

ユニリタマガジン

UNIRITA

Magazine

vol.75



特集

2025年の崖も間近！
攻めのDXを実現し、経営層からの期待を上回るIT部門・システム子会社になるために
今こそカスタマーサクセスに取り組もう！

2024年度の新組織・体制のご紹介

カスタマーサクセスの最新事例をご紹介

第40回UNIRITAユーザシンポジウム 開催報告

イベント「ユニリタITフォーラム」開催報告

2024年度の新組織・体制のご紹介

2024年度がスタートしました。ユニリタマガジンでは、毎年この時期に新組織および新体制を紹介しています。お客様に関わる組織と運営体制の変更点をお伝えすることで、私たちがどのように進化し、より迅速かつ柔軟なサービス提供を目指しているかをご理解いただければと思います。

ユニリタでは本年度を未来へ向けた新たな一歩を踏み出す重要な年と位置づけています。本年度よりスタートする新たな中期経営計画に合わせ、ユニリタグループ共通のミッション「Create Your Business Value ～ ITの力で、一步先の未来を創造する～」を新たに決めました。これからも、お客様が事業を推進する際の伴走役として、新しい「Value」の提供を通じ、お客様の成功に貢献できればと思います。

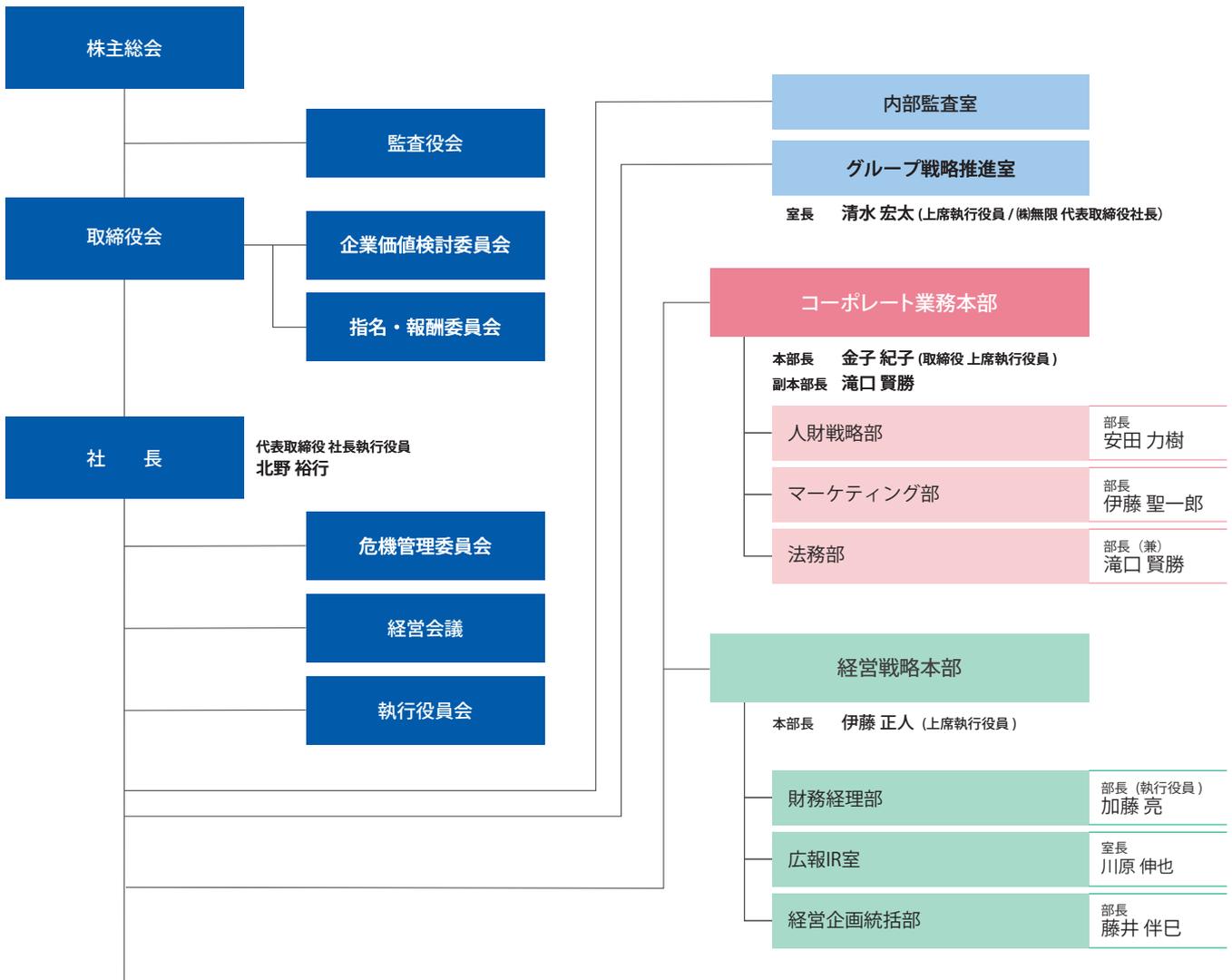
新中期経営計画の詳細につきましては、次号のユニリタマガジンで詳しく紹介する予定です。

今回は、その新中期経営計画に沿った事業戦略を遂行するための新組織について、概要をお伝えするとともに、お客様との直接的な接点を持つ営業本部の本部長に就任した佐藤 仁から、皆様へのご挨拶を申し上げます。

営業本部長
佐藤 仁からご挨拶



2024年度ユニリタ組織図 ※ 2024年4月1日現在



この度、営業本部の本部長を拝命した佐藤 仁です。
前職はユニリタのグループ会社であるビーティスの代表を8年間務めてまいりました。

私はこの新たな役割に就くことを大変光栄に思っており、これまでの経験を活かしてお客様のビジネスの成功とユニリタのさらなる発展に貢献できるよう精一杯努力してまいります。

私は2006年にビーティスに入社して以来、東京で2年間、大阪で5年間、そして再び東京で10年間を過ごし、ビーティスの主力製品であったIBM Power(AS/400)向けBCPパッケージソフトウェアの販売に携わってきました。

私はこれまでの経験を通じて、お客様、パートナー様との間に強固な信頼関係を築き、共感を得ることの重要性を痛感しています。

営業活動においては、新しい技術やサービスの提案を通じて市場での競争優位性を高めることが必要であり、コミュニケーションを大切に、お客様の声に耳を傾ける姿勢を持ち続けることを目指しています。

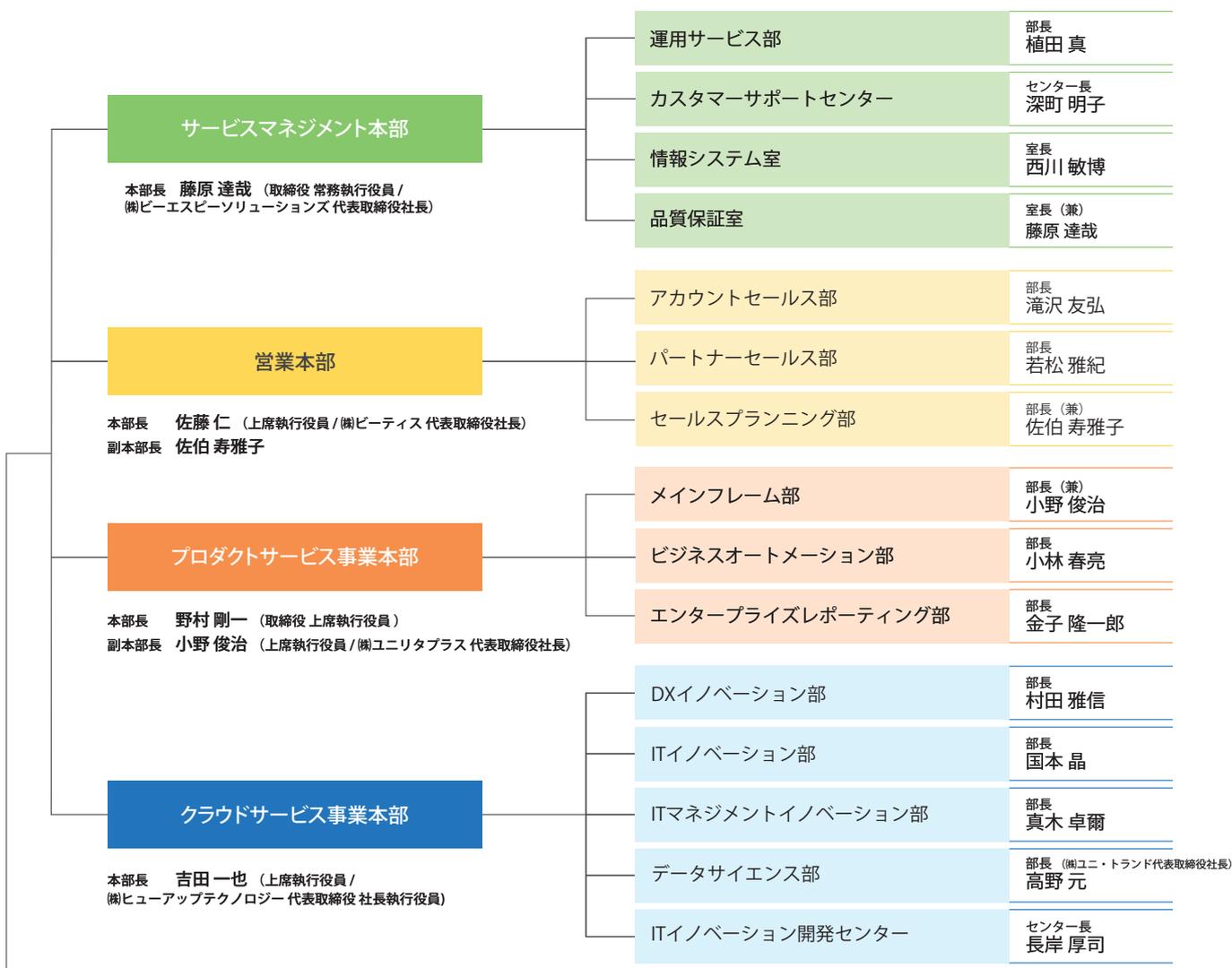
ユニリタは、これまで革新的な技術とサービスを通じて社会に貢献してきました。

営業本部としてはこのユニリタの伝統を受け継ぎながらも、新たな中期経営計画の推進に取り組んでまいります。この計画は、革新的な技術を核として持続可能な成長と社会への貢献を目指すものであり、営業本部はその達成に向けて鍵を握る存在として期待されています。

その期待に応えるべく私はチーム内でのオープンなコミュニケーションを促進し、イノベーションを生み出す文化を育てることに力を入れていく考えです。

また、お客様のビジネスを成功させるためのパートナーとして機能するために、チーム全体でお客様のビジネスを深く理解し、最適なソリューションを提案できるよう努めます。

ユニリタとしての新たな挑戦が始まりますが、私はこの責任ある役割を果たすべく全力を尽くすことを約束します。お客様各位のご支援とご鞭撻をよろしくお願い申し上げます。



2025年の崖も間近！ 攻めのDXを実現し、経営層からの期待を上回るIT部門・システム子会社になるために 今こそカスタマーサクセスに取り組もう！

1. 昨今のITを取り巻くビジネス状況

2024年になり、経済産業省が警告を発する「2025年の崖」が目前に迫っている状況ですが、DXへの取り組み状況は企業ごとにグラデーションの差はありつつも進展しています。

DXの段階としてデジタイゼーション(特定業務の効率化を目的としたデジタル化)・デジタルライゼーション(業務フロー、プロセスのデジタル化)を経てデジタルトランスフォーメーション(サービスのデジタル化によるビジネスモデル変革)という3段階がありますが、企業としては3段階目のDXによいよ取り組んでいく必要性に迫られています。

こういった背景の中、サブスクリプションサービスなどのリカーリングビジネスによる収益構造の転換に取り組む企業が増えてきていますが、富士通・NEC・日立製作所などの大手IT企業も従来の受

託開発による労働集約型のビジネスモデルから、「オフリングビジネス*」という形で共同利用型のサービス提供による知識集約型のリカーリングビジネスへの転換を進めています。

デジタルを用いたビジネスモデルへの変革を企業で進めていくうえで、IT部門・システム子会社には経営層からデジタル戦略への積極関与を期待されているという調査結果があります。しかし、システム子会社などは元々の設立趣旨はトータルでのコスト削減を目的に作られた企業も多く、経営層からの要求とのギャップが生じてしまっているという現状があります。

※従来型のRFPなどを受け取ってから要求に合わせて開発する受託開発と異なり、ITベンダーからサービスを提案することから「オフリング(提案)ビジネス」と呼ばれる

2. リカーリングビジネスモデルへの理解

デジタルを用いたリカーリングビジネスモデルへの転換を進めるうえでIT戦略として提言すべきことは何があるのでしょうか。それを理解するうえで、リカーリングビジネスでの事業部門側の変革を事業要件として理解する必要があります。

以下の図はThe Modelと呼ばれるセールスフォース社が提唱する営業プロセスモデルになりますが、SaaSなどの定額課金サービスによるリカーリングビジネスにおいて新たに注目されている「カスタマーサクセス」という職種があります。

このカスタマーサクセスが従来のカスタマーサポートと異なる部分としては、サービスの継続率=サービスの売上に対して責務を直接的に担っているという点が挙げられます。

また、サービスの継続以外にもアップセル(既契約のサービスの追加発注による売上増加)、クロスセル(既契約のサービスとは別のサービス提供による売上増加)も担っており、NRR*という指標を

持ってLTV(Life Time Value:顧客からの累積売上)の最大化を実現させていきます。

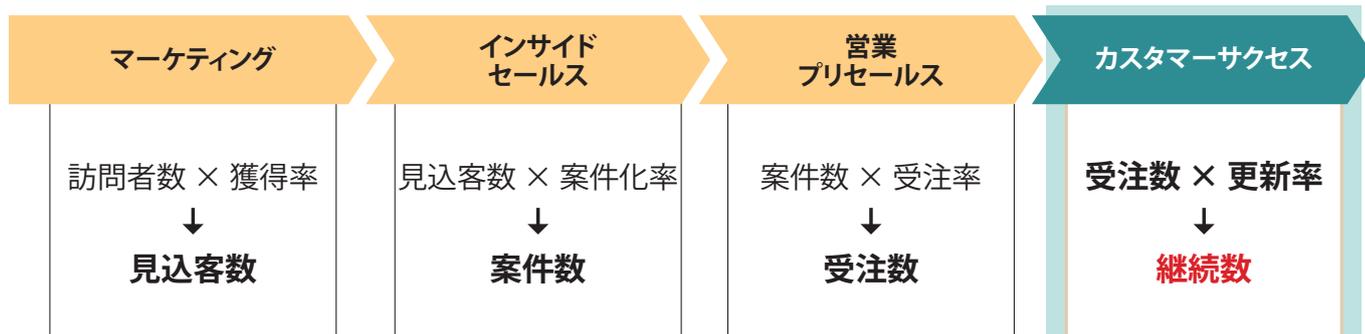
カスタマーサクセスという職種はリカーリングビジネスの成長において必須の役割として昨今非常に注目され、ITスタートアップ企業では当たり前存在し、大企業でも新規事業系の部署には人員が配属されていたりします。

カスタマーサクセスという職種には2種類の成り立ちがあり、1つは既存営業がカスタマーサクセスの役割として転向していくパターンで、もう1つはカスタマーサポートが転向していくパターンです。

前者はアップセル・クロスセルの能力が高い一方でテクニカルなサポートは苦手で、後者はその逆になる傾向が高いです。マルチプロダクトでサービスを展開している企業ではクロスセルのためのサービスの習得難易度が高くなるため、ハイブリッドに組織を構成し、クロスセル活動を実施している企業もあります。

※Net Retention Rateの略。前年比で既存契約者の何%がサービスを継続したかという数値(サービス継続の割合)と、前年比で既存契約者から何%のサービス拡大を生んだか(アップセル・クロスセル金額の割合)を足したもの。100%を超えていると既存顧客からの売上だけでサービス成長ができていているということになります。

The Model



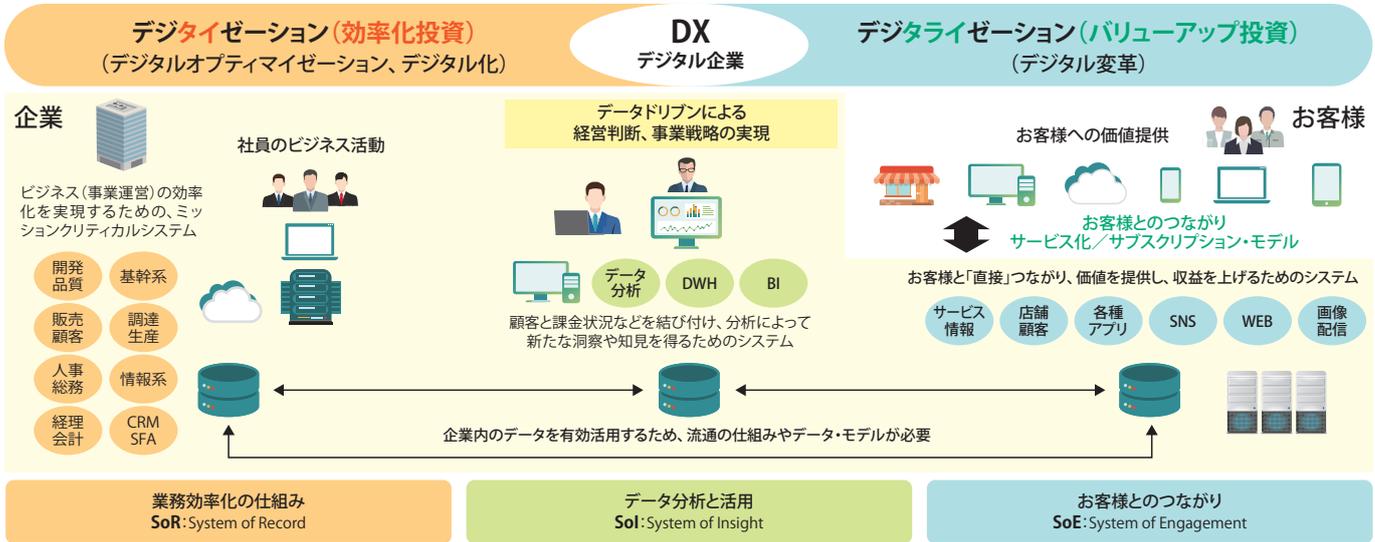
※The Model(セールスフォース社で活用されてきた営業プロセスモデル)を基に作成



3. リカーリングビジネスを支えるシステム基盤

リカーリングビジネスモデルを実現するカスタマーサクセス活動を実現するためのシステム基盤をどのように作っていけばよいの

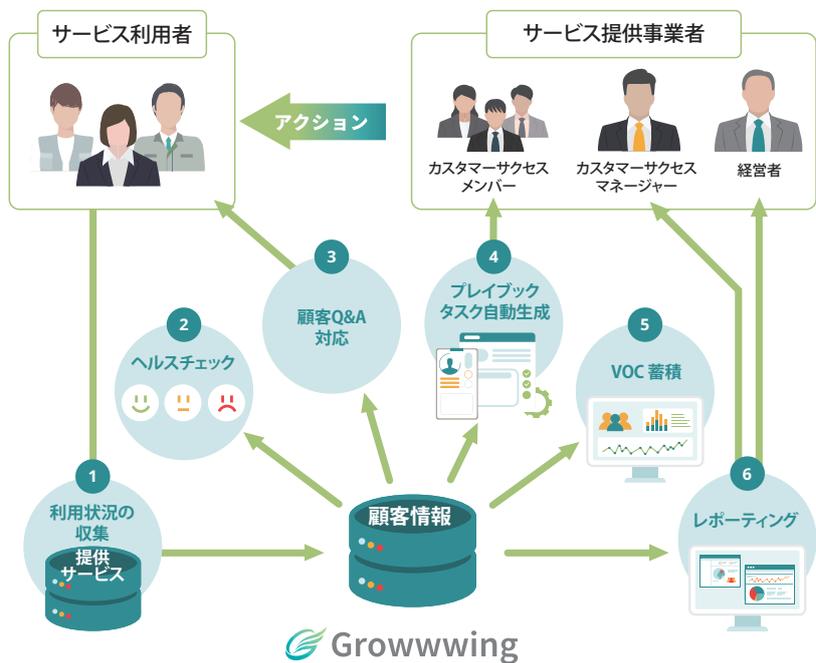
かが経営層に対してのDX提言のポイントの1つとなりますが、そのモデルが以下の図になります。



従来の守りのDXとしてはデジタイゼーションによる効率化のシステム投資がメインとなってきましたが、攻めのDXとしてのデジタルライゼーションによるバリューアップを実現するシステムとしてSoE (System of Engagement) の構築があります。

これはお客様とのつながりを実現するシステムで、例えばお客様に提供しているサービスをお客様がどのくらい利用できているかという定量的な利用状況データや、サービスにどのくらい満足しているかという定性的なNPS (Net Promoter Score) をヘルスコア (サービスの利活用度をスコアリングしたもの) として可視化して、フォローすべき顧客を洗い出し適切にフォローする仕組みが必要となります。

ユニリタが提供しているカスタマーサクセス管理サービスの「Growwving (グロウウィング)」はSoEを実現するサービスとして多くのお客様にご利用いただいております。



4. 攻めのDXを実現し、経営層からの期待を上回るIT部門・システム子会社になるために

前述したようなSoEの構築は事業部門主導で進めていることも多く、シャドー IT化していることも少なくないという実態をユニリタでは把握しています。また、事業部門がシステムを選定している場合、セキュリティの観点といった非機能要件に対する考慮が抜け落ちてしまいがちです。そのため要求事項をシステム要件としてまとめあげることができず取り組みが頓挫するということも少なくありません。

IT部門・システム子会社は攻めのDXをスピーディに実現するためのシステム基盤を構築するとともに、事業部門のパートナーとなり二

人三脚でサービス提供を実施していくことが求められていきます。

また、ユニリタとしてはお客様のDXを実現するための各種サービスを揃えているのに加え、カスタマーサクセスやDXを実現するためのコンサルティングサービスやカスタマーサクセス人材のBPOも実施していますので、攻めのDXやSoE基盤の実現に関してお悩みの場合にも、ぜひご相談いただければと思います。

カスタマーサクセスの最新事例をご紹介します

ユニリタでは、お客様が当社の製品やサービスを利用することで解決できたさまざまな課題や施策への適用、導入後の成果を、Webサイトで紹介しています。

今回は、先の特集「2025年の崖も間近! DXを実現し、経営層から頼られるIT部門・システム子会社になるために、今こそカスタマーサクセスへ取り組もう!」で紹介したキーワード「カスタマーサクセス」の課題に対応した事例の概要をお伝えします。

詳しい情報はWebサイトに掲載されていますので、各リンクからご覧ください。

事例① リコージャパン株式会社様



散在する情報を集約し、顧客情報の一元管理を実現 「Growwwing」の活用でカスタマーサクセスの実践的な モデルケースを確立、他部署への横展開も期待

リコージャパン株式会社では、これまでの主力商材であったデジタル複合機等のOA機器中心のビジネスからデジタルサービス企業への変革を進めている中、企業間取引のさまざまな業務プロセス改革を支援する「トレード帳票DXシリーズ」において、法務部門の課題解決につながる法務支援クラウドサービス「RICOH Contract Workflow Service」を展開しています。そして、今回この「RICOH Contract Workflow Service」におけるカスタマーサクセスの基盤としてユニリタが提供するカスタマーサクセス支援ツール「Growwwing」を採用。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新たなビジネス基盤づくりに役立っています。

課題

- 顧客情報が一元管理できておらず、情報がシステムごとに散在化
- 顧客志向のプロアクティブなアクションを起こすプロセス自体が確立していない
- 手厚いカスタマーサポートと違い、カスタマーサクセスが未成熟

解決策

- 「Growwwing」が持つカスタマーカルテによって顧客情報の一元管理を実現
- アップセルなどこれまでできなかったプロアクティブな活動に向けた環境を整備
- カスタマーサクセスの実践的な事例をトレード帳票DXシリーズへ示すことに成功

導入 メリット

顧客情報の一元管理によって、アップセルなどプロアクティブな活動、チャーン防止の情報基盤を確立、障害時には障害の影響範囲調査が迅速に。実践的な事例をグループ全体に示すことに成功し、カスタマーサクセスに向けた全社的な取り組みの第一歩を踏み出すことができた。

詳しくはこちら

<https://www.growwwing.jp/introduction/ricoh.html>

事例② コニカミノルタ株式会社様



LTVを最大化するための カスタマーサクセスプラットフォーム「Growwwing」 ビジネスモデルの変革に必須なカスタマーサクセス基盤を構築

高度なイメージング技術を武器にグローバルにビジネスを展開するコニカミノルタ株式会社では、画像センシング技術を適用して介護現場の業務効率化やケア品質の向上を支援する「HitomeQ ケアサポート」におけるカスタマーサクセスを実現するための基盤として、ユニリタが提供するカスタマーサクセスプラットフォーム「Growwwing」を活用しています。

課題

- 商談時の情報はSales Cloudにあるが、成約後の情報は担当者によるExcel管理のため情報共有が不十分
- カスタマーサクセス業務が属人化しており、事業を成長させるうえで障壁に
- お客様とのタッチポイントごとに顧客情報がバラバラに管理されており一元的に見ることができない

解決策

- サブスクリプションビジネスの継続的な成長に向け、自社のサービスに適したカスタマーサクセス基盤を「Growwwing」によって構築
- 情報を一元化し、顧客の状況を軸にしたサクセスフェイズ管理によって、プロセス全体の改善活動に貢献できる業務基盤を整備

導入 メリット

製品選定からわずか2カ月でカスタマーサクセスの指標づくりと並行しながらカスタマーサクセス基盤を構築。カスタマーカルテで顧客情報を一元管理したことにより、独自のサクセスフェイズ管理を実現しクロスセル、アップセルの機会を増やすことにも貢献。

詳しくはこちら

<https://www.growwwing.jp/introduction/konicaminolta.html>

2024年3月7日(木)から3月9日(土)に第40回UNIRITAユーザシンポジウムを開催しました。ホワイエにパートナー企業様による展示ブースもあり、以前のような活気あるシンポジウムとなりました。

開催当日の交通遅延など、色々トラブルはありましたが、141社 454名の方々にご参加いただき、盛況のうちに無事終了することができました。ご参加、ご協賛いただきました皆様ありがとうございました。

今回は第40回の節目ということもあり株式会社日本総合研究所 主席研究員の藻谷浩介氏に『日本未来図2030 ～バックキャストで考える～』という記念講演でお話いただきました。クイズ形式のご講演により、聴講されている方々も参加型で聴講することができました。日々生活をする中で思い込みと真実のギャップが多々あり、統計数字から世の中の正しいことは自分自身で見極める大切さを学んだご講演でした。

その他にもパートナー企業様によるセッションや「学び」セッション、事例発表セッションとして、ユニリタグループのユーザ企業様に最新のIT活用事例をご紹介いただきました。

セッション終了後の情報交換会ではシンポジウム40回開催記念として鏡開きを行いました。その際のお酒は能登の復旧復興支援の一助になればとの思いから、能登の復興支援酒を使わせていただきました。また、参加者の皆様には出身地別のテーブルに分かれ、デジタル名刺も活用し、よりたくさんの方とコミュニケーションを取っていただきました。

開催2日目のプログラムは研究発表が中心です。25の研究グループが1年間の研究成果を発表しました。各グループともそれぞれ独自の工夫を凝らし、高い品質と聴衆を引き込む内容の発表を行いました。

その他にも、さまざまな立場の方がパネラーとなり、参加者も交えてディスカッションを行ったパネルディスカッションや、Vma plus 株式会社 執行役員CSOの山崎浩一氏による「メタバース、Web3の未来」というマネジメントセッション、昼食時にはランチ



講演としてフリーアナウンサー山本 哲也氏に「相手の思いを引き出し言葉にするコミュニケーション力を育て地域を元気に!!」という講演をお話いただきました。

また、株式会社ロッテ様、カンロ株式会社様からたくさんのチョコレートや飴をご提供いただき、セッションの合間には、多くの方々が喜んで手にされていました。

そして、最後には本イベントのクライマックスである表彰式が行われました。各賞の受賞結果は以下のとおりです。



最優秀活動賞

東日本情報活用研究部会

IE03：Web3.0をビジネスで活かすには
WEB3 IS COMING
はじめの一歩を踏み出すガイド



優秀活動賞

東日本システム運用研究部会

OE03：SDGsテックを用いたIT部門の社会貢献
あなたが起こすSDG's革命
～IT企業が新上五島町と実践してみた～

優秀活動賞

東日本情報活用研究部会

IE10：属人化を解消する技能伝承とリスクリソグ
未来のナレッジシェア
～AIが導くシステム人材の属人化の解消～

優秀活動賞

西日本合同研究部会

GW03：職場の心理的安全性を
高めるコミュニケーション技術
心理的安全性を高める
8大タイトル
-フレームワークで八冠挑戦-

審査員特別賞

九州情報活用 システム運用研究部会

IKOK01：メタバース活用で変わる業務
うちのオフィスに来てみんしゃい!
～ゲーム感覚で会社訪問!～

審査員特別賞

東日本情報活用研究部会

IE08：データファブリックの必要性
未知の業務課題もこれでOK!
～データファブリックが織りなす
新しい未来～

2024年度の研究部会メンバーの募集も開始しています。

UNIRITA ユーザ会では、最新技術からシステムの管理手法・情報活用とシステム運用にまつわる永遠のテーマなど、さまざまなテーマについて、1年間にわたって研究できる研究グループを用意しています。多くの会員様において、この研究部会活動をIT部門の人材育成・人脈形成の場として、ご利用いただいています。2024年度の研究部会メンバー

の募集を開始しました。研究部会活動は5月から始まります。ぜひ、ご参加ください。

研究部会の詳細はこちら

<https://www.uniritouser.jp/activities/>

イベント「ユニリタITフォーラム」開催報告



2024年2月21日、3月21日にイベント「ユニリタITフォーラム 『2025年の崖』、その先に～ビジネスとITの橋渡しとなり、頼られるIT部門へ～」をオンライン形式にて開催しました。100名近くの方にお申し込みいただき、盛況のうちに終了しました。ご参加いただいた皆様、誠にありがとうございました。

経済産業省が警告を発した「2025年の崖」のレポートから5年。崖から落ちないよう、企業はデジタルトランスフォーメーションやサービスシフトの進展の波にのり、ビジネス部門を中心に独自のITを個別に採用し始めています。そのような中、IT部門は企業全体の視点でITやデータを標準化し統制を確保しながら、ビジネスに価値貢献することが求められています。

IT部門がこれらをいかに推進し、ビジネスにどのように貢献できるかを考える機会としていただければとの思いから、開催したイベント当日のプログラムをお伝えします。

基調講演

「DXを加速させるIT部門でしか担えない役割とは～変革を妨げる組織構造上の課題と対策の方向性～」

競争優位性の確立や事業構造の変革に向けて各社がDXを推進しており、全社でさまざまな取り組みが行われています。今までITシステムはIT部門が管理してきましたが、事業部門で導入、利活用が進行しています。そういった外部環境の中でIT部門が担うべき役割と、そこで具体的にどのような価値の高い貢献ができるのか、また、その役割を担うための変革を妨げる足元の課題と対策の方向性についてお話ししました。

株式会社ビーエスピーソリューションズ 鈴木 智裕 氏

講演 ①

「IT部門の頼れる人材をレガシーシステムのおもりから引き剥がし、ビジネス部門のDX推進支援にシフトしてもらう方法」

多くのIT部門は優秀な人材が運用保守業務に忙殺され、IT企画やDX推進支援等のビジネス貢献に人材をシフトできない悩みを抱えています。本講演では運用保守業務の可視化・標準化とベンダーマネジメントの強化により、アウトソース領域を広げることで、社員の時間を創出し、その時間をビジネス貢献に振り向けるというアプローチを提言するとともに、今後のIT部門が目指すべき姿を考察しました。

株式会社ユニリタ 富樫 勝彦

講演 ②

「カスタマーサクセス×カスタマーサポートの二刀流で実現する、"経営からも顧客からも評価される"ITサービスマネジメント」

システム子会社やIT部門は企業のIT戦略を担い、既存サービスのデジタルサービス化を推進し売り上げ貢献するという役割を経営陣から期待されていますが、従来通りのカスタマーサポートを行っているだけではそういった期待に応えることはできません。

昨今注目を浴びているカスタマーサクセスという概念を従来のITサービスマネジメントに取り込むことにより、事業貢献するIT部門へ変革する方法を紹介しました。

株式会社ユニリタ 尾上 雄馬

講演 ③

「カスタマーサクセス成功への鍵！～収益最大化と顧客満足のための効果的ツール活用法～」

収益の最大化と顧客満足の向上は、カスタマーサクセスの重要な目標です。これらの目標を同時に達成するためには、ビジネスモデルの理解、効果的なツールの活用、顧客ニーズの把握などが求められます。

収益の最大化と顧客満足の向上を実現する過程で発生する課題とそれを解決に導くための仕組みを紹介しました。

株式会社ユニリタ 村田 雅信

講演 ④

「事例から考えるデータドリブンのススメ」

DXを推進することは今や不可欠ですが、DXの目標は単なるIT化やデータ収集、現状把握にとどまりません。データとデジタル技術を活用して、業務や組織を革新し、ビジネスや企業の価値向上へつなげていくことが求められます。

データを単にためておくだけでは、これは達成できません。本講演では、蓄積されたデータをもとにして、施策の改善や意思決定、ビジネスの価値向上へつなげる「データドリブン」のアプローチと、その具体的なステップについて、事例を交えて紹介しました。

株式会社ユニリタ 梅田 勇一

イベント終了後の参加者からのアンケートでは、DXに関する課題の確認や、新たな洞察を得られたとの声を多数いただきました。

これらの反響を踏まえ、今後も同様のイベントの開催や、更に多くの知識と経験を皆様と共有できる場をつくることを検討しています。また、スケジュールの都合で参加できなかった方々にも、情報を伝えるため、アーカイブ動画の配信も検討しています。

これらの情報はこちらのWebサイトをご確認ください。

<https://www.unirita.co.jp/seminar/csit-2024.html>

ユニリタでは、今回のイベントのほか、お客様のDX推進に役立つ情報を、YouTubeやWebサイトにて情報を発信していますので、ぜひ一度ご覧ください。

- ▶ 「働き方改革 × IT (DX)」働き方改革とDXへの取り組み → <https://www.unirita.co.jp/challenge/workstyle-reforms.html>
- ▶ 「働き方改革 × IT (DX)」を支援する動画配信中 → <https://bit.ly/38u36oZ>
- ▶ ブログ ビジネスとITのハブとなるIT部門がやるべき4つのステップ～新たな価値を創造するために～ (全3回) → <https://www.idearu.info/article/system/business-it-hub-1>

UNIRITA

www.unirita.co.jp

株式会社ユニリタ

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

株式会社ビューアップテクノロジーズ / 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。

©2024 UNIRITA Inc. MG75-2404-800-1