞こえますが、実際は自分の楽しみのために多くの時間を使っています。

経営戦略の二環としてのスポーツ

安藤…最後に、25年間、事務局長として腕を振るってこられて、このリーグに対しての今後の抱負をお聞かせください。

お客さま：KDDI株式会社

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”」



木村 奈津子さん
KDDI株式会社
カスタマーサービス本部
カスタマーサービス企画部長

ニーズを引き出すヒアリング、 高いコミュニケーション力が 開発スキルに付加価値を与える

提供サービス：システム開発／業務支援

今回のお客さまは、auブランドでおなじみの総合通信事業サービスを展開するKDDI株式会社さんです。インタビューに応じていただいたのは、カスタマーサービス企画部長の木村奈津子さんです。

木村…私の担当しているカスタマーサービス企画部は、カスタマーサービス本部を統括する部署になります。お客さまに携帯電話やスマートフォンを活用していただくためにどのようなアプリを開発しているか、カスタマーサポートを軸にどのような方向性でお客さまを増やしていくか、などの提案をしています。たとえば、国内の携帯電話サービス顧客満足度調査結果をとりまとめ、カスタマーサービスだけではなく、商品、エリア、サービスなどの社内の各部門に対して、顧客満足度改善のための推進体制強化などにも取り組んでいます。来年はお客さま満足度1位をなんとかしても取りたい、という思いで頑張っています(笑)。

また、KDDIでは「お客さまの期待を超える感動をお届けする」という企業理念を掲げています。そこで一人ひとりのお客さまの状況や興味・関心に対応して、「私どもの製品を使うこと」でお客さまにどのようなメリットがあるんですよ」というご提案、サポート情報などをプロアクティブにお出しするということも工夫しながらやっています。その課題解決策の一環として、2014年に「auおせっかい部」をつくり、呼ばれても呼ばれなくてもこちらからお客さまのところに出向いて、スマートフォンを使い方や楽しみ方を伝える活動をしています。このような、外に出かけて行って直接お客さまと接するようなことも並行してやっています。

全てはお客さまの
満足のために

まず、ご担当の業務内容をお聞かせいただけますか。



安藤…スポーツが経営戦略の中に位置づけられるものになってきた、ということですね。確かに、スポーツを通じて若い人たちがスターになるチャンスがありますね。スポーツでよい成績を挙げると、それが自信になって仕事に対しても前向きになる人が間違いなくいると思います。

安部…それはまさに、よいスパイラルを生み出していると思います。

安藤…きょうはどうもありがとうございます。

安部…ご承知のように、2020年に東京オリンピックがあります。そこまでスポーツ熱がドンドン高まっていくと思いますので、一つは、そこに向けて自身そのものをさらに充実させてITスポーツリーグの存在感を高めていくことです。いまITというと、ウェブコミュニケーション、ハードウェアベンダー、情報通信等々がありますね。加えて、外資の企業も参入していて、ITという業界そのものの枠組みが広がっていると思います。

安藤…コンサルなどもありますね。

安部…そうですね。ですから、ITスポーツリーグを核に、同じIT業界の中他業態との連携なども、交流戦などのいろいろなカタチでやっていきたいと考えています。そのような意味での拡大を図っていくことも一つあると思います。

安藤…種目を増やすことについてはどうお考えですか。

安部…いま、たとえばアイエックス・ナレッジさんでも釣りが盛んですね。釣りがどのようなカタチでできるのか、わかりませんが(笑)。バスケットボールもありますね。それから昨年、初めてフットサルをやりました。フットサルは裾野が広いと聞いています。

一方、情報発信という部分では、今後はウェブコミュニケーションを利用して発信力を高めていきたいと思っています。SNS

(Social Networking Service)をどう活用していくか、というあたりもおそらく大きな課題になってくるだろうと考えています。

このあいだPリーグ軟式野球リーグ25周年を記念して、BS朝日で「ワーキングスタイル最前線」スポーツで輝く若者たち」という番組(2015年12月5日放送)をITスポーツリーグをテーマに作らせていただきました。そのときに、番組の中で有識者の方がおっしゃったことがあります。いま、ワークとライフにもうITスポーツを加えて、会社が第三の場所(3rd place)として、スポーツを用意すると社員もそれに応えてすぐよい循環をもたらしていると。つまり、スポーツをすることが社員の活性化や満足度の向上をもたらす、ひいては会社の発展につながるというように、経営戦略の一環としてスポーツをとらえる、という考えがあるそうです。私はそれを伺って、ITスポーツリーグではすでに実践してきているし、25年の歴史を経て世の中のトレンドが追いついてきた、と思いました。

さらに、いまIT業界では健康経営ということが謳われていて、残業時間の軽減、有給休暇全取得、テレワークの推奨など、大変な業界だったことの裏返しで他の業界に比べて働き方改革が急速に進んでいます。

プロとしての知見や
経験が新しいものを生む

—— 弊社の社員はどのような印象ですか。
木村… IKIさんからは、カスタマーサービス本部全体で13名、そのうちカスタマーサービス企画部には8名の方に来ていただいています。在籍が比較的長い分、本部内の人間ともコネクションがありますし、事情もおわかりです。他部門からも、IKIさんはコミュニケーション力が高い、という評価を聞いています。開発スキルだけではない、本当にお困りごとのコンサルみたいなところも含めてやっていただいています。
私どもでは、たとえばシステム構築する上で、要件定義をつくるのが難しいものですが、IKIさんには、何に困っているかというところまで切り込んでヒアリングをいただいています。ユーザー側が、本当は「こういうことをやりたいのに、それを書けない、伝えられない。でも、それを引き出していただくことで思っていたこと



一段上の提案力に期待

—— 弊社への要望や、期待されていることがあればお聞かせください。
木村… IKIさんには、短期間ではなく、ある程度長く続けていただきたいと思っています。いまいう「しゃるメンバーの方々を見て、短い方でも10か月で、5年6年は当たり前になっています。それは本当に安心感があります。

また、これまでの実績から、私どもは絶大な信頼を置いて相談しますので、遠慮する必要もなく、むしろ一段上のプロとして提案していただいている構いません。指示待ちの方よりは、これはどうですか、と前向きにどんどん提案される方を歓迎します(笑)。

私どもには、お客様の断片的な情報はたくさんあります。「auRD」といわれるものを軸にして、お客様がやり取りをした情報と加入者コードと呼ばれるものにひも付いた情報を統合してデータベース化し、お客様の行動やご要望に合わせた情報やサポートをタイムリーに出していくということをやっていかなければいけません。そのためにもまだ社内内で分かれていた基盤を一つの共通基盤にして、データを収集・管理・分析してアクションプランの最適化を実現し、お客様一人ひとりにフィットしたサポートをご提供する、DMA(Data Management Platform)という世界に足を踏み入れています。4000万人以上のお客様の膨大なデータをどのように活用していけばいいのかが、というところを、いま各部署が手探りでやり始めています。

それで、お客様を知るという観点からいうと、カスタマーサポート、カスタマーサービスが率先してアクションを起こさなければいけません。お客様がコールセンターにお電話してくる

上の成果物を出していただいています。実は最近、システムの少し大きな統合がありましたが、既存ツールの洗い出し・改修の計画を段取りよくやっていただきました。それは非常にありがたかったですね。

—— お役に立てて光栄です。弊社の役割はどのようなものでしょうか。
木村… 何か新しいことをやりたいとか、お客様データの分析、特にデータ抽出周りでプロの知恵を借りたいときには、いろいろ相談しています。決まった仕事をただお願いするだけではなく、お持ちになっている経験や知見から新たなものを一緒に生み出してくださるというような位置づけになっています。そのような意味では、素人がいろいろ無理なことを言うてるのに、きちんと対応していただいていると思っています(笑)。特に、IKIさんのリーダーの方は抜群の安定感があります。本来ならば、我々社員がハブになるべきところも、IKIさんのリーダーの方にはどちらの立場にも両足を突っ込んだかたちで対処していただいています。もう、ご苦労をお察し申し上げます(笑)。

あと、私どもの業態はお客様の個人情報も預かりますので、そこはデリケートな部分になります。登録情報をはじめとして、ご契約のご請求情報など、本当に間違えてはいけないものばかりです。IKIさんには、請求から督促までカスタマーサービス本部全体の業務を支えていただいています。請求書を出すビルディングサービス部、料金を回収する債権管理部、お客様ご対応をするコールセンター、カスタマーサービス推進部、お客様相談部など、全部門の細かいことを聞いていただいていた品質を保っていただいて、さらにセキュリティを強くいただいています。なおかつ、改修や業務効率アップのための相談を受け

「あ、このお客様は、この時期だからきつ」とこのような内容のことをおっしゃるはず」というのを先読みしておくなど、DMPを使い始めています。とはいうものの、弊社の社員が現場でそれを使えるか、生かせるかというところ、実際にやってみると、なかなか難しいですね。うまく使いこなせていません。そこでIKIさんに急きょお願いして、開発している他の本部の部署との橋渡しをしていただきました。

このように、IKIさんには本来の守備範囲のところを飛び越えて、DMPのところにもまで参画していただいています。いわゆる通信事業だけではない、どのような価値をお客様にご提供できるのか、お客様のお付き合いをどうつくりたいのかという、一番面白いところです。私どもは、これから一番ダイナミックに動く業態であると思っています。

パートナーとしてauブランド
浸透の一役を担う

—— 今後の事業展開についてお聞かせください。

木村… 私どもは今後、通信だけでなく、生活全般の総合サービス企業としてどう成長していくのか、さまざまな新しい事業の展開を視野に入れていきます。手始めに4月からは電力小売業に参入し、ICT(情報通信技術)の活用により、より効率的でより利便性の高いエネルギーサービスを提供していきます。暮らしやビジネスに関わるものなどを総合的に組み合わせ、携帯電話だけではないauというブランドをお客様の生活の中にどうジワッと溶け込ませていくか、というところをIKIさんと共にやっていきたいと思っています。

たりもしていただいています。ですから、なるほど、こういう業務のつくり方もあるのねと、私は勉強になりましたね。

—— コミュニケーションという面ではいかがでしょうか。

木村… 部署では月に1回、必ず一緒にランチを食べに行っているみたいです。また、部の懇親会にもいつも出ていただいています。人数が多いので、会議室でやることが多いのですが、方針説明会などのあとは、立食で懇親会をしています。ここではカスタマーサービス企画部だけでなく、関係した各部の方々とも交流していただいています。パートナーさんも一緒にいるというのはいい感じですね。

—— 最近、ダイバーシティ(多様性)ということが注目されていますが、ダイバーシティに關してのお考えなどがあればお聞かせください。
木村…「KDDIファイロソフィ 第1章 目指す姿」の中に、ダイバーシティが基本、という文言があります。特にカスタマーサービス本部に關しては、もともと女性の割合が他の本部に比べて多いですね。ですから、当たり前のようにな女性の管理職やグループリーダーがゴロゴロいます(笑)。そのことに、何の違和感もありません。結婚、出産、育児を経験して、育児休暇を取った短期間勤務を選んだりして働き続けている女性も多いです。そして、障がいがある方にも働いていただいています。いまは、それも当たり前になってきています。女性の登用や活躍という面では、他の本部よりは実績があると思います。

今後は子育て世代でも当たり前前に管理職に就けるというところまで来て、本当の意味でのダイバーシティや女性登用なんだろうという気がします。

また、我々ならではのデータがありますので、それを強みに、もっともっとよい体験や価値をお客様にご提供できると思っています。データをどう活用していくか試行錯誤して、いくつかが成功パターンをつくりたいですね。
いまは、大手キャリアが、何で差別化して生き残っていくの?というところの過渡期です。料金もほぼ一緒です。端末もみんな同じものです。ですから、我々ならではのところがいかに出していくか、というのが真剣に求められています。

—— そうですね。差別化をどこでするの?と。
木村… そうなんです。それで、いつもお客様のことを見ていますよという姿勢や、お客様とのよい関係をずっと維持していくということが、とても重要になってきます。どのお店に行ったとしても、同じようなおもてなしがあるという世界をどうつくっていくか。そういう意味でも、ペーjsにあるデータというところを一緒に組んでいくことが大事になってくると思います。

—— 私どものメンバーは、先へと前向きに真剣に取り組んでいくと思います。
木村… 頼りにしています(笑)。あと私が意識したいのは、私どものところにずっと長期間いていただくということではなくて、キャリアアップのために、ここで生かした経験をもとに他のところでステップアップをしていただきたいということです。そして仕事以外でのご経験も生かして、また私どもとお付き合いを継続していただけたら、なお、ありがたいと思っています。

—— ありがとうございます。今後よろしくお願いたします。

ロボット&プログラム体験教室 多くのみなさまのご協力に支えられ丸5年 参加者は延べ400人を超えました!

2011年春、当社社会貢献活動の一環としてスタートした「ロボット&プログラム体験教室」。多くのみなさまに支えられ、これまでの5年間に、24回の開催で延べ400人(2016年4月1日現在438人)を超える子どもたちが参加しました。2016年春、6年目を迎えます、その活動を振り返ります。

「事業領域であるIT(情報技術)を用いて、子どもたちにもつくりとプログラミングの楽しさを体験してもらおう」とを狙いとして始まった「ロボット&プログラム体験教室」。その実現には、当初、いくつかの課題がありました。

なかでも大きな課題だったのが、「いつどこでどのように開催したらよいか」ということ。企画段階では、都内の小学校や児童館などの児童施設でイベント的な開催といったことを漠然と想定していましたが、学校や児童施設とのつながり、まして子どもたちを対象とした教室の開催実績などが全くなかった当社にとっては難題でした。

この点で非常に大きな助けとなったのが、教育支援コーディネーター(以下、コーディネーター)の存在でした。学校と地域やNPO、さらには当社のような企業をつなぎ、学校内外の教育活動をサポートする役割を担っているコーディネーター。その力を借りることで、主な活動の舞台となる小学校とのコミュニケーションを円滑に進めることができ、当活動が実現したといっても過言ではありません。

2011年、こうしてこぎつけた第1回の教室は、5月14日、世田谷区の小学校で開催されました。当初、3月12日に行う予定でしたが、準備に追われていた前日の3月11日に東日本大震災が発生。残念ながら、予定通りの開催とはできませんでしたが、



〈5年間の活動実績〉

年度	参加人数	開催
2011年度	70人	世田谷区立桜小学校など4開催
2012年度	86人	港区立芝浦アイランド児童高齢者交流プラザなど4開催
2013年度	89人	世田谷区立芦花小学校など5開催
2014年度	100人	大田区立中萩中小学校など6開催
2015年度	93人	狛江市立狛江第五小学校など5開催

関係者のご協力により、先の日程に順延して無事開催することができました。

また、この2011年は、「一緒にプログラムを作り上げていきましょう」というコーディネーターの言葉どおり、学校とコーディネーター、そして当社が開催ごとに反省会を行うなど、教室内容を大きくブラッシュアップした年でもありました。

続く2012年には、念願としていた当地元港区での開催が実現。お世話になった児童施設では、それ以降、毎年ご要望をいただき教室を開催しています。その後、初めて当社社員の子どもが通う小学校で開催した2014年。延べ参加人数が400人を超えた2015年と、多くのみなさまのご協力に支えられ活動を継続してまいりました。

そして6年目を迎える2016年。今後も関係各所のみなさまのご協力を仰ぎながら、地道な活動を継続していく予定です。

IT SPORTS LEAGUE 第14回ITサッカーリーグ

IKIサッカー部、12年ぶり3回目の優勝

2015年9月から11月まで行われた第14回ITサッカーリーグにおいて、サッカー部が2002年の第1回、翌年の第2回大会以来、実に12年ぶり3回目の優勝を飾りました。



▲優勝に胸を張るサッカー部員たち



▲チーム全員で、歓喜の胸上げ



▲今大会の運営委員長をつとめた宮南研取締役(左側)とMVP、得点王、ベストイレブンに輝いた村関岳志(右側)

2015年11月28日(土)、味の素スタジアム西競技場(東京都調布市)で行われた第14回ITサッカーリーグ優勝決定戦を制し、IKIサッカー部が12年ぶりの優勝を果たしました。

まさに激闘となったこの一戦。前半0-2とリードされる厳しい状況から、決してあきらめることなくボールを追い続け、試合終了間際、同点に。延長戦に入っても両チーム譲らず、最後はPK戦でIKIが勝利をもちとりました。

後に、優勝に至った大きな要因のひとつとして、「チームの団結力強化」ということが言われていましたが、この日、応援に駆けつけたIKI社員の声援もまた、選手たちの力になったようです。勝利の瞬間、選手と応援団が一体となり喜びを分かち合っていました。

また、同12月14日(月)には、六本木ヒルズクラブ(東京都港区)でIT SPORTS LEAGUEの合同(野球・テニス・サッカー)表彰式が行われ、12年ぶり3回目の優勝を果たしたサッカー部に加え、個人表彰として村関岳志がMVP・得点王・ベストイレブン、荒川貴洋がアシスト王、南隆仁がベストイレブンにそれぞれ選出されました。この表彰式ではスポーツを通じ、参加企業間で活発な交流が図られました。

IT SPORTS LEAGUEとは
<http://itsportsleague.jp/>

IT業界相互の親睦と活性化のため、1991年にIPI軟式野球リーグの発足よりスタートして以降、2002年にサッカー、2008年にテニスとフィールドを広げつつ、四半世紀にわたって活動している歴史あるスポーツリーグです。2016.4.1現在、IT関連企業16社が参加しています。(参加企業) アイエックス・ナレッジ(株)、(株)ウィルゲート、ウイングアーク1st(株)、ウチダエスコ(株)、(株)SRA(SRAホールディングス)、SCSK(株)、(株)エフ・エム、(株)JECC、情報技術開発(株)、ソレキア(株)、(株)DTS、(株)DYM、日本ビジネスシステムズ(株)、(株)フォーカシステムズ、(株)富士通エフサス、(株)ユー・エス・イー



IT社員のための キャリア開発の 基礎知識



IKI社員相談
メンタルヘルスアドバイザー
長橋 輝明氏

今回のテーマ

キャリア開発とは？ なぜキャリア開発が必要なのか？

IT系の企業に限らず、自律的なキャリア開発の必要性がよくいわれています。そもそも「キャリア開発」とは何か、「なぜキャリア開発が必要なのか」という疑問をお持ちの方もいると思います。個人の「できること」「やりたいこと」と企業側の「求めているもの」双方の要請がマッチングしていないと、お互いに不幸になるかもしれません。個人と組織の共生が大切ともいわれます。今回から、キャリア開発とその必要性などについて、みなさんと一緒に考えていきたいと思います。

① キャリア開発とは

- (1) キャリア開発とは個人と組織の共生を仕事を通して実現しようとするもの。¹⁾
- ・個人側…働きがいや生きがい
 - ・組織の社会的責任…一人ひとりの生きがいや働きがい(人生観や価値観)に企業が向き合う

- (2) 個人側…仕事を通じて「働きがい」や「生きがい」を感じることができると働き方
- ・自分らしく生きる、自分のやりたいことをやっていく、目指すゴールに向けて自分の決断で進んでいく、個人の意思決定が個人のキャリア開発の前提。²⁾

- (3) 組織側…社会的存在としての個人を重視したキャリア開発支援を行う。

このように、自分の仕事人生を「働きがいや働きがいのある充実したものにしていくこと、仕事を通してありたい自分になるうとする」として、そのありたい自分に近づいていく、成長していくプロセス、過程がキャリア開発といえるようです。

② 事例で考える

事例1

高齢を理由に客先から戻されてマネジメントの仕事をするようになったケース

Aさんは、長い間A商事の客先で情報システム室の運用(主にオペレーション)の仕事に携わってきました。仕事ぶりはまじめで人柄もよく、客先からの評価も悪くはない

りませんでした。

長年ここで仕事をしているうちに、客先のこの情報システム室の管理者を若い人が担当するようになり、その管理者も何人か交代し、いつの間にか、Aさんよりも大分年の離れた若い管理者と関わるようになってきました。

Aさんはそのことを気にもせずにはいたのですが、客先の若い管理者から「やりづらい、若い人と交代してほしい」という要望があり、会社側は何とかAさんを残してほしいと交渉しましたが、顧客側の強い要望でAさんは客先を出て会社に戻ることになっていました。

会社に戻ったAさんには、仕事がありませんでした。ずっと長い間オペレーション一筋できたAさんには、別の仕事などは考えられませんが、会社に戻ったAさんに上司からは、別の仕事としてマネジメントの仕事をするように勧められますが、Aさんはマネジメントの仕事は自信もなくやりたくないと思いつけました。

慣れた仕事を失い、別の仕事としてのマネジメントのことには自信がなく、この先どうしたらいいのかと悩むAさんです。

事例2

古い言語にこだわりを持ち続けたケース

Bさんは、システム開発の大ベテランです。昔から、銀行系の汎用システムのプログ

ラム・システム開発に携わってきました。使っている言語はCOBOLでした。

しかしながら、すでに汎用系のシステムは時代遅れとなり、会社にとってもその言語を使う顧客需要はなくなったとの判断でそのような顧客から会社は撤退しました。とはいえ、もともと全く需要がなくなったわけではなく、保守的な仕事の時折出てくるのです。保守的な仕事が必要な顧客から、Bさんは個人的にその仕事を頼まれることがありました。Bさんはそのような保守的な仕事の需要があるということで、会社を辞めて独立自営することとしたのです。

しかしその保守的な仕事も徐々に少なくなり、生活も苦しくなっていました。いまさら別の言語や技術を学び、修得する気にもなれず、不安な気持ちで毎日を過ごしているBさんです。

さて、いかがでしょうか。Aさん、Bさんの事例は、そのキャリアのあり方について考えさせられるケースです。キャリア開発のなかで、職業人として幅広いキャリアを必要とする「職業能力」と、技術者としての能力を深掘りするキャリアの「職務能力」があります。

ITの技術者としては専門能力を深掘りすることはもちろん大変重要なことですが、その能力は「取り巻く環境」に適応していることが求められます。ここでいう「取り巻く環境」は、雇用環境や技術革新など

※キャリアには広義のキャリアと狭義のキャリアがある。³⁾

狭義のキャリアとは、ワークキャリアともいい、いわゆる仕事人生の中でキャリアでも仕事中心のこと。

これに対して、広義のキャリアとは人生全般のことをいいライフキャリアともいいます。

広義のキャリアには、家事全般や子育て、介護なども含まれます。

この後、特に断らない限り「キャリア開発」という場合のキャリアは「ワークキャリア」とします。

個人の要請(できること、やりたいこと)と組織の要請(組織の求めるもの)がマッチングしていることにより「共生」が実現します。

しかしながら、なかなかそういかないのが現実ですね。

二つの事例を用意しましたので、これをもとにキャリア開発の必要性などについて考えてみましょう。

の外部環境です。

環境変化に対応する・リスクに備えることや、個人の「できること」「やりたいこと」と組織側の「求めているもの」双方の要請がマッチングしている必要があることが、この事例からも分かりますね。

職業能力
(ゼネラリスト)
職務能力
(スペシャリスト)

③ キャリア開発の3要素

キャリアのことを考える機会・節目のときには、3つのことを自分自身に問うことが重要といわれます。それは「できることは何ですか?」「やりたいことは何ですか?」「求められていることは何ですか?」の3つです。

- (1) あなたにできることは何か?

CAN 強みやリソース、身につけてきた能力・知識・技術・経験してきた仕事の経歴など

- (2) あなたのやりたいことは何か?

WANT あなたは将来、何をやりたいのか、どうありたいのか(キャリア目標)、興味、関心など

ゴルフ進化系!?

山本 智子

私 は趣味として長年ゴルフを続けています。ゴルフは最低限の腕前と正しいルール、マナーを守り、迷惑を掛けなければ老若男女と一緒に楽しめます。そのうえお昼から堂々とお酒が飲めるのは(車の方には申し訳ないですが)、スポーツで唯一ではないでしょうか。特に営業職の私にとってゴルフは最高のコミュニケーションツールとして、普段お目に掛かることが難しい方とも距離を近づけるチャンスであり、新しい人脈づくりもできます。

ふ て、私はこれまでいろいろなゴルフ場に行きましたが、茨城県にある某カントリークラブで初めての経験をしました。こちらは日本で初めて乗用カートスタイルの運用を開始したゴルフ場だそうです。「ついに次世代型プレースタイルとしてセグウェイを導入！」の言葉に釣られ、ゴルフはさておきセグウェイ目当てでメンバーを集めて行ってきました。当日は事前講習と

して簡単な説明と15分ほどの乗車練習をした後、すぐにプレー開始となります。乗降時の注意事項を守りスピードを出し過ぎなければさほど危険はなく、体重移動だけで簡単に乗りこなせると教えていただきましたが、最初は恐る恐るノロノロと移動。係員から「3ホールくらいはゴルフになりませんよ」の声に送られて、いざスタート。案の定1ホール目は操作に四苦八苦でゴルフにならず、全員動きもバラバラで会話も交わせない状況でしたが、2ホール目あたりから徐々に慣れてきました。多少のカーブや坂道の移動もスムーズですし、特に風を切つてのフェアウェイ走行はとても爽快でした。4人並んで移動するさまは少し近未来的で「なるほど、これが進化系か?」と不思議な感覚がありました。しかしながら、打つたびにセグウェイに積んだゴルフバッグを上げ下げするのは、腕に負担と時間が掛かり、スロープレーの原

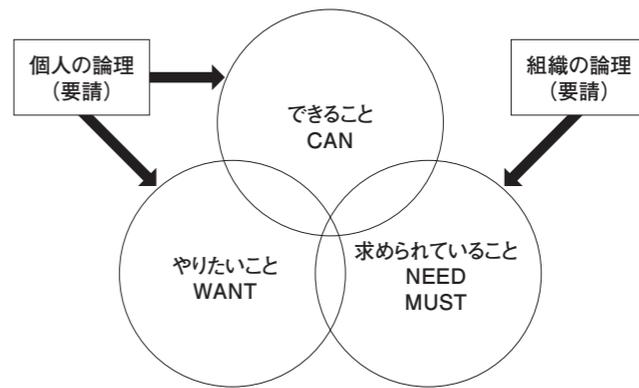
因になりかねません。また、操作に慣れるまでは自分のことで精いっぱいになってしまいがち、同伴者のプレーやボールの行方を見る余裕がなく、コミュニケーションが取りにくいことや、何より歩かずにすむので運動にならない...ということが分かりました。

セ グウェイはクリーンエネルギーで環境にやさしい乗り物として、今後も活躍の場があるとは思いますが、ゴルフは健康維持のための運動として取り組んでいる方も多く、このプレースタイルが普及するのは少々難しいように感じます。とはいえなかなか経験できることではないので、ご興味のある方は一度試してみたいかがでしょうか。

(営業本部 第2営業部長)

※セグウェイ・電動立ち乗りスクーター。アクセルやブレーキがなく、体重移動で走行する仕組み。米国セグウェイ社の登録商標。

(3) 求められていることは何か?
NEED MUST
求められている役割、やらなければならないこと、制約条件など



この3つのうちの「できること」「やりたいこと」は個人側の論理(要請)ですが、「求められていること」は企業側・組織の論理(要請)となります。この個人の論理と組織の論理の共生が求められています。このことがなかなかできないと、個人と組織の関係が「WIN-WIN」の関係にはなりません。キャリア開発では、このように自分自身のことを知るだけでなく、組織が求めていることを理解することも重要なことなのです。

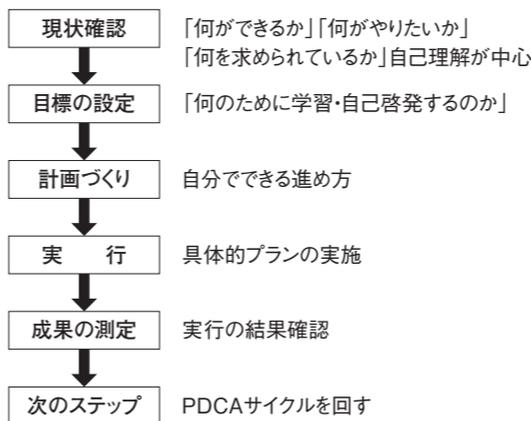
4 キャリア開発のプロセス

キャリア開発のすすめ方のポイントであるそのプロセスは、次のように二つのポイントがあるといわれています。
(1)「キャリア開発」は35歳前後から
(2)「自分の現状確認」
(1)「キャリア開発」は35歳前後から
二つの事例からおわकारの通り、比較的若いときからのキャリア開発が必要です。高齢になってからでは、キャリアの再構築がむずかしくなってしまうからです。仕事にも慣れて、これからのキャリアについて考えられる比較的若い30歳代からのキャリア開発(「中期キャリア」という)が必要でしょう。

- (2) 自分の現状確認
- ① 自分は何かができるのか
 - ② 自分は何がやりたいのか
- など現在の知識・能力の程度、欲求希望を明らかにします。
- ①と②を「自己理解」といいます。

初回である今回はキャリア開発の基礎的なことを考えてみましたが、キャリア開発の中で重要なのは「自己理解」といわれています。次回は、この自己理解のことなどについて詳しく見ていきたいと思います。

〈キャリア開発のプロセス図〉



参考文献

- 1) 『事例キャリア・カウンセリング 「個」の人材開発実践ガイド』 横山哲夫編、1999/7/30、生産性出版
- 2) 『キャリア開発/キャリア・カウンセリング 実践 個人と組織の共生を目指して』 横山哲夫編、2009/7/10、生産性出版
- 3) 『第2編キャリア・コンサルティングを行うための基本的知識・スキル』 HRビジネスアカデミー
- 4) 『第4編キャリア・コンサルティングの効果的実施に係る能力』 HRビジネスアカデミー
- 5) 『新しい就職活動の仕方一竹の節を作ろう』 2013年5月、NPO日本キャリア・コンサルタント協会
- 6) 『ないすらいふ情報』 PREP経営研究所編、2015/5/1、一般社団法人 中高年齢者雇用福祉協会