ユニリタマガジン

# UNIR TAMagazine vol. 71

# 特別企画 座談会

# DX推進の現在と未来

~情報システム部・事業部・SIベンダーの立場から見た、課題と解決のヒント~

座談会をうけて―

DX推進の課題に対するユニリタからの解決策



システム管理者の祭典! 「第17回システム管理者感謝の日イベント」開催レポート

**Growwwing Day 2023 Fall** 顧客と共に成果を築くカスタマーサクセスの先駆者たちが集まる











# DX推進の現在と未来

~情報システム部・事業部・SIベンダーの立場から見た、課題と解決のヒント~



いま、多くの企業が推進するDX(デジタルトランスフォーメーション)。今回は情報システム部としての立場で 取り組まれているアース製薬の梶氏、SIベンダーとしてお客様を支援するヴィンクスの天野氏、事業部自らの 立場で取り組まれている日本機械工業の金築氏のお三方をお招きし、それぞれ立場の異なる視点から、DX 推進における課題と解決策、そしてこれから描く未来像を、ユニリタと共に語り合っていただきます。

(2023年7月7日、ユニリタ本社にて収録)

#### 参加者(五十音順)

- アース製薬株式会社 執行役員 管理本部 情報システム部 部長 梶 晃 氏
- 株式会社ヴィンクス 営業本部 本部長付特命担当 兼 営業管理部 部長 天野 孝 氏
- 日本機械工業株式会社 営業本部 本部長付 管理部 部長付 金築 律夫 氏

#### 聞き手:株式会社ユニリタ

- 執行役員 セールスユニット ゼネラルマネージャー 清水 義仁
- クラウドサービス事業本部DXイノベーション部 DXアクセラレーショングループ グループリーダ 熊田 広道
- セールスユニットアカウントセールスディビジョン マネージャー 伊香輪 宣隆



▼ アース製薬株式会社 執行役員管理本部情報システム部 部長 梶 晃 氏



株式会社ヴィンクス 営業本部本部長付特命担当 兼 営業管理部 部長 天野 孝 氏



■日本機械工業株式会社 営業本部本部長付管理部 部長付金築建夫氏

### 一本日はありがとうございます。まずは自己紹介を兼ねて、事業概要およびDX推進におけるお立場、 ユニリタとの関係性をお聞かせください。

### 梶氏

アース製薬は2025年に創業100周年を迎える、虫ケア用品で国内トップシェアを誇る日用品メーカーです。かつては殺虫剤と呼ばれていましたが、現在は虫ケア用品という呼称に変え、新たなブランド創りや啓蒙に取り組んでいます。そのほかにもオーラルケア用品、入浴剤など幅広い製品の製造・販売を行い、近年は海外での販路拡大に注力。想定外の事態にも対応できる、より柔軟で筋肉質な体質へと強化すべく構造改革を推し進め、「グローバル経営・グループ経営の進化」を目指しています。ユニリタとはメインフレーム時代の1990年代初頭からの長いお付き合いで、2005年の上場にあたってISMSやISO認証に対応したシステム監査やIT統制の基盤として「LMIS」を導入しました。「Waha! Transformer」に至ってはもっとも使いこなしている1社だと思います。DXに関しては、情報システム部として推進する立場です。

### 天野氏

ヴィンクスは大手流通業のユーザー系情報システム会社として1991年に創業しました。流通・サービス業界向けシステムでの長年の経験および実績と、富士ソフトグループとしての技術力により、ユーザー系と独立系IT企業の長所を兼ね備える

企業へと進化。「常にユーザーの立場に立って考える」という 姿勢を基盤に、豊富な経験と高い技術力を持つ「超ユーザー 系IT企業」として、トータルなソリューション提供を行っていま す。ユニリタとはかれこれ20年来のお付き合いで、DXに関し ては、お客様の推進を支援するSIベンダーの立場となります。

#### 金築氏

日本機械工業は1922年創業、国内シェア2位の消防用自動車メーカーです。「人命を守り、防災事業に貢献する」という社会的使命を掲げ、高い性能と信頼ある商品を供給することで国民の生命と財産を火災から守り、地域社会の安心で安全、豊かなくらしの実現に寄与することを目指した企業活動を行っています。ユニリタとは私が親会社の片倉工業に所属していた頃からの長いお付き合いで、現在は「まるっとコミュニティクラウドサービス」を活用していますし、まもなく「まるっと帳票クラウドサービス」の本番稼働を迎えるところです。またこれらに加えて、各種システム間のデータ連携を行うためにコード体系やデータのフォーマットを合わせる必要があり、その基盤として「Waha! Transformer」の導入を検討しています。DXについては、事業部自ら提案して推進する立場です。

# O1 DX推進の必要性と有効性

最初のテーマは、DX推進の必要性と有効性について。まずはSIベンダーのお立場として、ヴィンクス様に寄せられるお客様からのDX推進にまつわるお悩みは、どのようなものが多いのでしょうか。それをうけて、お二方も自社の状況を交えてDX推進の必要性と有効性について教えてください。

### 天野氏

やはりもっとも多いのは、経営からトップダウンで情報シス テム部や経営企画部などに「DXを推進せよ」との号令が出た ものの、どこからどう進めればよいかが分からない、というも のでしょう。そのような問いに対し当社としては、ITツールあ りき、デジタルありきではなく、まずはビジネスに寄与する、 未来を創造するためにあるべき姿を目指しましょうとお伝え します。そして中期経営戦略と現状とのギャップ、課題は何で しょう?とお聞きする。そのギャップを埋めるのがDXなので、 それらの課題解決に向けたディスカッション、PoCを一緒に やっていきましょうと。その中で次に挙がるのが、情報システ ム部が日々の運用に忙殺されて新しいことに手が回らない、 というお声です。ですから、当社はそれらの業務をアウトソー スでお引きうけする提案も行います。でないと、検討だけで お腹一杯になってしまい、実行や運用がおぼつかなくなりま す。DXは事業部を巻き込まなければ先へと進めませんが、 それには相応のパワーが必要です。そこに社内のリソースを 割いていただくために、業務運用は当社で引きうけましょう、 とご提案します。





### 金築氏

とてもよく分かります。当社はトップダウンではなく、ボトム アップで現場から業務改革を訴えましたが、社内の情報シス テム部は既存の運用業務に追われ、なかなか新たな改革に は手が付けられない現状がありました。それでも改革の必要 性を訴えていたら、経営からそれだけ熱意があるならお前が やれと(笑)。なので、インフラについては必ず情報システム部 に相談する前提で、業務にまつわるシステム改革は事業部主 導でやりましょう、となりました。当社は人命を救う目的の消 防自動車を作る製造業で、それこそ職人のような開発やメン テナンスの匠が大勢いる。営業もどうしてもモノを直接見せ るスタイル。でも、その裏側の業務プロセスが紙ありき、対面 ありきのアナログである必要はないわけです。コロナ禍とい う環境変化もあり、ユニリタにもご支援いただきながら、まず は営業プロセスのDXを推進しました。実際には、ユニリタが 提供する「まるっとコミュニティクラウドサービス」を利用し、 販売店様への資料提供や、商材である消防車両の動画の配 信など、デジタルでのコミュニケーションを推進しています。







これまでは、主に電話やリアル訪問での営業をしていたので、最初は抵抗する従業員もいましたが、成功例が上がってくると徐々に賛同してくれるようになり、少しずつですが前進しています。

内の各部署が自らどんどん変革を進めるので、情報システム 部としては社内の動静を把握したり、とりまとめするのが大 変です(笑)。でも、情報はある程度集まってくる体制にはなっ ています。

### 梶氏

当社はまさしく、中期経営計画にモノサシ・インフラ刷新(「業務プロセス見直し」「モノサシの再定義」「制度改革」「ICT インフラ刷新」「DX 推進」)とうたわれており、DX へは積極的な取り組みがなされています。また、当社は「現状維持は衰退のはじまり」ということで、常に新しいチャレンジを推奨する社風です。何も変えない、何もしないのが 1番よくない。なので IT やシステムを使って、ではなく、業務を変えよう、改革しようが先。だから何をしたらいいかな、という疑問は当社ではあまりないように思います。むしろ社



# 02 DX推進における課題と解決のヒント

一続いては、DX推進における課題について。各社がそれぞれ感じている課題と、その解決に向けたヒントをお聞かせください。

### 金築氏

現場からのボトムアップですと、経営層にDXの必要性や有効性を伝えて理解が得られたとしても、実行フェーズに向けた費用対効果および、予算の立て方で苦労するケースは少なくないでしょう。いわゆるIT予算はこれまで設備投資予算で、いってみれば維持管理コスト。改革のための予算をどう捉えるかは、悩ましいところです。

### 天野氏

予算を考える上で分かりやすい例として、情報システム部が管理部門、経営企画部門のどちらに属しているのかという点があり、これは企業ごとに異なります。多くの企業では情報システム部は管理部門に属しており、改革のエンジンという

よりも既存システムの運用係、利用申請の手続き部門と化してしまっている残念な現実もあります。事業を支えるITから、事業を変革するITに変えていかないといけない。経営企画部門に情報システム部が属している場合は、事業の変革や新しいビジネスの創造といった業務に力を注いでいるケースが多いと感じます。これはまさに、デジタイゼーションなのかデジタライゼーションなのか、という議論とも似ています。アース製薬様は経営層がITに理解があるのでしょうか?

#### 梶氏

当社の情報システム部は管理部門に属しています。経営戦略部門をはじめ各事業部門とのコミュニケーションは密に取れているのではないかと思っています。また、IT予算は全社

横断の仕組みや複数部門が利活用する仕組みは、情報システム部が一括管理するようにしています。大規模プロジェクトの場合は別途プロジェクト予算として一括管理しています。そうしなければ統制が取れず、結果として無駄な投資や運用の不具合にもつながりかねないと思いますので。

### 天野氏

それは情報システム部が経営とも一体となって、しっかりと 変革のための役割を果たしておられるということですね。素 晴らしいと思います。

### 梶氏

ありがとうございます。まだまだいろいろ課題はありますが、事業の成長や世の中の変化に対応するには、昔ながらのやり方ではあちこちで限界を迎えてしまい、変革せざるを得なかったことで進んだ気がしています。

### 金築氏

当社にとって悩ましいのが、規程について。当社はISO (9001、14001)認証をうけており業務プロセスを変革しようとしたときに、さまざまな業務規程が足かせとなってしまっている。紙での業務を変えよう、としたときに紙で手順書を残すのが規程です、といった具合です。デジタル化に社内のさまざまな規程が追い付いておらず、ニワトリとタマゴ的なジレンマを感じています。

### 天野氏

DXの考え方として、1番上にビジョンや方針があり、真ん中に各種規程、ルールがあって、1番下に実際の業務の取り組みやシステムがある。まさにその真ん中の規程やルールをどう変えるか、いつ変えるのか、ということを検討することが重要です。

### 梶氏

当社の例をお話しすると、業務はペーパーレスではなくノンペーパー。残っているのは取引先から要望があった際の書



類だけで、情報システム部では紙はゼロです。プリント数も部門や人ごとにカウントされますし、部門間の承認もすべてデジタルで行うようにしています。紙をなくすには保存場所をなくすのも有効です。当社はフリーアドレスで個人用のキャビネットスペースもごく僅かで、そもそも紙を置いておけない。法令で保存が義務付けられる書類の保管は当然ありますが、古い分は工場の倉庫へ送って保管し、法令の保存期間を過ぎたものは自動的に廃棄しています。そして規程をいつ変えるか、という点については、当社では先に業務手順を変えてしまって、それで済むなら規程は変えなくていい、変える必要があればば変えましょう、という考え方です。アナログな業務フローは、一見すると規程通りのようでいて、実は規程に沿っていない抜け穴がたくさんあります。デジタル化するとそういうこともなくなり、フローの整理にもつながります。

#### 天野氏

まずやってみて、必要なら規程を変えるというのはよい考え 方です。ペーパーレスにしてもやはり経営トップの強い意志 が必要だと思います。様子見をしながら徐々に、というやり方 は、たいていうまくいきません。





### 金築氏

もう一つ、DXにおいてなかなか難しいのが人材教育の面 じゃないでしょうか。特に営業職の商談などの顧客接点や、 製造現場での熟練社員の暗黙知など、形式知ではない領域 のデータ化はなかなか難しい。当社でも実車を前にしたお 客様への説明の仕方など、これまでは経験を重ねないとでき ない、と思われていたことが多くありました。ところがコロナ 禍でそもそも対面できない状況になったときに、やむを得ず Web会議で商談を行い、それを動画で記録したところ、後か ら見返すことで若手社員の営業力が向上したということがあ りました。マニュアル化など文字にすることは大変だけど、動 画なら楽にできる。こういうデジタル活用もあるのか、と気づ かされました。現在、人材育成のための動画配信も「まるっと コミュニティクラウドサービス」を活用して行っています。動 画は情報をより正確かつ効果的に伝えることができる、非常 に価値の高いコンテンツと考えています。

### 梶氏

確かに、当社でもとにかく動画はよく活用されています。以前から研究や試験、それに部門間の説明や社内広報など、資料ではなく動画で伝える、ということはよくやっています。社長挨拶なども動画ですし、社内に山のように動画コンテンツがあります。

### 金築氏

人材育成の点でいえば、これまで対面の集合研修だとなかなか若い人が先輩に質問しにくかったのが、Web会議ツールで1on1にしたら聞きやすくなった、というケースもありました。もちろん対面のよさもありますが、DXにおいては新たな手法も使えるので、ハイブリッドでやるのが良いのかな、と感じています。



### 天野氏

そのお話は興味深いですね。確かにコロナ禍でWeb会議やチャットツールなど、さまざまなITツールが多くの企業であたりまえになりましたから、そういうアイデアも生まれているのだと思います。

### 梶氏

まさに当社での現時点での課題の一つは、チャットツールの扱いです。チャットツールはフラットでオープンなコミュニケーションを加速する効果がありますが、当社ではオープンコミュニケーションの部分と情報セキュリティ上の機密情報の取り扱い。また、重要会議のメッセージは、各部門長がいったん咀嚼して自部門の話として置き換えて部内に展開する、ということもあり、そことの兼ね合いについて悩み中です。もう一つはWeb会議でミーティングが開催しやすくなったことで、会議参加時間が長くなり過ぎていることも課題です。

### 金築氏

会議時間の長さは確かに課題ですね。当社でも、かつては 最初から最後まで全員参加だった各部門から社長への進捗報 告会において、自部門のときだけ参加するように変えるといっ た時短策を試したりしています。

# 03 | DXの未来

一続いてのテーマは、DXにおける未来について。これから取り組もうとされていることについて、お聞かせください。

### 金築氏

やはりなんといっても経営判断などのスピードアップ。データはあるのに必要なときにすぐ出せない、使えないという状況がもどかしく感じますので、早く進めたいと思っています。 高度な専門家がいなくても必要なデータをいつでも使えて、そして誰でも運用できるのが理想です。当社のトップがよく「楽して仕事する」という言い方をするのですが、まさに楽を しながら、しっかり先手が打てるようにしたいというのが目標です。また、消防車両に関していえば、これまでの壊れない 堅牢な車両の提供に加えて、お客様にとって価値のある情報 をタイムリーに提供したい。火災現場における位置情報や、 保守における予兆検知や予防保全など、IoTを使えばいろん なアイデアがあります。

#### 梶氏

当社においても必要なデータを各事業部が自由に使えることを目指して、データレイクを整備する取り組みを進めています。現状はまだまだデータを溜めるところから情報システム部がサポートする必要があるので、その必要がなくなるようにしたい。また、各種クラウドサービス、SaaSのビジネス利用が増え、障害発生時の普及手順や対応時間の把握がBCPの観点から求められています。いま、その辺りを洗い出しており、しっかり見える化したいと考えています。

### 天野氏

システム提供側としては付加価値や差別化がないと選んでもらえないのはもちろん、流通業界向けとしてはローコストによる貢献も非常に重要だと捉えています。流通、リテール業種は拠点や店舗数が多いので予算総額が膨らんでしまい、仮によいツールがあり導入したくてもできない、という現実があります。キャッシュレスやセルフレジなどコロナ禍で一気にデジタル化が進んでいますので、お客様へよいものを適正な価格で提供するためにも、DXによる社内の業務効率化は欠かせないと思っています。



# 04 ユニリタへの期待

一それでは最後に、ユニリタに対するご意見、ご要望があればお聞かせください。

### 金築氏

ユニリタに希望することは、これからも伴走してもらいたい、寄り添うパートナーでいて欲しい、ということです。これまでも長いお付き合いの中で、たとえ売り上げにつながらないことでも丁寧に対応し続けてくれました。こんなことをしたいんだよね、というとこんなのはどうですか、と必ず提案してくれる。これからもその姿勢は、変わらないでいて欲しいと思います。

### 梶氏

当社もユニリタとはほんとうに長いお付き合いがあり、何か困りでとや思いついたことがあると、とりあえずユニリタへ聞いてみる、という関係性でここまで来ました。変化の激しい

時代ですが、これからもそのスタンスは変えず、これまで通り のお付き合いができたら嬉しいです。

### 天野氏

ユニリタとは同業でもあり、目指すところはある意味、同じかなと。当社が目指すのは、お客様のNo.1パートナーでありたいということ。最初に声をかけてもらえる、導入シェアも、そして顧客満足度もNo.1という意味合いです。ユニリタにもぜひ、お客様にとってのNo.1パートナーを目指していただければと思います。

一本日は、示唆に富んだ貴重なお話をお聞かせいただき、ま ことにありがとうございました。

# 座談会をうけて -DX推進の課題に対するユニリタからの解決策

いかがでしたでしょうか。情報システム部として全社的にDX 推進を進めるアース製薬の梶様、事業部として業務改善のため にDXを推進する日本機械工業の金築様、そしてSIベンダーとし てお客様の課題をお聞きし、課題解決のための提案を行うヴィ ンクスの天野様、立場は違う3名のお話をお聞きしました。

座談会に参加し、特に感じたことは、ビジネスの変化に対応できるように常に業務改革を進めることの重要性です。そのためには必要に応じて、ITを活用したり、制度を変更したりする柔軟さが求められます。DX推進が目的なのではなく、DXの本質を理解し必要な対応をとることで迅速な業務改善を実現している姿

勢が印象的でした。

ユニリタは今回の座談会を通じて得た知見を活かし、できることから着実に実施していく、いわば地に足をつけたより実践的なDX推進を支援していくことを心がけていきます。お客様のビジネスニーズを深く理解するために丁寧にヒアリングし、さまざまな角度からお客様の抱える課題を捉えることで、より適切な解決策を提案できるよう努めます。

DX推進に対する課題をお持ちの方は、ぜひお声がけください。

今回の座談会でお話しいただいた数々のキーワードの中で、 その課題解決をお手伝いできるユニリタグループのサービスをご紹介します。

### ≫ データ連携、システム連携基盤

DXの成功には、データ活用が不可欠です。DXを推進する過程で、データのデジタル化やIT活用が進み、さまざまなデータが蓄積されていきます。このデータを有効に活用するためには、企業内に散在するデータを集約し、コード統一や必要なフォーマットへの加工が必要となります。そこで、データ連携やシステム連携の基盤を構築することが重要となります。

ユニリタは、お客様のデータ活用を支援するためにデータ連携やシステム連携の基盤構築に必要なソリューションを提供しています。

アース製薬様には「Waha! Transformer」を社内のデータ連携基盤として長年ご活用いただいています。

### 「Waha! Transformer」

さまざまな環境のデータ抽出・変換・加工・連携をSQLやプログラミングの知識なしでシームレスにつなぐETL: データ連携ツールです。

### Twaha! Transformer°

https://waha-transformer.com/

### 「Waha! Analysis Platform」

BI・DWHとETL: Waha! TransformerをワンストップでPaaS提供するサービスです。

https://waha-transformer.com/waha-analysis-platform\_launch.html



### 「まるっとデータ変換・加工クラウドサービス」

DX対応をはじめとしたシステム刷新、各種業務改善などのデータ連携基盤構築の課題に対応するデータ変換・加工処理から運用保守業務までをクラウドインフラでアウトソーシングできるサービスです。

https://www.unirita.co.jp/solution/marutto/data.html

# ≫ コミュニケーション基盤、情報共有基盤、販売活動のデジタル化

コミュニケーション基盤や情報共有基盤は、DX推進において組織の連携と情報の正確性を確保する重要な要素となります。これらの基盤を整備することで、より効果的なDX実現に向けた組織体制を築くことができます。また、座談会の中でも金築様がお話しされていましたが、人材育成や営業プロセスのデジタル化にも非常に有効です。特に動画を用いたコンテンツは、社内のスキル継承やお客様に対して多く

の情報を与えることができる効果的なセールスツールとして活用を推 進されています。

ユニリタはコミュニケーションポータル「まるっとコミュニティクラウドサービス」を提供しており、日本機械工業様でもご活用いただいています。



### 「まるっとコミュニティクラウドサービス」

社内のプロジェクトや、チーム間、部門間でのやり取りだけでなく、企業と顧客間のコミュニケーションどちらにも対応した双方向コミュニケーションポータルです。

https://marutto-community.unirita.co.jp/

### 》 アナログ業務のデジタル化

アナログな業務から脱却し、デジタル化による業務改善の実現には、自社の業務に最適なITサービスを構築することが重要です。そのためには世の中にある多くのITサービスを比較検討し、既存のサービスやシステムなどと組み合わせることで、より効果的なITサービスを構築する必要があります。その際、クラウドサービスやSaaSを積極的に活用することで、迅速な導入とその後の柔軟な改善が可能となります。

ユニリタが提供している「まるっとシリーズ」はお客様の業務に合わせてカスタマイズできるクラウドサービスです。日本機械工業様では、営業部門の見積書や発注書などの発行業務のデジタル化に「まるっと帳票クラウドサービス」をご活用いただいています。



### 「まるっと帳票クラウドサービス」

請求書はもちろん、複雑な業務要件で属人化された帳票運用も「まるっと」お任せいただける 帳票業務のアウトソーシングサービスです。

https://marutto-chohyo.unirita.co.jp/

### **》 サービスマネジメント**

DXが推進されると、企業はさまざまなITを活用する必要があります。利用するITサービスが増えていくと、その運用や維持管理が重要となってきます。「サービスマネジメント」は増えていくITサービスを効果的に運用し、継続的なプロセス改善とサービスの最適化を促進す

るための重要な手法であり、DX推進の成功に欠かせない要素といえます。

ユニリタでは、サービスマネジメントプラットフォーム「LMIS」を提供しており、さまざまなシーンでご活用いただいています。



#### **FLMIS** I

ITILに準拠したサービスマネジメントプラットフォームです。顧客に提供するサービスを適切にマネジメントし、課題解決と継続的なカイゼンを実現します。

https://www.lmis.jp/

### >>> 業務フローの見直し、業務棚卸し

常に既存の業務を見直し改善を図らないと、業務プロセスやフローが時代に合わなくなり、効率や効果が低下するケースがあります。DX 推進では業務の現状を把握し、効率化や合理化を図ることが必要とな ります。業務の棚卸しと業務フローの見直しにより、非効率な手続き や無駄を削減し、ITの有効活用することで業務効率の向上や自動化を 実現できます。

### 「Ranabase」

### 「業務可視化サービス」

# Ranabase ¥

継続的な業務改善を支援するフローチャートツール「Ranabase」と業務可視化や業務改善サイクルの確立を支援するさまざまなサポートメニューを揃えています。

https://lp.ranabase.com/

https://lp.ranabase.com/news/service-excel-to-epc.html

### ≫ DX推進のサポート

お客様のビジネスにおけるDX推進を成功に導くために、ユニリタグループが一体となってDX推進をサポートするコンサルティングや各種プロフェッショナルサービスを提供します。経験豊富な専門家がお客様のニーズに合わせた戦略的なアプローチで支援します。

ユニリタグループの強みとして、プロセスマネジメントや業務改革、データのマスタ統合などのコンサルティングやクラウドサービスの管理、ヘルプデスク業務のアウトソーシングなどユニリタグループ各社の特長を活かしたさまざまなサービスを提供しています。

DXの推進にはぜひ、ユニリタグループのプロフェッショナルサービスもご検討ください。







https://www.bspsol.com/consulting/

https://jp.drinet.co.jp/consul/solutions

https://www.uniritasr.co.jp/business/



2023年7月12日(水)、日経ホールにて第17回「システム管理者感謝の日イベント」が開催されました。今年度は「もう、システム管理者なしではビジネスできない~ No Administrators, No Business. ~」をテーマに、ハイブリッド形式(会場来場型・オンライン視聴型)で行われました。4年ぶりの会場でのリアル開催ということで、多くの参加者にお集まりいただき盛況のうちに終了しました。

今回は、当日のイベントの様子や、開催後の懇親会の様子などをレポートします。

「システム管理者の会」とは、個人会員18,000名以上、賛同企業300 社以上が参加する日本最大規模のシステム管理者のネットワークで す。システム管理に携わる方々に向けて、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。 今回のイベントでは、「必要不可欠なシステム管理者(Essential System Administrators)」の心構えに言及し、最先端テック企業のITサービスの裏側や今話題のChatGPTの企業での活用事例など、3つの講演プログラムで紹介しました。

基調講演では、株式会社リコーの人事部タレントディベロップメントCOE室長である辻真樹子氏、日本マイクロソフト株式会社のカスタマーサクセス事業本部クラウドソリューションアーキテクト (Data&AI) Azure OpenAI Champの蒲生弘郷氏、そしてLINE Financial株式会社のシステム運用チームマネージャーである岩井健男氏が登壇し、DX人材教育、生成型AIの活用、企業におけるシステム運用と価値向上など、これからのビジネスに不可欠な内容をお伝えし、新たな視点を得る貴重な機会となりました。



株式会社リコー 人事部 タレントディベロップメントCOE室長 **辻 真樹子 氏** 



日本マイクロソフト株式会社 カスタマーサクセス事業本部クラウドソリューションアーキテクト (Data&Al) Azure OpenAl Champ

蒲生 弘郷氏



LINE Financial株式会社 システム運用チーム マネージャー

岩井 健男氏



また、恒例の「システム管理者アワード」の表彰式も行われ、キャノンITソリューションズ株式会社、コープデリ生活協同組合連合会、東急建設株式会社の3社が受賞しました。各社の取り組みとアワード受賞までの成功の秘訣を発表いただき、それぞれの企業が持っていた課題とそれに対するアプローチ、成功の秘訣などの情報が、参加者のビジネスに役立つ知見として共有されました。



イベントの後には、参加者同士の交流を促進する懇親会も行われ、 楽しいひとときが過ごされました。 久しぶりにお会いする方も多く、熱 心に情報交換をされているのが印象的でした。

### 詳細な開催レポートはこちら

https://www.sysadmingroup.jp/seminar\_event/thanks\_day/report/year-2023/

# アーカイブ動画を お楽しみいただけます!

システム管理者の会では、イベントに参加できなかった方や、改めて興味を持たれた方に向けて、 過去に開催されたイベントやセミナーなどの動画を公式Webサイトで提供しています。ぜひご覧ください! 動画の視聴には事前の個人会員登録が必要となります。

### アーカイブ動画はこちら

https://www.sysadmingroup.jp/event\_seminar/movie/

※「LINE Financial株式会社」様の内容については、非公開となっております。予めご了承ください。







# **Growwwing Day 2023 Fall**

顧客と共に成果を築くカスタマーサクセスの先駆者たちが集まる

Day1 - 2023.9.7(木) / Day2 - 2023.9.14(木)

限定 500 名 / 無料 13:00 ~ 17:00

本イベントでは、9月7日(木)、14日(木)の両日ともカスタマーサクセスを実 践している企業のご担当者や、カスタマーサクセスを支援しているベンダーを お招きし、その取り組みや効果、課題や問題点などを赤裸々に語っていただく 事例講演をおこなう予定です。

Day1は「データ活用によるカスタマーサクセス」、Day2では「カスタマーサ クセス組織立上の挑戦」をテーマとして掲げ、それぞれのテーマにおける失敗 談や苦労話とともに、どのような活動や工夫から次の【一歩】を踏み出している かを聞くことができます。

すでにカスタマーサクセスにいそしむプレーヤーはもちろん、取り組みに踏 み切れていないSaaS/サブスクリプション関係者まで幅広くお楽しみいただ けるイベントとなっています。皆様のご参加をお待ちしています。

# 開ਊ催ਊ概ਊ要

程: 9月7日(木)、9月14日(木)

テーマ: Day1 データ活用によるカスタマーサクセス Day2 カスタマーサクセス組織立上への挑戦

開催場所:オンライン(Zoomウェビナー)

参加費:無料

登壇企業: リコージャパン株式会社

イタンジ株式会社

株式会社リクルートマネジメントソリューションズ

株式会社山櫻

東芝デジタルソリューションズ株式会社

Day1 事例講演 散在する情報を集約し、攻めのカスタマーサクセス体制を構築 ~デジタルサービス企業への変革を進めるリコーグループでのカスタマーサクセスへの挑戦~

> リコージャパン株式会社 デジタルサービス企画本部EDW企画センタートレードエコシスム企画室 ソリューション企画 1 グループ RICOH Contract Workflow Service プロダクトオーナー **稲葉 洋**氏

プログラム

Day2 事例講演 "名刺"からはじめるDX ~老舗紙製品総合メーカーが挑戦するCSの現在と未来~

株式会社山櫻 Web事業推進部 部長 前田 陽平氏

詳細な情報やお申し込みはこちら

https://www.growwwing.jp/seminar/growwwing-day-2023.html

# 最新のカスタマーサクセス市場を把握できる 『カスタマーサクセス実態調査 2023年度版』公開!!

本ホワイトペーパーは、新陳代謝 の激しいSaaS/サブスクリプション市 場における生存戦略である『カスタ マーサクセス』にまつわる実態をまと めた一冊です。

2021年、2022年、2023年と年度ご とに一般企業勤務者30,000人とSaaS/





サブスクリプション関係者300人に対し、アンケート調査を行い、データを積み上げることでカ スタマーサクセス市場の変化と傾向を視覚的に把握できる内容となっています。

SaaS/サブスクリプション事業にたずさわる経営者、事業責任者といった皆様への事業運営 上の判断材料や、現場で顧客と相対するカスタマーサクセス担当者における日々の活動への ヒントとしてご活用いただけます。



### ホワイトペーパー概要

称: カスタマーサクセス 実態調査 2023年度版

調査手法:インターネット定量調査

対象者条件

①全体調查:会社員30,000名

②本調査: ①の内「SaaS」「サブスクリプション」

事業関係者300名を抽出

実施期間: 2023年1月16日(月)~1月27日(金)

実査委託先:楽天インサイト株式会社

詳細な情報やお申し込みはこちら

https://www.growwwing.jp/download/2023\_cs\_data.html



### 株式会社 ユニリの

www.unirita.co.jp

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・トランド / 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

※ 本誌掲載の会社名、製品名は各社の登録商標または商標です。

※ 掲載されている内容については、改善などのため予告なく変更する場合がありますので、ご了承ください。