

ユニリタマガジン

# UNIRITA Magazine

vol.  
63



## 特集

2022年度 活動方針  
お客様起点の  
ITサービスカンパニーへ

組織体制のご紹介

ユニリタセールス発  
カスタマーサクセス変革

## UNIRITAユーザ会

What's UNIRITAユーザ会?

## システム管理者の会

What's システム管理者の会?

ユニリタの社会課題解決への取り組み

# 2022年度 活動方針 お客様起点のITサービスカンパニーへ

## 社長 北野からのご挨拶

2022年度のユニリタグループは、お客様のビジネスの革新と成功を支援するパートナーとして、また、サステナブルな社会基盤を支えるお客様のDXを支援するパートナーになるべく、お客様とのビジョンの共有や対話による共感を大切にしたいと考えます。

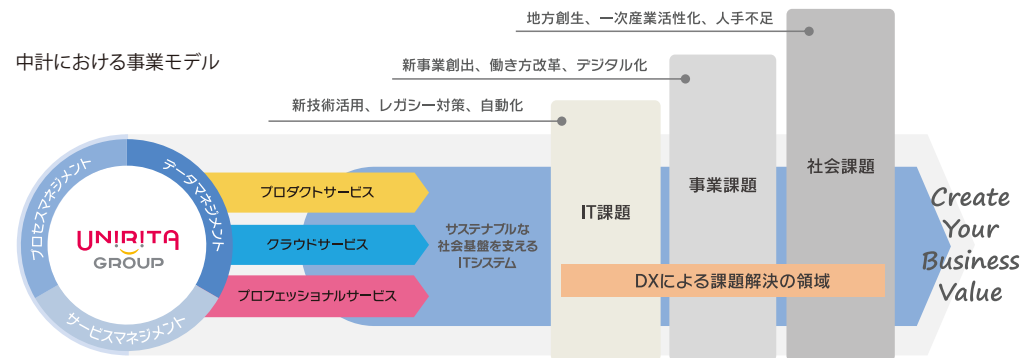
私たちは、中期経営計画（以下：中計）の基本方針として「共感をカタチにし、ユニークを創造するITサービスカンパニーへ」を掲げています。中計2年目となる今年度、4つの重要戦略である「サービス型提供事業の創出」「カテゴリ別戦略によるクラウドサービス事業の拡大」「新たな事業セグメントに対応したグループ機能の再編」「企業価値向上に向けた経営基盤の強化」をさらに加速させてまいります。そして、お客様の成功体験の

実現に貢献するべく、私たちが持つ3つのコアコンピタンスである「データマネジメント」「サービスマネジメント」「プロセスマネジメント」を深化させた高付加価値なサービスの提供に推進することで、IT部門が抱えるIT課題、お客様の新しいビジネス創出を目指したDX推進や業務に対する課題といった事業課題、地方創生や一次産業活性化といった社会課題の解決に挑戦してまいります。



代表取締役 社長執行役員

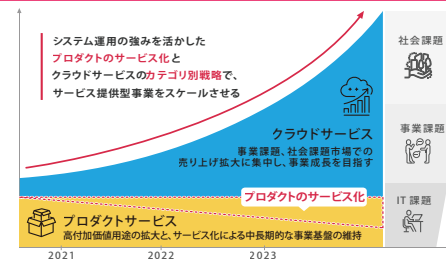
北野 裕行



## 4つの重要戦略

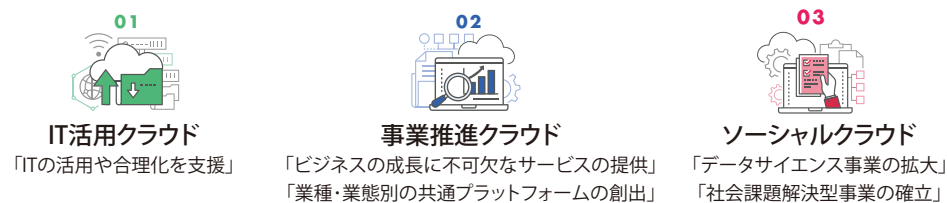
### サービス提供型事業の創出

- ◆プロダクト（自動化、帳票、メインフレーム）については、IT部門へのシステム運用業務に集中し、社会基盤を支えるお客様への高付加価値サービスを持続的に提供する体制を構築する。
- ◆プロダクト事業で培った自社開発製品の強みを活かし、所有型と利用型双方の顧客ニーズへの対応を図る。また、そこからサービス提供型事業を創出し、安定的な収益源としての成長を実現する。



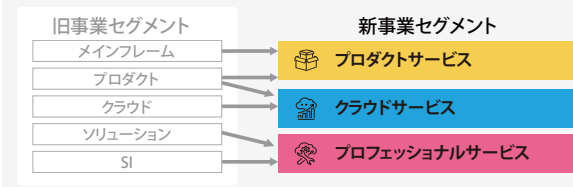
### カテゴリ別戦略によるクラウドサービス事業の拡大

クラウドサービスの種類を3つに分類し、カテゴリごとにユニークなクラウドサービスを創出し、サブスクリプションモデルによる成長を実現する。



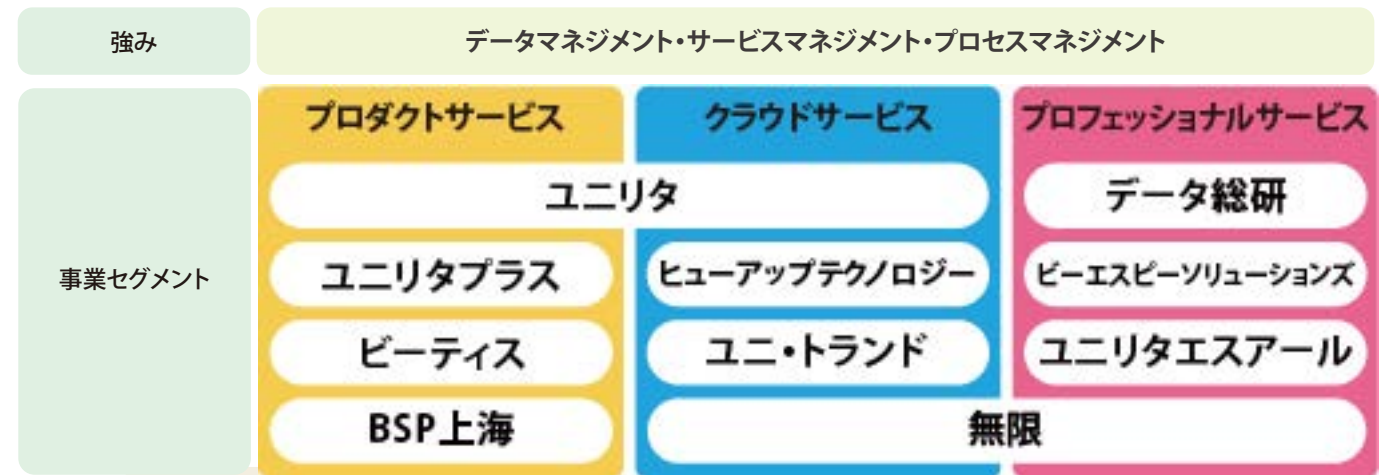
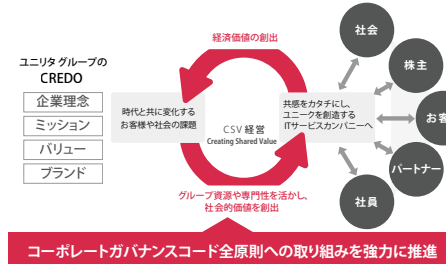
### 新たな事業セグメントに対応したグループ機能の再編

グループの事業セグメントを以下の3つに再編し、環境変化のスピードと多様化するマーケットに適應する事業体制の下、事業を推進し社会課題の解決を図る。



### 企業価値向上に向けた経営基盤の強化

- ◆在宅勤務、フレックスタイム、副業解禁など、多様化する働き方への対応を通じ、生産性の向上、文化創造とコミュニケーション活性化、人財投資とエンゲージメントの向上を図る。
- ◆グループ各社の間接業務のシェアード化、共通業務の統合システムの導入などを通じて、グループ業務効率の向上を図る。
- ◆実効性あるコーポレートガバナンスのもと、効率的な経営により企業活動のパフォーマンスを上げ企業価値を向上させるための体制構築を通じ経営基盤の強化を図る。



サステナブルな社会基盤を支えるお客様のDXを支援するために  
ユニリタグループの3つの強みを深化させた高付加価値なサービスを提供

### 社会課題

一時産業の衰退  
少子高齢化  
地方創生  
防災・減災対策  
脱炭素社会への移行



Manalyze



### 事業課題

事業基盤の強化・再編  
市場開拓  
新事業の開発  
多様な働き方の導入  
ガバナンス強化

Growwwing

infoScoop  
Smart-Portal

STORE+

基本利用料無料

Ranabase

Serccs

DIGISHEET

5<5<BOSS

### IT課題

業務効率化・自動化  
BCP対策  
人財確保・育成  
コスト削減  
レガシー対策

OWF

Transformer

データ変換・加工  
CLOUD SERVICE

A-A-AUTO

BSP-RM

ASHI

ユニリタクラウドサービス

LMIS

コミュニティ  
CLOUD SERVICE

A-SPOOL

XRF

DURL

Mr.CIO

Expert & Form  
Warehouse

旅業  
CLOUD SERVICE

MyQuery

FormHelper

ちよこっと  
データ連携/加工

### 会社概要

会社名 株式会社ユニリタ (英文: UNIRITA Inc.)  
設立 1982年5月  
本社 東京都港区港南2-15-1 品川インターシティ A棟29階  
資本金 13億3,000万円  
主要株主 (株)ビジネスコンサルタント、ユニリタ社員持株会、(株)リンクレア、光通信(株)、(株)三菱UFJ銀行  
連結売上高 100億6100万円 (2021年3月期)  
社員数 連結: 659名 / 単体: 282名 (2021年9月30日)  
事業内容 企業向けデータ活用とシステム運用に関する製品・サービスの開発、販売、保守

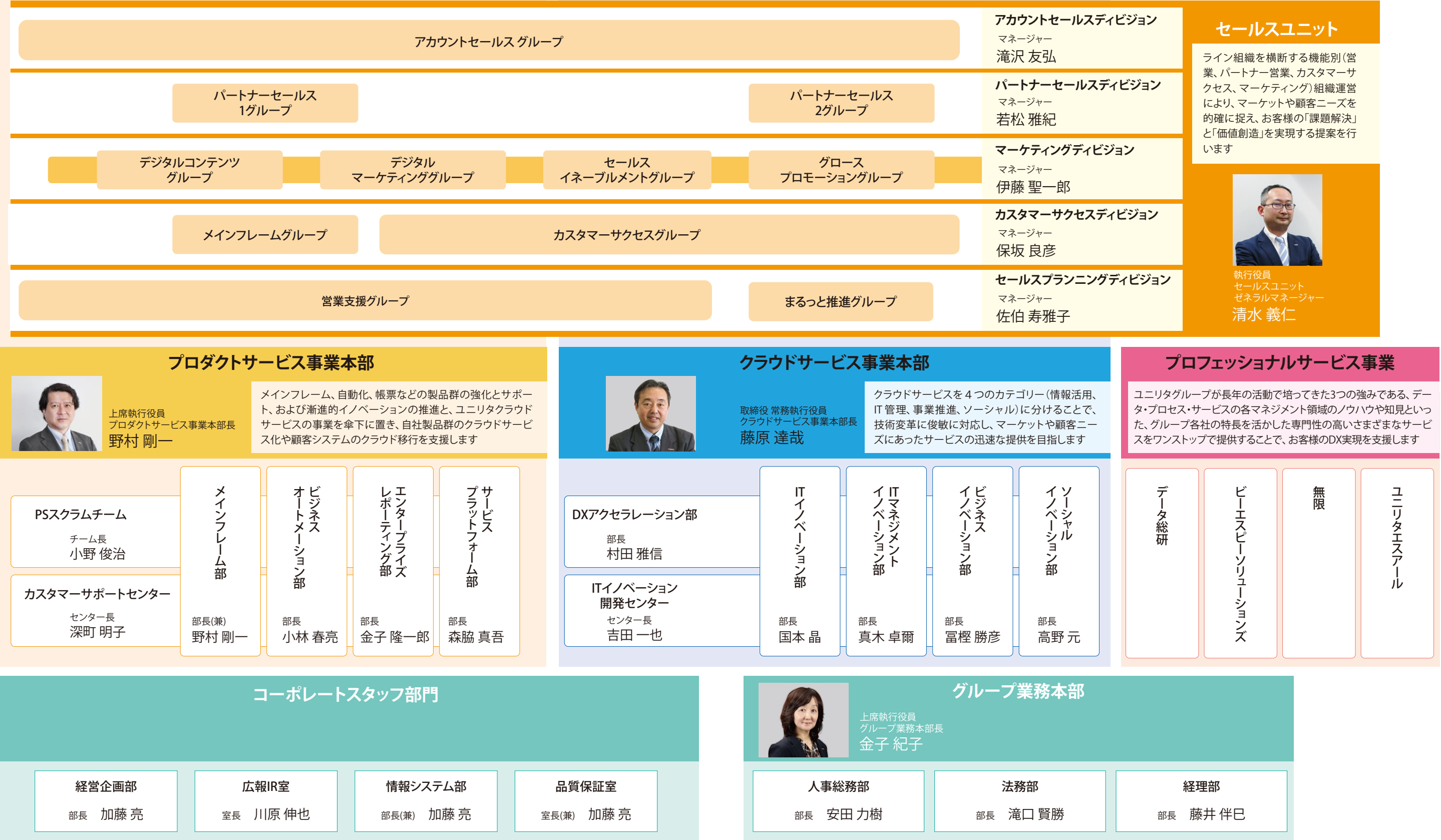


# 組織体制のご紹介

2022年度のユニリタの組織体制は、前年度の体制を継続しながら、ITサービスカンパニーとしての機能を強化し、事業モデルの変革を目指していきます。「プロダクトサービス」、「クラウドサービス」それぞれの主力部隊として「プロダクトサービス事業本部」、「クラウドサービス事業本部」の2つの事業本部を設置しています。

そして、セールスユニットは、お客様視点から両事業本部と密接にかかわることで各部の戦略や情報を把握し、同時にそれぞれの部門と横断的に幅広く連携することで組織の縦と横をつなぎ、お客様ニーズに合わせた最適な課題解決の提案を行っていきます。

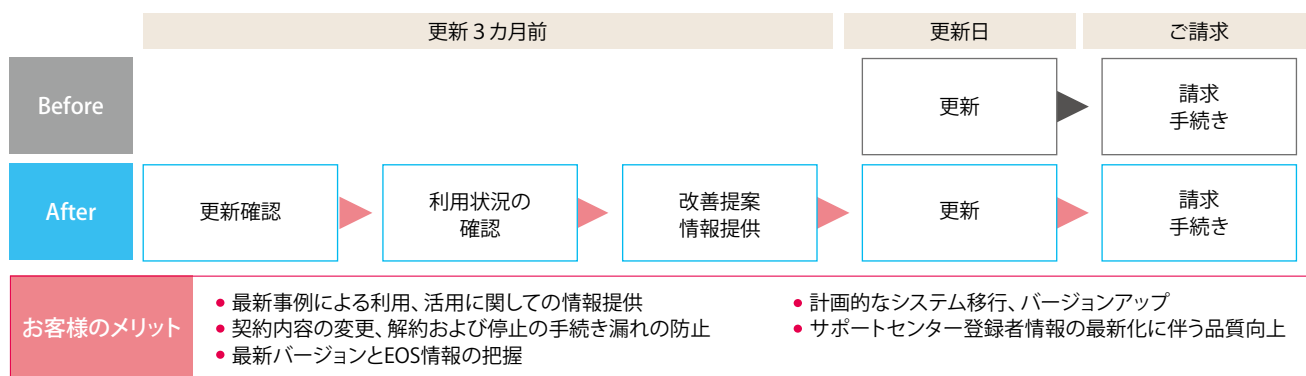
もう一点、特徴的な組織体制となっているのが「プロフェッショナルサービス事業」です。実は本事業セグメントを担う組織はユニリタの社内にはありません。「データ総研」、「BSPソリューションズ」、「無限」、「ユニリタエスアール」と、すべてユニリタグループの会社で構成されています。これはグループ全体のシナジーを活かし、より深い専門性をもったコンサルティングやサービスインテグレーション、アウトソーシングサービスなど、付加価値の高いプロフェッショナルサービスを提供する組織となっています。さらに各事業本部でも業務と特に関連性の高いグループ会社との連携を高めることで、新たな価値を生みだしお客様に提供します。



# ユニリタセールス発カスタマーサクセス変革 ～お客様のためのITコンシェルジュを目指して～

新型コロナウイルスの発生より丸2年が経過しました。当初は、世の中がリモート中心の働き方への変革を余儀なくされるなか、以前と変わらずお客様のためのITコンシェルジュとして、お客様とのコミュニケーションの取り方やインフラの整備などに対応しながら、よりよい営業活動が続けていくための方法を模索してきました。その渦中で、セールス部門で立ち上げたカスタマーサクセス活動は、「サポートサービス・利用料更新確認」をトリガーとした、既存のお客様に対してプロアクティブにコンタクトする取り組みです。

この取り組みにより、お客様に製品・サービスのご利用状況や最新情報をお届けし、相互に顔が見える、声が届く仕組みを構築しつつあります。具体的には、カスタマーサクセスチームより、保守更新日の3カ月前に更新確認のためのメールを配信し、製品・サービスの契約情報、登録されている使用製品のバージョン、サポートセンターへのご登録者情報をお知らせします。その際、Webや訪問などの面談によって直接お客様と対話する機会を設けています。利用状況や現在お持ちの課題やお悩みなどの情報を共有いただくことで、その製品・サービスの最新情報、他社での活用事例などを、技術部門と一緒にご案内しています。また、複数ある契約を整理し請求を簡素化する支援も行っています。



## 「すべてのお客様に対して最適なお支援を」

最近のカスタマーサクセスで耳にする「タッチモデル」について少し触れますと、期待できるLTV(Life Time Value)が大きいお客様を「ハイタッチ」、期待できるLTVが小さいお客様を「テックタッチ」、その中間層を「ロータッチ」にグルーピングし、お客様の立場に寄り添い、リソースを配分するという考え方があります。

これまで、ユニリタのカスタマーサクセス活動は、セールスユニット(営業部門)内のチームとして、ロータッチのお客様を中心に契約更新確認活動をより円滑に行うための仕組みづくりに注力しつつ、利用状況の共有を推進してきましたが、今期からチームが部に昇格しカスタマーサクセス ディビジョンとして、すべてのお客様への最適なお支援を提供するための体制づくりに着手します。

今後は、「ハイタッチ」「ロータッチ」「テックタッチ」といったすべてのお客様に対して、それぞれの状況に合わせた情報の提供と、お客様の課題解決に全力で取り組んでいきます。



お客様が求めるロイヤリティは、従来の「機能的な価値」のみならず、「情緒的な価値」をあわせ持ったものへと変化しています。また、昨今のめまぐるしい環境の変化と共に、お客様のニーズ自体も刻々と変化していますので、Face to Faceでのコミュニケーションが、お客様にとっても必要不可欠な時代だともいえます。

ユニリタのセールス発カスタマーサクセスの取り組みは、「ハイタッチ」「ロータッチ」「テックタッチ」といったすべてのお客様に対し、最適な人・もの・仕組みをもって、全社レベルで支援するものです。そして、その取り組みのハブ的な役割を課すためにカスタマーサクセスの専門部隊として、カスタマーサクセスディビジョンが新設されました。お客様からちょっとしたことでもご相談いただけるような存在、ITコンシェルジュを目指し活動してまいります。ぜひ、ご期待ください。

UNIRITAユーザ会では、業種や立場を超えたオープンな交流と明日のICTを支える人材育成の場として、「お客様主体」で「若手育成」を中心とした研究活動を行っています。

主な活動としては、「研究部会活動」、「情報交換のための活動」などを行い、2022年1月時点で、240社の会員企業にご参加いただいています。



コロナ禍以前の2018年春の全体会

## ■研究部会活動とは

会員企業様の自主的な運営で、地区ごとにテーマを設定し、テーマごとに研究グループを作って1年間の研究活動を行います。

2021年度は全国で25グループの研究部会が活動しました。

### ユーザシンポジウム

1年間の研究部会活動の総決算として、毎年3月に600名以上が集うユーザシンポジウムを開催しています。2022年度は22グループが研究発表を行いました。

福岡開催時は2泊3日で、事例発表、研究発表、マネジメントセッション、パネルディスカッション、ユニタプレゼンテーション、講演会、表彰式など盛りだくさんの内容で開催しています。オンライン開催時は事例発表、研究発表を中心とした内容で開催します。

### 主な年間スケジュール

3月～5月：研究メンバー募集

5月：春の全体会

7月～9月：合宿または集中討議（研究部会ごと）

12月：冬の全体会

3月：ユーザシンポジウム

UNIRITAユーザ会HPに、過去の活動なども掲載していますので、ぜひご参照ください。

UNIRITAユーザ会HP

<https://www.uniritauser.jp/>

## ■情報交換のための研究活動

### 【ITゼミナール】

話題となっているIT技術や業務革新動向をテーマとした講義あるいは、討議・情報交換を行います。また、1つのテーマを小人数の同一メンバーで2～3回に渡り討議・情報交換するための勉強会も行います。

### 【マネジメント研究会】

全国の部門長クラスを対象に、マネジメントの立場から見た情報システム関連の最新の話題を取り上げ、情報交換を行います。

#### お問い合わせ先：

UNIRITAユーザ会についてご不明な点がございましたら、お気軽にお問い合わせください。

《Web》<https://www.uniritauser.jp/contact/>

《メール》[usergrp@unirita.co.jp](mailto:usergrp@unirita.co.jp)

システム管理者の会は、個人会員18,000名以上、賛同企業290社以上の日本最大規模のシステム管理者のためのネットワークです。システム管理に携わる方を対象に、生き生きと働ける環境づくりと、幅広い知識や技術力の習得を支援しています。主な活動は、スキルアップ・知識習得の支援として【システム管理者認定講座】、情報交換・交流機会の提供として【システム管理者感謝の日イベント】、感謝の気持ちを広める活動として【システム管理者アワード】があります。

### システム管理者認定講座

システム管理者を目指す若手から中堅者を対象としたスキルアッププログラムです。知識のみでなく、体験の中でスキルを習得していただけるように、ディスカッションやグループワークのカリキュラムをヒューマンズスキル講座とテクニカルスキル講座にプラスして、知識と体験の両面からより深い習得を目的としています。また現在は、場所を選ばず受講できるようオンラインで開催しております。

受講者それぞれのレベルに合わせて、必要なスキルや知識を身につけていただけるように、3つのレベル（初級、中級、上級の各コース）でカリキュラムを構成しています。

|           |                                          | 1日目<br>ヒューマンズスキル | 2日目<br>テクニカルスキル<br>ナレッジ編 | 3日目<br>テクニカルスキル<br>実践編  |                                            |
|-----------|------------------------------------------|------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------------------------|
| 上級<br>コース | 事業とITの関係を理解し、全体を見通すことのできる人材を目指す方に。       | コンセプチュアルスキル      | ITサービスマネージャのための事業関係管理    | 顧客要件の分析とITサービスマネジメントの実践 | 認定<br>SysAdmin's Group<br>Master ★★★       |
| 中級<br>コース | IT組織内の活動をリードする立場で、運用改善の実践を主導できる人材を目指す方に。 | リーダーシップスキル       | 運用管理者のためのプロジェクトマネジメント    | 運用改善プロジェクト計画立案の実践       | 認定試験に合格<br>SysAdmin's Group<br>Bachelor ★★ |
| 初級<br>コース | システム運用管理を確実に実行できる人材を目指す方に。               | コミュニケーションスキル     | ITサービスマネジメント入門           | 効果的な運用プロセスの実践           | SysAdmin's Group<br>Associate ★            |

### システム管理者感謝の日イベント

7月の最終金曜日を記念日とする「システム管理者感謝の日」の推進活動の一環として、毎年7月にイベントを開催しています。個人会員や賛同企業の方々にお集まりいただき、システム管理に携わる方に有益な最新のIT動向やスキルアップに役立つ講演などを聴講できます。

### システム管理者アワード

システム管理に携わる方々に感謝の気持ちを伝えたり、活躍を表彰している組織を取り上げて情報発信を行ったりすることで、「感謝の気持ちを広める」活動を推進しています。当会のホームページで紹介した各社の活動は、毎年7月に開催している「システム管理者感謝の日イベント」で「システム管理者アワード」として表彰させていただいています。

対象は、企業や部署など「組織での活動」で、募集は年間を通して行っています。これらの活動を既に行われている各組織の方は、ぜひともお声がけください。





# ユニリタの社会課題解決への取り組み

## ～これまでの歩みを活かし、これからの道を創る～

いま、社会や経済活動においてサステナブルが大きなテーマとなっていますが、私たちがお客様との取り引きを通じて感じることは、サステナブルとは、お客様の事業活動の延長線上にあるものだということです。自然環境や人々の平和で平等な生活を維持していくために、企業も人や地球環境に優しい事業展開、持続可能な循環型サービスや商品の開発が求められているということは、企業にとって事業を通じた社会課題の解決なくして、企業そのものも持続しえない時代にはいつてもいえます。

サステナブルな社会発展の実現のためには社会課題の解決が不可欠です。そして、社会課題の解決にはデジタル技術の活用は必須であり、私たちITサービスカンパニーのミッションはますます重要になってきていると考えます。私たちユニリタグループは、最新のテクノロジーを駆使し、よりよい社会システムを実現していくためのお客様のご支援に加え、自らも新しい事業を創出すべく取り組んでまいります。ユニリタマガジンを通じて、この取り組みを連載でご紹介させていただきますのでご期待ください。

### ユニリタの社会課題解決への取り組み Vol.1

## 名刺から始める社会課題解決の小さな一歩

皆さまは、エシカル消費という言葉をご存じでしょうか？エシカル消費とは、社会課題の解決を考慮し、そういった課題に取り組む企業を応援する消費活動です。従来のような「機能が良い」「価格が安い」といっただけの購入条件ではない、新しい消費トレンドです。

エシカル消費の大きなテーマに、環境問題があります。特に、気候変動の原因となっている温室効果ガスは、経済活動・日常生活に伴い排出されており、日々の消費者としての生活はもちろん、企業活動にも大きな影響を与えています。

私たちユニリタも、この社会課題の解決に何かしら貢献できないかと考えました。まずは、日々のビジネスシーンで使われる名刺から環境問題の解決の1つとして取り組みます。

ユニリタのお客様である株式会社山櫻様は、積極的にエシカル製品の開発に取り組まれ、脱炭素社会への貢献を目指されています。環境や地域社会に配慮しているFSC®認証（持続可能な森林活用・保全を目的として誕生

した、「適切な森林管理」を認証する国際的制度）を受けた紙を名刺の材料とし、森林保全に貢献されています。また製造も太陽光・風力・水力・バイオマス・地熱などの「再生可能エネルギー」から発電される、環境に優しい電力を使っています。

ユニリタも山櫻様の取り組みに共感し、小さな一歩ですが、まずは紙製品の名刺を山櫻様のエシカルな製品に変えることで、社会課題の解決を少しでも前に進められればと考えています。また、エシカル製品の利用だけでなく、「ITサービスカンパニー」を目指すユニリタは、山櫻様のビジネスパートナーとなり、山櫻様の名刺ビジネスの新たな発展をお手伝いすることで、社会課題解決の一助になればと考えています。この詳細は、話せる時期が来たらご紹介します。ご期待ください。



## 農業の課題解決を支援するユニリタのアグリビジネス

「UNIRITAみらいファーム」で栽培しているミニトマト「アルル」。直売所での販売を開始しました。甘みが強く、爽やかな酸味が好評で多くの方に手に取っていただいています。



ユニリタでは、社会課題の解決の取り組みとして、農業における課題を解決するために、ロボットやセンサー、カメラなどのハードウェアとAIやIoTなどITを活用した「スマート農業」の開発を進めています。その活動の成果として、テンプレートを活用した作業のスケジュール管理から、リモートセンシングによる状況把握、生育状況管理を通して、作業情報のデータ化を行い、マニュアル化ができる農業経営支援クラウドサービス「ベジパレット」を提供します。

そしてこの活動の一環として、実際に圃場をもち、農業を実践することで現場の課題を、身をもって体験しながらよりよい解決策を模索しています。その圃場が「UNIRITAみらいファーム」です。

現在、ユニリタが取り組んでいる農業の課題の1つに、「販路」がありま

す。私たちも実際の販売先を探す苦労を経験しました。

直売所はその場で直接消費者に購入いただけるメリットがある反面、1店舗での販売数に限りがあります。価格を自らが決定できる反面、量を販売するのは難しく、結果、複数の直売所に出荷することになり、納品にかかる手間とコストがかかります。

一方、JAや出荷組合の多くは量を引き受けてもらえるメリットがあります。ただし、価格はその日の市場相場、量に依存し、締めまでいくらずで販売できたのかわからないのが農家さんの悩みの1つです。出荷した農産物の価格が確定するまでに時間を要する販売方法では農業経営する上で、予測が立てづらく、未来への投資の判断が鈍ります。いつ何時価格が暴落するかという不安もあります。このような農業経営の不安に対して、まずは記録を取り、現状把握、すなわち経営の見える化を提案しています。圃場単位、作付け単位の収支を可視化し、課題を数字で確認、次の作付け計画に反映することで、農業経営する上でのデータ活用に役立つ機能を「ベジパレット」に実装し6月にリリースする予定です。

ユニリタでは、このように農家さんのもつ課題に向き合いながら、効果的な解決策を提案していくことで農業の進化と発展を支えていきます。

# UNIRITA

## 株式会社ユニリタ [www.unirita.co.jp](http://www.unirita.co.jp)

本 社 〒108-6029 東京都港区港南2-15-1 品川インターシティA棟  
名古屋営業所 〒451-0045 名古屋市西区名駅3-9-37 合人社名駅3ビル

### ユニリタグループ

株式会社ヒューアップテクノロジー / 株式会社ビーティス /  
株式会社データ総研 / 備実必(上海)軟件科技有限公司 /  
株式会社ビーエスピーソリューションズ / 株式会社ユニトラッド /  
株式会社ユニリタプラス / 株式会社無限 / 株式会社ユニリタエスアール

### アンケートご協力をお願い

ユニリタでは、今後もユニリタマガジンの見直しや改善を実施し、皆様のお役に立てる情報をお届けするために、アンケートを実施します。アンケートにご協力いただいた方の中から抽選で5名様にスターバックスカード(1000円分)を差し上げます。ぜひご協力ください。

アンケートはこちら

<https://cl.unirita.co.jp/mg63-qu>