

## 特集に寄せて

SIソリューション事業部  
事業部長  
三井 真吾

## お客様の事業拡大に貢献し、未来を共創できるサービスプロバイダを目指す

企業を取り巻く環境は著しく変化し、当社のSIソリューション事業にも時代の変化に即応した柔軟な展開が求められています。長年培ってきた幅広い業種・業務でのノウハウと技術力を最大限に生かし、より一層のソリューションやサービスの拡充に努め、社員一人ひとりが高い意識を持ってお客様のビジネス拡大に貢献していきます。

### “モノ”と“こと”を同時に提供できる取り組みを

当社のSIソリューション事業は、長年の経験と技術力を生かした製造業から流通・金融、公共までの業種ソリューションから短期開発・低コストの業務ソリューション、クラウドサービス、インフラ構築などの統合IT基盤まで幅広くソリューションとサービスを提供しています。

将来目指す姿として、保有する「モノ」+「こと」を最大限活用してお客様の事業拡大に貢献し、当社の熱烈なファンを多く持てるような企業になること、また、常に市場のニーズに敏感であり、先進的なサービスを次々と提供できるサービスプロバイダになること、の2点を掲げています。

市場調査会社によると、国内のソフトウェア市場規模は、2019年度には約1兆2,200億円、年平均成長率4.8%という予測が出されています。こうした中で、当社では、注力するソリューション分野として、「基幹系ソリューション」、「情報系ソリューション」、「ライフケア

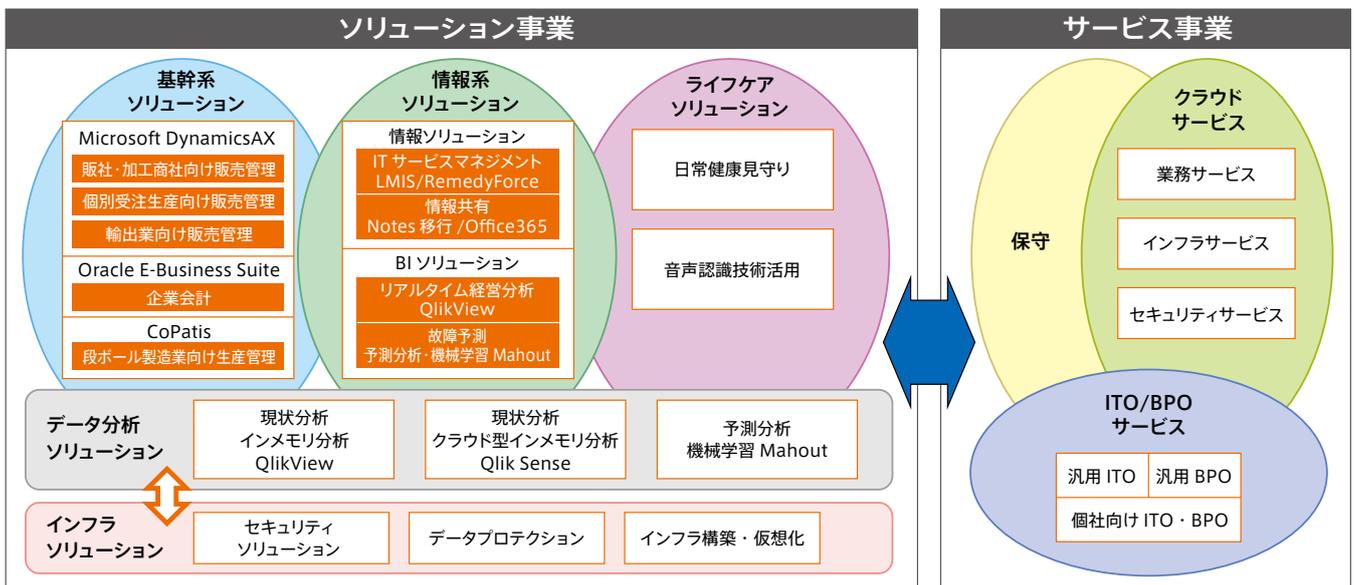
ソリューション」、「データ分析ソリューション」、「インフラソリューション」の5つのカテゴリを定めています。これらの分野は、市場調査会社の予測でも、平均成長率を超える伸びが予想されている分野です。

また、サービス事業に関しては、クラウドサービス、ITO(ITアウトソーシング)/BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)、保守に注力していきます。ソリューションがモノであれば、それと一緒にサービスも考えていく、すなわち、前述した「モノ」+「こと」を同時に提供する、ということです。例えば、本号で紹介している「dynaCloud 勤怠Navi」はモノとして製品を提供しますが、それと同時に、モノを使って人が行う「こと」である“業務サービス”も提供していきたいと考えています。

### お客様に「あるべき姿」を提案できる体制を

こうしたソリューションやサービス事業を注力分野と捉える傍

## SIソリューション事業全体像



ら、キーアカウントと呼ばれる既存の主要なお客様に対しては、「ビジネスをトータルで伸ばしていくためには、こういったシステムのあり方が最適ではないか」という提案をさせていただいています。お客様からご要望をいただいてから対応するのではなく、こうすればお客様の売上が伸びる、あるいは業務効率が上がる、原価が下げられる、といったお客様の事業に貢献できる提案を当社のほうから行っていくべきだと考えるからです。また、お客様と一緒に新しい事業やサービスを考えていくことも始めています。お客様からビジネスの課題や今後の展開について相談を受け、一緒に考えて未来を創っていく「共創」の実現に向けて取り組んでいるところです。

既存の主要なお客様に対しては、お取引を維持拡大しつつ、スマイルカーブ戦略に基づいて、企画段階(上流)と運用保守(下流)で各種サービスを提供し、企画段階から運用保守までを一貫して担当させていただくことを目指しています。上流においては、ITOやKPO(ナレッジプロセスアウトソーシング)といったお客様の情報部門の業務をお引き受けするサービスやコンサルティングサービス、下流においてはバックオフィスの業務アウトソーシングに対応するサービスをお客様と共に創っていくことを目指しており、一部実現しつつあります。また、研究開発により創出したさまざまなソリューション(モノ)と、各種サービス(こと)によって、新たにお取引を開始したお客様に対し、業績に貢献できる「あるべきシステムの姿」を提案するような関係を構築することで、お客様とのお付き合いの幅を広げていくことも狙いの1つとなります。

## 一人ひとりの改革で高いモチベーションの組織に

マクロ環境を分析する「PEST分析」手法に鑑みると、P(政治面)、E(経済面)、S(社会・ライフスタイル面)、T(技術面)のそれぞれの分野で、さまざまな環境変化が見られます。

政治面では、マイナンバー制度の導入やセキュリティ関連法の企業への義務化などにより、セキュリティに対する企業ニーズが高まる一方です。経済面を見ると、例えばパッケージの購入からクラウド利用への移行に代表されるように、企業は「モノ」を買わなくなり「こと」を買う、つまり保有から利用へとニーズが変化してきています。社会面に目を転じると、ツアーバスの事故や情報漏洩事件など、健康管理やセキュリティへの備えの重要性が高まっています。さらに、技術面では、IoTやビッグデータが注目され、データ利用が多くの分野で重要なテーマとなっています。

私たちを取り巻くこうした環境の変化を捉え、当社では、セキュリティ商品として、情報漏洩対策ソリューション「Secure Protection」や改ざん検知サービスなどを提供しています。また、クラウドサービスとしては、東芝グループ内協業により、「dynaCloud」ブランドで当社分だけでも10を超えるサービスを展開しています。

4月より、当事業部にヘルスケア事業が加わり、SIソリューション

事業との相乗効果を発揮できるよう取り組んでいます。新しいビジネス領域として「ライフケア」分野を位置づけています。ヘルスケア事業で取り扱うソリューションの周囲を取り巻く生活支援の領域に焦点を当てたもので、その1つが本号で紹介している「日常健康見守りサービス」の提供です。実証実験を継続しつつ、アルコールチェックや勤怠管理との連携を進めていく考えです。また、IoT実現の重要なキーワードとなるビッグデータに関しては、機械学習に取り組んでおり、故障予測や不良検知、販売予測といったメニューを揃え、初期投資が少なく済むスモールスタート型のサービスを提供します。分析結果はQlikView/Qlik SenseなどのBI(ビジネスインテリジェンス)ツールで可視化し、お客様の迅速な意思決定を支援するなど、サービスラインナップの拡充に取り組んでいるところです。詳しい内容は、本号のSIソリューション特集を参照いただければ幸いです。

私たちを取り巻く環境は目まぐるしく変化しており、ビジネスモデルもシステム開発一辺倒では早晚立ち行かなくなるとの危機感が日増しに強まっています。これを打破するために、当社ではここ数年、当社ならではの「強み」を探し、それを強化・整備してきました。

これを「モノ」+「こと」に結実していくには、市場ニーズに基づいた強みの創出、プロモーション戦略の立案と実行といった能動的な活動が必要です。体質改善としてまず注力したのは、「意識改革」です。

将来なりたい姿、あるべき姿とは何か。それを実現する市場はどのくらいか。お客様の市場価値を高め、事業拡大に貢献することを、どのような技術やサービスをもって実現していくか。それを当社は持っているか、持っていない場合は誰ができるか。社員であれば育成が必要ですし、スピードが必要な場合ビジネスパートナーとの協業が必要でしょう。こうしたことを、事業部から個人までのあらゆるレイヤーで常に考え、PDCAを回していけるような社内文化にしていきたいと考えています。

あらゆる行動の動機が「お客様の事業に貢献する」ということになり、一人ひとりが「こうなりたい」、「こうなるべき」と目標を立て、それに向かって何をすべきかを考え実行していく文化になれば、モチベーションの高い組織になると考えています。そういう前向きな人間の集団になりたいですね。



### 三井真吾プロフィール

1984年入社後、システム本部に配属されて以来、SI分野での業務に携わってきた。東芝青梅工場での開発に始まりピフォアSEからプロジェクト管理までを経験。ピリングシステム、デジタル衛星放送システムなど手がけた。2015年6月から現職。