

特集

# 今どきの企業内 ITC活用レシピ

～ ITCって企業内でどう使う?～

1

社屋の移転が絡んだ  
システム変更を企業内  
ITCが短時間で実現

富士ゼロックス  
北陸株式会社  
(富山県富山市)

2

外部の人と直接触れ合え  
るケース研修は、ITCの資  
格取得の大きなきっかけに

株式会社オービック  
ビジネスコンサルタント  
(東京都新宿区)

3

企業内ITCがいたか  
ら、企業の将来を見据  
えたシステムが実現!

ダイヤ工業株式会社  
(岡山県岡山市)

4

企業内ITCの関心が  
高いセカンドキャリア  
の道を模索

NECソリューション  
イノベータ株式会社  
(東京都江東区)

2017年3月時点、ITコーディネータの有資格者数は約6,200名になります。各メディアなどで取り上げられ、ご活躍されている様子が伝わってくる独立系のITコーディネータの方々は、そのうちの約1,500名になります。それでは全体の約75%、約4,700名を占める企業内ITコーディネータは、どのような活動をされているのでしょうか。

今回の特集では「今どきの企業内ITC活用レシピ～ITCって企業内でどう使う?～」と題してお送りします。各企業の商品やサービスを抱えつつ、中立・公平な立場でITコーディネータを実践するのは難しい、との声もお聞きしますが、その中で企業内ITコーディネータ資格を活かしてご活躍されている方にお話を伺い、どのような活動をされているのか、活動におけるITコーディネータとしての利点・課題は何か、などのポイントをお聞きしております。また、企業を背負っているITコーディネータはお客様からはどのように見えているのでしょうか、経営者からは?、社内の営業力強化部門からは?、ITコーディネータに向けてそれぞれのお立場の方に語って頂きました。

今回の特集には企業内ITコーディネータとしてご活躍頂ける多くのヒントが詰まっております。是非ご参考にされてみてはいかがでしょうか。

ITコーディネータ協会 事業促進部 山崎 健

## 特集

# 今どきの企業内ITC活用レシピ

～ITCって企業内でどう使う?～

### 1

## 社屋の移転が絡んだシステム変更を企業内ITCが短時間で実現

### —富山市・富士ゼロックス北陸株式会社—

#### 富士ゼロックスの企業内ITCが 地元企業のシステム変更を担当

富士ゼロックス株式会社は、1962年に設立され、複写機やプリンター、複合機、光・電子デバイス、情報・通信機器などの研究・開発・生産・販売をワールドワイドに展開。従業員数は連結で47,357名（2017年3月現在）を誇る一大メーカー。富士ゼロックスといえばコピー機、複合機の会社というイメージが強いが、ハードウェア・ソフトウェアを問わず、企業・団体向けに幅広いソリューションとサービスを提供している企業である。

富士ゼロックス北陸株式会社は、富士ゼロックスなどの出資により1981年11月に創業された関連会社の1つであり、石川県、富山県を営業エリアとしている。同社の顧客は幅広い企業におよんでいるが、会社規模でいうと従業員数50から100名のところが多いという。

今回はそんな顧客の中から、富士ゼロックス北陸が手がけたユニークな事例を詳細にレポートしよう。そして、同社の企業内ITコーディネータの活動と役割を紹介したい。

富山県富山市金屋に本社を構える株式会社富山技販は、1989年に金型や工業部品を扱う商社として創業。同社では販売だけではなく、顧客からの依頼で外注を使って部品の製造も行っていった。そして、外注だけでなく内作もできるように、1996年に関連会社として有限会社北陸メックを設立した。2003年には増資に伴い、社名を株式会社KANAYAに変更した。富山技販が親会社でありKANAYAが子会社という関係になるが、両社の代表取締役を務める松井勝馬氏は、「販売とものづくりを分けることで、それぞれに適切な仕事をいただけるようになった」と分社化の経緯を語る。

富山技販が販売を手がける製品としては、「省人化設備」といわれる人間に代わって機械が組み立てなどを担当する機器を得意としており、それを含む搬送設備に力を入れている。

富山技販とKANAYAはしばらくの間、同じ社屋に事務所があったが、事業拡張に伴い新しい本社を建てることになった。そして、2014年に新社屋が完成し、富山技販がそこに引っ越した。

今回紹介するのは、この引っ越しに関連したシステムのリプレースメント

の事例である。

#### 業者に指名したのは 頻繁に通ってくれたから

富士ゼロックス北陸と富山技販の付き合いは、富山技販が創業した1989年ころから。最初は複合機の販売から始まり、その後はパソコンの納入やDocuWorksの導入を手がけるようになった。

しかし、パソコンは富士ゼロックス北陸以外からも購入しており、担当者の判断によって量販店など複数箇所から買っていた。またKANAYAのほうも、違うメーカーの複合機を使用しており、故障も多かったという。パソコンのトラブルも各所から発生し、社員のストレスも大きかった。

また、生産管理システムも違う業者によって導入されていた。しかし、このシステムも担当者しか使い方が分からず、若い社員への継承もできていない状態だった。そんな混沌としたIT関連の環境を整理する大きな機会が、社屋の移転だった。

そして、それを担当する業者として選定されたのが富士ゼロックス北陸だった。

「複合機やパソコン、そしてシステ



富士ゼロックス北陸 ソリューションサービス統括部  
システムエンジニアリング部 SE1課 池田泰生氏 (ITコーディネータ)



富士ゼロックス北陸 営業統括部 富山支店  
富山営業所 大角義和氏



富士ゼロックス 営業生産性強化部 営業力強化センター  
S&S力強化グループ グループ長 石濱健一郎氏

ムを一社に任せたいほうがいいと判断したのですが、ほとんど迷うことなく富士ゼロックスさんに決めました」と話すのは、総務・経理全般の責任者である今村みどり氏だ。

まずは、営業の人間が頻繁に通っていたことが大きな決め手だった。そして、いろいろな事例を紹介され、富士ゼロックスが複合機だけの会社でないことも分かった。さらに、相談をする中で、システム設計も手がけていることも知った。大きな会社なので、情報や知識、経験が多いという安心感もあったという。

### まずはワーキンググループで問題点を洗い出し

そして、この引っ越しを伴う生産管理システムのリプレースメントのプロジェクトに加わったのが、富士ゼロックス北陸の企業内ITコーディネータである池田泰生氏だった。参加したタイミングは、移転まで1年ほどしか

ない時期だった。

「移転まで1年しかなく、皆さん少し慌てているという感じがしました。ですので、まずはいったん引いて、冷静になることを提案しました」(池田氏)。

まず行ったのが問題点の洗い出しだった。今回の移転が単なる引っ越しなのか、それとも業務改善を伴った戦略的なものなのか。その点を担当者から丁寧にヒアリングを行った。

そして、残り時間は少なかったものの、池田氏は現状業務の分析と問題の洗い出しをするために、ワーキンググループを作って検討することを提案した。この作業は週に1回ペースで行われ、3カ月ほどかかった。

ワーキンググループでは、具体的な例として、見積書の作成方法の問題点が指摘された。ベテランの社員の頭だけで見積額を判断しており、他の人は見積を行うことができなかったのだ。また、1000枚以上ある設計図の管理も指摘された。発注があっ

たとき、紙の図面を探すのはかなり大変な作業で、スピード的な問題は大きかった。

今村氏は「池田さんの進め方は本当にありがたかった。特に営業と製造部門のそれぞれの意見・要望うまく調整できました」とワーキンググループの感想を話す。

KANAYAで生産管理システムを担当している大田篤史氏も「このようなワーキングは初めてでした。他部署とコミュニケーションを図ることができて、スムーズに移転を進められたと思います」と感想を語る。

### 代表は口を出さず若い社員でプロジェクトを進めた

このワーキンググループには松井代表は参加しなかった。

「これからは若い世代が、責任を持って会社をリードしてもらいたい。なので、ワーキングには私は入らなかった。そして、その後も口を一切出さなかった。それが成功した要因の1つだね(笑)」(松井代表)

ワーキンググループの報告を代表にしてからは、残り9カ月でシステム選定などを急ピッチで行った。そして、サーバーやシステムなどIT関連の業務だけでなく、新社屋のレイアウトにも携わった。ケーブル類の配線だけでなく、机の配置、蛍光灯の向きなど、従業員の動線や働きやすさまで目配りをした。ときには、建設業者と図面を見ながら話し合うこともあった。そして、2014年暮れに無事に移転は完了し、新しい生産管理システムも稼働を始めた。

新しいシステムでは、スケジュール管理が飛躍的に行いやすくなり、業務のスピードアップを図ることができた。また、工場のパソコンでも生産管理システムにアクセスし、図面のデータを引き出せるようになった。



富山技販 代表取締役 松井勝馬氏



富山技販 今村みどり氏



KANAYA 装置部 設計課 課長 高崎祐治氏



KANAYA 製造部 生産管理課 主任 大田篤史氏



「時代に即した新しいシステムを導入したことによって、会社の信頼感も上がったと思います」と松井代表も満足している。

## 「名刺にITCと書いてあったので信頼できる人だと思った」

今回のプロジェクトについて、ユーザー側はITコーディネータの池田氏の働きぶりをどのように見ていたのだろうか。

「ITコーディネータという認識はなかったです。ITに関わらず、オールマイティーにやってくれる方だと思っていました。今回は第三者の目で当社を俯瞰してくれて、ゼロックスさんに任せて本当によかったと思います」（今村氏）

「ゼロックスさんの社員ですが、池田さんの名刺にはITコーディネータと書いてあったので、このような仕事はプロだと思っていました。そして、実際、仕事をしてみて、幅広いことを相談できる方で、とても頼もしく思っていました。また、他社のいろいろな事例を紹介していただき、本当に刺激になりました。再び我々を驚かせてほしいです」（KANAYA 装置部の高崎祐治氏）

「池田さんは、何でもやってくれる方というイメージでした。すごい方だと思いました」（大田氏）

その池田氏は「普通のSEだと、このような問題の洗い出しはやらない。システムの入替の提案だけに終わる。今回はITコーディネータのスキルが役立った」と今回のプロジェクトを振り返る。

そして、ITコーディネータだと、会社の目指している姿を戦略的などころまでしっかりとヒアリングすることができ、それを実現するためのシステム設計ができる。ときには、システムだけでなく、仕事の流れや人の配置なども提案する。それができるのがITコーディネータだと言う。

## 案件を安心して任せられるITCは社内でもひっぱりだこ

富士ゼロックス北陸で営業を担当する大角義和氏は、「今回はITと業務を全体的に見られる人間が社内にも居るということで、池田を富山技販さんに紹介したのです」と池田氏がプロジェクトに参加した理由を語る。

取材には富士ゼロックスの本社で営業力の強化を担当している石濱健一郎氏も同行した。今回の事例に関して、「システムの導入だけではなく、問題点の洗い出しから始めるというキーワードは、我々教育部隊としては

大切にしていること。実際はそうはいかないケースが多いが、今回のユーザーさんの生の声を聞いて、その重要さを感じた」と話す。

池田氏がITコーディネータの資格を取ろうと思ったのは、それまでのスキルでは企業のトップと話ができなと感じていたからだだったと言う。提案は盛んにしていたが、ボトムアップばかり。現場の人たちの課題を聞いて、どちらかという規模の小さなシステムの提案をしていた。そして、それらの提案は、会ったことのない社長に却下されるケースが多かった。

「やはりトップダウンでなくてはいいと感じました。それができるのがITコーディネータだと思いました。ちょうどそのときに社内にITコーディネータの資格を取ったばかりの者がいたので、アドバイスを受けることもできました。この資格は一生ものの武器だと思います」

現在、富士ゼロックス北陸には4人のITコーディネータが在籍しているが、「池田は安心して案件を任せられる。人気者でひっぱりだこ」と大角氏は池田氏に全幅の信頼を寄せている。



### 企業概要

富士ゼロックス北陸株式会社  
石川県金沢市中橋町 11-18  
富山支店  
富山県富山市新桜町 5-3  
<http://www.fujixerox.co.jp/hrx/>

### ユーザー概要

株式会社 富山技販  
富山県富山市金屋 555-20  
<http://www.kanaya-gihan.co.jp/>

# 富士ゼロックスのソリューション。 その可能性は果てしない

私たちはいま、これまでの「情報を複写する」  
という技術の革新だけでなく、  
「情報を必要なカタチに変換して伝達する」  
ための技術を通じ、  
お客様自身の「知識」や「知恵」をつなぎ、  
新しい付加価値を創造するための  
ソリューションをご提案したい。

情報コミュニケーションの進化は、  
あらゆるビジネスの進化に繋がっていく。

複合機から、IT を駆使した次世代コミュニケーションまで、  
そこに人が欲しい情報がある限り、  
富士ゼロックスのソリューションの進化は  
止まることを知りません。

## 特集

# 今どきの企業内ITC活用レシピ

～ITCって企業内でどう使う?～

## 2

### 外部の人と直接触れ合えるケース研修は、ITCの資格取得の大きなきっかけに

#### ー新宿区・株式会社オービックビジネスコンサルタントー

##### 中堅・中小企業向けソフト 「奉行シリーズ」でお馴染み

株式会社オービックビジネスコンサルタント（OBC）は、1980年の創業以来、中堅・中小企業向けの業務パッケージソフト「奉行シリーズ」を主力商品として、企業規模や業務拡大に合わせて基幹業務に特化したラインアップを揃え、幅広い企業分野にシステム提案を行っているソフトウェアメーカーである。

OBCに関しては、10年前の「架け橋」にも、企業内ITコーディネータをテーマにした記事が掲載されている。

今回はそのときの取材に協力してもらった営業本部の小野塚哲仁氏に再び登場願い、10年前との比較を交えながら、企業内ITコーディネー

タについて語っていただいた。取材にはさらに営業本部に所属する3名のITコーディネータにも参加してもらった。

OBCの主力商品はTVのCMでもお馴染みの「勘定奉行」を中心とする、業務用のパッケージソフト「奉行シリーズ」である。

しかし、10年前とはユーザー層が少し異なってきているという。2006年ころまでのユーザーは中小企業を中心だったが、2007年に「奉行V ERP」がリリースされたことにより、中堅企業、大手企業の顧客が増えていった。

現在も従業員数50～300名の企業が同社の中心層であるが、1000名を超える大企業のユーザーもいるという。

さらに、2016年のマイナンバー制度の開始をきっかけに、ユーザーのクラウドへの関心が高くなっていった。そして、「奉行シリーズ」をクラウドで運用する比率も高くなっているという。

OBCのビジネスは、全国に3000社以上あるパートナー企業を通じて、ユーザー企業へパッケージソフトを販売するというのが基本的な形態であるが、それは今も変わっていない。ユーザーへの営業だけでなく、このパートナーとの付き合いも、営業社員としては重要な業務になっている。そして、営業社員は直接ユーザーと面談することもあれ

ば、パートナー企業と同行することもある。

同社の営業拠点は札幌市から福岡市まで全国に11箇所ある。

##### 新製品の登場により 営業方法にも変化が

OBCの社員で、現在、ITコーディネータの資格を持っているのは57名。すでに退社している社員を含めると、通算で100名以上にのぼる。

「失効する者が少ないのも、当社の大きな特徴かもしれませんね。みなさん、ちゃんと更新されています。やはり会社が費用を負担しているのも大きいですね」（小野塚氏）

同社がITコーディネータの資格取得へ取り組みを開始した2003年の春だった。和田成史社長のトップダウンで決まった。

当時の「奉行シリーズ」には、中小企業向けに特化した製品しかなかった。しかし、2000年に上位版に当たる「奉行新ERP」をラインナップに加えたことで、営業の仕方も大きく変化していった。

企業規模の大きな商談では、ユーザーの要望を把握し、要件をきちんとヒアリング、整理してから提案するというコンサルティング的な作業が必要になってきたのだ。

また、「奉行シリーズ」でも、アドオンを追加して販売する機会が多くなったことで、やはり営業社員にもコンサルティングの能力が求められるようになっていた。

「当時は、お客様が要望したものと違うと仕上がりになっていたというトラブルもいくつかありました。それ



営業本部 広域営業ブロック 導入支援室  
室長 小野塚哲仁氏

までのスキルだけでは対応しきれなくなっていたのです」(小野塚氏)

### 企業内ITCの誕生で その後の業務に大きな変化が

こうした従来と異なる案件に対応するためには、ユーザーの業務を把握し、精査した上で提案する能力が求められた。そして、それには経営戦略などの上流工程からユーザーに対峙できるスキルが必要だった。

そこで和田社長が着目したのが、ITコーディネータのスキルだった。

まずは、2003年4月のケース研修を受講することから始めることになり、参加者として14名が選抜された。小野塚氏もその一人で、3カ月間、毎土日に研修を受け、11月のITC試験に挑戦した。

しかし、試験で合格したのは、14人中、7人だけだった。

「そのころの我々は、お客様への提案方法を体系立てて学んだことがなかった。特に上流のプロセスのことはほとんど知りませんでした。RFPが発行されて、それをどう読み解くかは個人の能力に任されていたのです」と小野塚氏は当時の状況を振り返る。

しかし、ケース研修は、とても刺激的だったことはよく覚えているとい

う。研修では、まず経営戦略ありきでシステムの提案を行うという考え方を学んだ。従来あまりないメソッドで、それが世間一般の共通認識だということがよく分かった。

特に印象的だったのが、ケース研修の参加者の中に、中小企業診断士やシステム監査技術者、税理士などふだん接することがない人たちが多くいたことだった。

「専門家の方々と直接話す機会はそれまではほとんどなかったので、彼らの洗礼を浴びたという感じでした(笑)」(小野塚氏)

そして、もし、このように外部の専門家と触れ合うことなく独学でスキルアップを進めていたら、どこかで限界や偏りが生じ、ユーザーに迷惑をかけることになっていたかもしれないと言う。

OBCでは、ITコーディネータが社内に誕生したことにより、その後の業務に大きな変化が現れた。

「お客様の言った通りにシステムを設計するのではなく、まずはしっかりと業務をヒアリングして問題点を洗い出し、その上できちんと整理してから提案するようになりました。以降はそれが当社の標準の提案プロセスになりました。資格を取った効果は、当

時はかなり大きかったと思います」と小野塚氏は話す。

### ITCの資格取得費用は 会社が全面的に負担

現在は、ITC試験を受けたあとに、ケース研修を受講するという順番に変わった。

取得の資格は原則として、「リーダー職以上で、所属部署の責任者の推薦を受けた者」となっている。

ケース研修の費用や受験料、そして合格後のITコーディネータ協会公認のセミナーへの参加費用などは、会社側で全額負担している。

小野塚氏を含む初代のITコーディネータの活躍に刺激され、その後は営業社員の間では積極的に手を上げる傾向が強まっていった。そして、全国の営業拠点にそれぞれ資格保有者が何名か在籍するようになった。

さらに、各地域においてケース研修などで一緒になった社外のITコーディネータとのネットワークが、実際のビジネスで生かされる例も多くなったという。

また、ITコーディネータの資格を取得したことに好反応を示してくれるパートナー企業もあり、ビジネス上の大きなメリットにもなっている。



営業本部 東日本営業部 東京第一支店  
第一営業課 課長代理 沼尻弘樹氏



営業本部 SI・コンサルティングパートナー推進室  
アライアンス統括グループ 課長代理 樋口啓太氏



営業本部 東日本営業部 東京第二支店  
営業一課 第一グループ リーダー 河野祐貴氏



## 取得資格を満たさなくても 受験を許可される社員も

今回の取材では、営業本部に所属し、小野塚氏に続く期待の社内ITコーディネータ3名にも話をうかがった。

東日本営業部 東京第一支店に勤務する沼尻弘樹氏が、ITコーディネータの資格を取得したのは2006年。きっかけは、ユーザーの視点で物ごとを考えるというスキルが不足していたことだった。その点を身に付けるのにITコーディネータの資格は有効だと考えたという。

「それまでは『奉行シリーズ』の機能説明だけに終始していました。取得後は、お客様がかかえている課題を把握し、それを解決のための『奉行シリーズ』の活用方法などを提案できるようになりました」と沼尻氏は話す。

SI・コンサルティングパートナー推進室 アライアンス統括グループに所属する樋口啓太氏の資格取得は2008年。まだリーダー職になっていなかったが、立候補して上司に推薦してもらったという。取得のきっかけは、「私のまわりでケース研修を受講した方がいたのですが、他の会社の方々と一緒に研修を受けている様子がとても楽しそうだったから」。

実際のケース研修では、40代以

上の人も多くいて、かなりの刺激を受けたという。

「ITコーディネータの資格がその後の業務にどう生きているかはあまり実感がないのですが、教わったことを応用しているなどという感じはあります」と樋口氏と語る。

東日本営業部 東京第二支店に勤務する河野祐貴氏は、2014年にITコーディネータになった。やはり上司に嘆願書を出して、リーダー職になる前に受験した。

きっかけは、先輩社員からケース研修などを通じて学ぶものは大きいとアドバイスされたこと。

そして、「お客様の本当の課題がどこにあるのか。そして、潜在的な課題が見えたときに、どのような形で提案していくのがいいのか。ITコーディネータの資格を取得したことによって、それができるようになったと思います」と話す。

## ケース研修の良さは 後進にも伝えていきたい

このようにOBCでは、2003年よりITコーディネータを社内で数多く生んできた。OBCの社員数は685名(平成28年3月31日現在)。その中で57名のITコーディネータがいるというのは、かなり高い在籍率とい

える。もちろん、和田社長の肝いりで資格取得の奨励が始まったことも大きい。何よりも製品の進歩とともに、営業にコンサルティング的な能力を求められ、必然的にその能力が必要になっていったことが、このITコーディネータの多さにつながっている。

しかし、小野塚氏が言うように、すでにITCプロセスガイドラインが同社の標準的な業務プロセスになっており、ITコーディネータのスキルを改めて学ぶ必要がないほど、その考えが営業社員の中に浸透しているようだ。

しかし、そんな中でも外部の人に触れ合うことは重要であると小野塚氏は指摘する。外部の風を感じることで、仕事における行動や考え方も大きく変わるはずだと。

今回取材した3名の営業社員は、いずれも「ケース研修はとても楽しかった」と話す。

「外部との刺激を求めるためにも、ケース研修はぜひとも受けてもらいたい。ですから、今後もITコーディネータの資格の取得を、後進にも勧めたいです」(小野塚氏)

### 企業概要

株式会社オービックビジネスコンサルタント  
東京都新宿区西新宿 6-8-1  
住友不動産新宿オークタワー 32F  
<http://www.obc.co.jp/>

# クラウドなら奉行10

今や企業の業務においてもクラウド活用が浸透してきました。

奉行10シリーズは、最新の技術と安心の実績で

お客様に最適なクラウド活用をご提供します。

クラウドベンダー  
対応実績

国内**No.1**

(2017年2月当社調べ)

パートナー

全国**3,000**社の  
販売体制

(2017年2月現在)

顧客満足度  
**3年連続**

**No.1**<sup>※</sup>

※日経コンピュータ 2016年9月15日号 顧客満足度調査2016-2017 ERP部門第1位

## 奉行10がご提供する**3**つのメリット

メリット **1**

様々なクラウド  
環境で利用できる

メリット **2**

必要な業務だけ  
選べる

メリット **3**

環境変化に  
常に対応し続ける

## 特集

## 今どきの企業内ITC活用レシピ

～ITCって企業内でどう使う?～

## 3

## 企業内ITCがいたから、企業の将来を見据えたシステムが実現!

## ー岡山市・ダイヤ工業株式会社ー

販売ルートは接骨院・整骨院  
それだからできた高品質の商品

医療用品のコルセット、サポーターのトップシェアを誇るダイヤ工業株式会社は、岡山県岡山市南区に本社を構えている。

その本社ビルの1階には夜はお酒も飲めるレストランと直営のショップがあり、2階にはスポーツジムが入っている。とても医療器具メーカーのオフィスビルには見えない。

「社屋のキーワードは、技術性、先進性、そして迎賓です」と語るのは代表取締役の松尾正男氏。企業にとっての技術性や先進性だけでなく、お客様や従業員にとって居心地がいい社屋にしたいと思い設計したという。

従業員の中には毎日のようにジムを利用し、また夜遅くまで料理やお酒を楽しむ人も多い。あまりにも居心地が良くて、なかなか家に帰りたがらない従業員もいるという。

「このような快適な職場環境だと、従業員は頑張らないわけがないですよ」（松尾社長）

ダイヤ工業は1963年に、スリッパを製造するダイヤゴム工業として設立された。そして、1984年に自社

開発の腰痛コルセットの製造・販売を開始。2014年にはこの新社屋「ロコステ」が完成した。

同社の主力商品であるコルセット、サポーターは、販売ルートが少し変わっている。主な販売先は全国にある4万件以上の接骨院・整骨院。病院や薬局では同社の商品は扱っていない。

コルセット市場へ参入直後の販路開拓に大変苦労した。病院に対する新規参入はハードルが高く、薬局では返品が多かった。そこでアプローチしたのが接骨院・整骨院だった。

「病院だと医療用具として健康保険が適用されるが、接骨院だとそうはいかない。だからより質の高い商品を開発しなければいけません。現在は良い商品は接骨院のほうにあると自負しています」（松尾社長）

ちなみに、今回の取材陣のふたりはいずれも腰痛持ち。取材後に1階にあるショップに行き、ふたりとも腰痛防止のコルセットを購入した。市販されているものとはフィット感が異なり、腰に吸い付くような装着感を味わうことができる。強く締めても違和感はなく、しっかりと守られているという安心感がある。商品に対する自信

のほどが、実際に使用してみてよく分かった。

最初のシステムは成功  
しかし、二次、三次は失敗

ダイヤ工業は、自社製品だけでなく、他メーカーの医療用具なども接骨院・整骨院に販売している。取引先は北海道から沖縄県まであり、以前は電話やファックスで注文を受けてきた。しかし、顧客の利便性を考えると、ITを活用した販売方法に変える必要があった。

それが2000年に導入した「第一次システム」だった。このときは、CTIの活用により顧客満足度のアップを図ると同時に、Webショップの導入も行った。

CTIは顧客のためだけでなく、取引先のデータを収集できるので経営の判断にも役立つ。また、限られた人材で施術している接骨院・整骨院にとっては、営業後に商品をゆっくりと注文できるWebショップは先進性と利便性を併せ持つ待望のシステムだった。

「システム導入の予算額はかなりの規模になりましたが、時代に合った通販を行うには思いきった投資が必要だと考えました。現在のうちの会社があるのは、このシステムのおかげです」と松尾社長はシステム導入の狙いを語る。

この第一次システムを担当したが、当時、ITベンダー会社のSEだった北口政浩氏。現在はダイヤ工業のIT推進室で、会社全体のシステム導入の責任者を任されている。

ダイヤ工業では、その後、2005



代表取締役 松尾正男氏



IT推進室 Vice Chief Engineer 北口政浩氏

年と2009年にシステムのリプレースメントを実施した。2005年の「第二次システム」では、物流業務のIT化を行い、2009年の「第三次システム」で通販システムと連携した生産管理システムの導入を行った。

しかし、この2回のシステム変更は、会社側が望んだ機能は実装されたが、決して満足がいくものではなかった。物流システムの導入では物流品質が悪化し、Webショップのほうもレスポンスが極端に悪くなってしまった。

この第二次、第三次システムの導入には、北口氏は携わっていなかった。当時、所属するITベンダーで、SEではなく営業職のほうに配置転換されていたからだ。ダイヤ工業の新しいシステムの導入はうまくいっていないという情報は入っていたが、担当をはずれていたのでは何もすることができなかった。

### 最初のシステムの担当者がダイヤ工業へ転職！

そんなときに、北口氏は松尾社長と会う機会があった。

「新しいシステムの導入がうまくいっていないのは、北口さんが担当をはずれたせいだよ。責任取ってよ」と松尾社長に言われたという。

北口氏は「はい、分かりました。私がやらせていただきます」と即答。ITベンダーを退社して、ダイヤ工業に入社することにした。2010年のこ

とだった。

そして、2013年に北口氏が担当の「第四次システム」が導入された。ここで目指したのは、CTIとWebショップを連携させ、顧客の動向を総合的に分析し営業を支援することだった。それまでは営業部門の声はシステムにあまり反映されず、受注したものを販売していただくだけの販売管理システムだった。

しかし、3年後、5年後を見据えて、商品ごとのキャンペーンや、エリアごと、顧客ごと個別の営業方法などプロモーションの施策を反映できるようなシステムにする必要があった。それをこの第四次システムで実現した。

### 企業内ITCがないとITを有効に使えない！

北口氏がITコーディネータの資格を取得したのは、10年ほど前。ITベンダーで営業をしているころだった。営業といってもコンサルティングの業務が多かったため、ITコーディネータの資格があったほうが仕事に役に立つと思い取得した。

ただし、更新をし忘れて、一度資格を失効している。ちょうどダイヤ工業へ転職したところで、新しい職場ではITコーディネータの資格は必要ないと思ったからだという。

「しかし、いろいろな所からこの第四次システムについての問い合わせがあったこと、このシステムも含めて私が社内提案する際はITコーディネータのプロセスガイドラインに準拠していることなど、対外的にITコーディネータ資格保有と併せて説明したほうが理解していただきやすいと考え再度取得



しました」（北口氏）

そして、ダイヤ工業に入社してみて、北口氏は社内のITコーディネータの必要性を強く実感しているという。

「中長期的なIT戦略を立案し、戦略に基づいたIT環境を整えていくには企業内ITコーディネータが必要と思います」

IT経営を実践するには、きちんとした知識を持った専門家が重要。ITベンダーの社員は経営の中まで入っていけないので、内部の実情を知らない。その状態でシステムを導入すると、会社の担当者が満足できるレベルのシステムしかできないという。

そして、「うちのような社員数70名くらいの規模の会社には、システムに精通したITコーディネータのような担当者は少なくとも一人は必要。IT先進国のアメリカなどは自社内が基本ですから」と北口氏は語る。

松尾社長も「システムは経営の根幹。近くに専門家がいるのは実に頼もしい」と北口氏には全幅の信頼を寄せている。

北口氏は現在のシステムには決して満足していない。コールセンター業務の標準化や顧客とのベストマッチの提案、そしてマーケティングには、AIの導入も検討しているという。

「すべてを任されているプレッシャーはあるが、とてもやりがいがあります」と北口氏は誇らしく語った。

#### 企業概要

ダイヤ工業株式会社  
岡山県岡山市南区古新田 1125  
<https://www.daiyak.co.jp/>



ダイヤ工業の本社ビル「ロコステ」

## 特集

# 今どきの企業内ITC活用レシピ

～ITCって企業内でどう使う?～

## 4

### 企業内ITCの関心が高いセカンドキャリアの道を模索

#### ー江東区・NECソリューションイノベータ株式会社ー

#### 上流工程に関わる業務は ITCの資格が有用

NECソリューションイノベータ株式会社は、NECの関連会社としてシステムインテグレーション事業、サービス事業、基盤ソフトウェア開発事業、そして機器販売などを手がける、従業員数13,181名（2017年4月1日現在）を誇る大手システムインテグレーターである。

同社ではITコーディネータの資格を有している社員の数も多く、累計の資格取得者は388名におよんでいる（資格失効者も含む）。

ITコーディネータの資格制度ができた2001年ころは、会社として資格取得を推奨していた。ITベンダーの社員として、より上流に関わる案件に携わるためには、ITコーディネータの資格が有用とされていたからだ。

試験を受けられるのは情報処理技術者試験などのIT関連の資格を有していて、ある程度キャリアを積んでいる社員。詳細は社内の推奨資格のガイドラインに記されている。

ITコーディネータの資格について森内正美氏は「名刺にITコーディネータと書いてあると、安心して相談できるというイメージをお客様に持ってもらえます」と語る。

そして、毎年更新することによって、場面がいろいろと変わっても対応できるスキルを持っているため、自信にもつながっている。特に営業系の業務に有効な資格だと森内氏は言う。

#### 同じ区の企業内ITCと一緒に 届出組織を設立

社内のITコーディネータの数が増えてきた2003年に、届出組織の「ITC江東」が設立された。この組織はITコーディネータの江東区内での普及、啓発活動を推し進め、江東区内にある中堅、中小企業のIT経営の支援、会員の交流を図る目的で設立された。

ちょうど、情報交換のコミュニティがITコーディネータの間にできていたころで、「それを外部の人たちを巻き込んだコミュニティにしようと考えました。江東区役所にも区内の他の企業からも相談が来ており、一緒になって届出組織という形で作ったのです」（森内氏）。そして、2007年に「ITCイースト東京」に名称を変更している。

ITCイースト東京の会員数は375名で、NECソリューションイノベータのITコーディネータ225名が加入している。

主な活動としては、江東区を中心とした中小企業の支援と、会員のスキルを磨く勉強会の開催などがあるが、現在は中小企業の支援に関しては、あとで触れる「PoMイースト東京」のほうへ移行する形になっている。

ITCイースト東京では、3つある分科会の活動が盛んだ。「分科会1」は会員のスキルアップを目的にしたもので、年に2回のセミナーを開催している。セミナーのテーマは「顧客のニーズのつかみ方」「経営者へのプレゼン方法」「中小企業の国際化」などいずれも実践的なもので、中小企業診断士やその分野に精通したITコーディネータなどが講師を務めている。

「分科会2」は会員の交流を目的にしたもので、年に3回ほど「勉強会+交流会」という形で開催している。

そして、「分科会3」ではセカンドキャリアの研究を行っている。この分科会は発足したばかりで、8月に第一回の会合が開催された。

分科会3の目的としては、定年後



NECソリューションイノベータ イノベーション戦略本部  
主席プロフェッショナル  
大塚俊一氏 (ITCイースト東京 理事)



NECソリューションイノベータ エンタープライズ企画本部  
上級プロフェッショナル  
森内正美氏 (ITCイースト東京 会長)



一般社団法人 経営パートナーズ・イースト東京  
副代表幹事  
岡野勝俊氏 (ITCイースト東京 理事)

のキャリアをどう歩んでいくかを研究するのが目的。超高齢社会になって、企業内のITコーディネータの間でもセカンドキャリアへの関心が高まっている。そして、60歳から75歳までの「黄金の15年」をどう生きていくのが大きな課題になっている。

分科会3のリーダーを務める大塚俊一氏は「セカンドキャリアとITコーディネータということで考えたときに、会社を辞めたときに考えたのでは遅い。辞める前に考える必要がある。それがこの分科会の活動の狙いです」と語る。

分科会3の今年度の活動の1つとして、新しいスキームの模索がある。例えば、複数の人間がNPOや社団法人を作り、中小企業を相手にする。その業務は、NECソリューションイノベータの仕事にもつながるという流れだ。同社のような大手ITベンダーは大企業を相手にしているので、中小企業の受け皿にもなるという。

この分科会3は当初は十数名でスタートする。

「これまで社内のITコーディネータは会社の看板で仕事をしてきたが、退社したらスキルはあっても、一人では仕事ができなくなる。この活動が本格化したら、興味を持ってくれる人は増えていくと思う」（大塚氏）。

### 企業を退社したITCの “止まり木”のような組織

一方で、中小企業向けの支援という点で注目したいのが一般社団法人「経営パートナーズ・イースト東京」（PoM イースト東京）の活動だ。

PoM イースト東京は、ITC イースト東京の分科会から独立する形で2016年6月設立された。

ITC イースト東京の活動目的の1つに企業の支援があったが、任意団体のため、なかなか仕事を受注するこ



とはできなかった。また、任意団体だと責任の所在があいまい見えてしまうのも大きなネックとなっていた。そこで法人格を取得して、きちんとした組織として中小企業や自治体を支援しようと考え設立された。現在のメンバーは9名。

まだ活動を始めて1年ほどしか経過していないが、すでに実績もある。NECソリューションイノベータで人事関係のコンサルをしていた社員が、雇用延長も終了して65歳で退社。しかし、会社側もスキルがあるので彼に業務を継続してもらいたい。そこで、PoM イースト東京へ業務委託という形にして、仕事が継続できるようにしたのだ。

NECソリューションイノベータのOBで現在は副代表を務める岡野勝俊氏は、「企業を退職して独立したITコーディネータの、“止まり木”のような存在にしたい」と語る。

### セカンドキャリアを生かせば 地方の活性化にもつながる

このITC イースト東京とPoM イースト東京の動きのように、今後は企業内ITコーディネータのセカンドキャリアについては、ますます関心が高くなっていくだろう。

「個人のスキルだけでは限界があります。やはり、組織の力が必要。一方で、ITコーディネータが徒党を組んでも限界がある。それには既存の大

企業といかに組むのかというのも大きな課題になっている」と大塚氏は語る。

企業にいううちにそのスキームを作りたいと言い、大塚氏は現在、社内にPOC（Proof Of Concept）として提案しているという。そして、「全国の拠点にも同様の組織を作ることができるのではないかと考えています」と話す。

森内氏も「今後の日本全体の大きな課題は、地方の経済力を高めて、どう生き残るかということ。地域でITコーディネータの力を活用して、自主的なビジネスが拡大できるようになればいいですね」と語る。特に地方自治体とは、PoM イースト東京のように組織化したITコーディネータが定期的に業務提携すれば、地方の活性化にも役立つと言う。

岡野氏は「今後は中小企業のIT支援を、組織として実践していきたい。そして、メンバーを増やし、そのスキルもさらに高めていきたい」と将来の抱負を話す。そして、企業を卒業したあとも、新しい仕事ができるんだという実感を持ってもらえるような組織にしたいと言う。

企業内のITコーディネータにとっては、この2つの組織の動きがロールモデルになるのかもしれない。

#### 企業概要

NECソリューションイノベータ株式会社  
東京都江東区新木場1-18-7  
<http://www.nec-solutioninnovators.co.jp/>