

株式会社アシストは、世界中のパッケージ・ソフトウェアを使って様々な課題を解決する、パッケージ・インテグレーターです。ソフトハウスでもなく、メーカーでもなく、システムインテグレーターでもありません。

## アシスト

### 会社概要

---

<b>社名</b>	株式会社アシスト
<b>設立</b>	1972年3月22日
<b>資本金</b>	6,000万円
<b>本社</b>	東京都千代田区九段北4-2-1
<b>代表者</b>	代表取締役社長 大塚辰男
<b>社員数</b>	1,160名（2019年4月現在） ※グループ会社含む
<b>売上高</b>	317億円（2018年度）

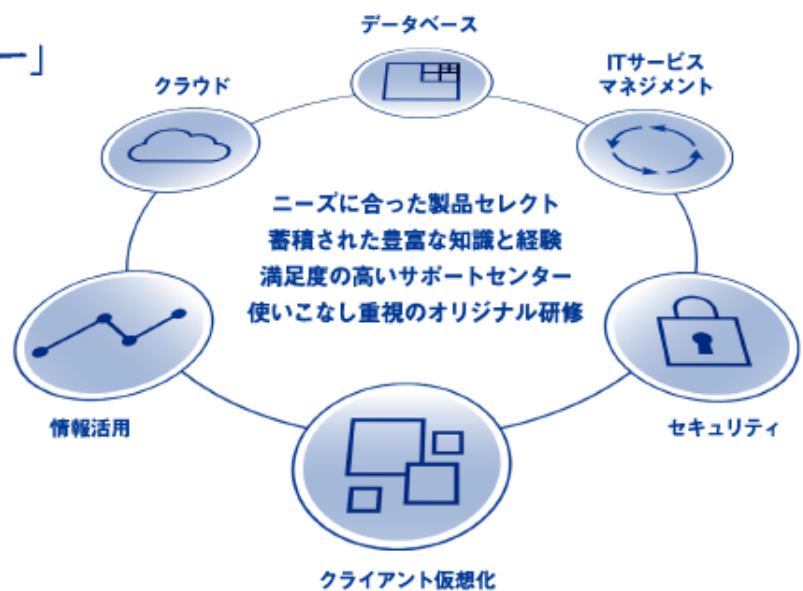
# 「パッケージ・インテグレーター」という新しいアプローチ

いまや誰もが知っている「Oracle Database」。実はこのソフトウェアを初めて日本に広く紹介したのはアシストです。アシストはソフトウェアを開発していません。その代わりに、世界中から優良かつどの企業でも汎用的に使えるパッケージ・ソフトウェアを発掘し、検証し「アシスト認定ソフトウェア」として選定。それをベースに、お客様が実現したい課題解決に必要な技術支援や使い方の研修、サポートを組み合わせて提供しながら、お客様の「〇〇〇したい」の実現に、きめ細かく徹底的に貢献する。それがアシストの掲げる「パッケージ・インテグレーター」です。

## 「パッケージ・インテグレーター」という新しいアプローチ。

ソフトハウスでもなく、  
メーカーでもなく、  
システム・インテグレーターでもない。

アシストは、世界中の  
パッケージ・ソフトウェアを使って  
様々な課題を解決する、  
パッケージ・インテグレーターです。



## 2万社を超えるノウハウを、 顧客の課題解決向けにソリューション化

アシストの取引社数は、設立以来の累計で2万社。規模も業種も多種多様な2万社の対応で得たすべてをノウハウとして蓄積してきました。つまり、アシストには、お客様から学ばせていただいた数だけ提案の引き出しがあるということです。

過去約半世紀にわたり、アシストがお客様先で度々目にしてきた光景は、「パッケージ・ソフトウェア」を導入しただけでは十分な効果が得られない、あるいは本来意図していた課題解決につながらないという状況でした。

それに対してアシストでは、メーカー提供のソフトウェア以外に、アシスト独自の技術支援を付加することでお客様の課題解決に貢献してきました。そしてA社で役立ったものが、B社でも、C社にも有効であることに気づくと、アシストの独自支援メニューとして体系化したり、1種類のソフトウェアでは課題解決できない場合は、複数のソフトウェアを組み合わせることで「ソリューション化」したりすることで、「パッケージ・インテグレーター」としての付加価値を拡大してきました。

その結果、今では技術支援メニューの数が、数十種類に及ぶ製品もあり、お客様には「ただのソフトウェアの問屋だと思っていたので驚いた」とおっしゃっていただけることも増えてきました。



## アシストの強み — 「解決、快結。アシストの超サポ」

---

アシストはパッケージ・ソフトウェアを提供するだけでなく、独自に付加するすべての価値に対して、「アシストの超サポ」というブランド名のもと活動しています。

お客様のビジネス課題をより深く理解して、その課題解決に真摯に、きめ細かく、使命感をもって取り組むこと。その想いを込めたのが、「アシストの超サポ」というブランド名です。また、キャッチフレーズは、課題を解決し、快い結果をもたらすことで、お客様と深い絆で結ばれることを願い「解決、快結。」としました。

解決、快結。  
アシストの **超** サポ

# 提案活動や、技術支援における「超サポ」

アシストでは、ご導入いただいた「ソフトウェア」がお客様のビジョンや目標達成に貢献し、お客様の企業活動に最大限の効果をもたらせるよう、3つのステップでご支援します。

1. お客様が目指されていることを、お客様以上に理解するよう努めます
2. 経験や実績をもとに、信頼できるフレームワークや技術支援サービスを提案します
3. お客様が、導入された製品サービスを使いこなせるまで支援します

## 1. お客様課題の理解

まずは、営業担当とフィールド技術がお客様を訪問し、お客様課題をヒアリングします。お客様が実現したいことを伺った上で、膨大な他社事例、実績をもとに、最適なソリューションを関係者で検討し、ご提案します。

お客様が実現したいことを、将来像や潜在的な課題も含めて理解することで、お客様が「今求めているもの」ではなく、お客様の「今後も見通した最適な提案」を準備するよう意識します。

## 2. 信頼できる技術支援フレームワーク

お客様の実現したいことを整理し、パッケージ・ソフトウェアと合わせて、工数削減や効率アップにつながる技術支援（フレームワーク、テンプレート、ソリューション含む）をご提案します。

Oracleデータベース技術ノウハウを集約・体系化した  
技術支援フレームワーク「DODAI」



「DODAI」は、アシストのOracleデータベース技術ノウハウを集約・体系化したフレームワークです。2007年には、業界に先駆けて事前検証済みのストック製品を提供開始していました。

IT業界は工数積み上げ方式の「時価」の技術サービスが慣例ですが、DODAIの技術支援フレームワークに準拠した技術支援サービスはパッケージ化されているため、成果物、価格、工期の透明性を提供します。サービスの品質は、サービスを受けるまで体感できないのが常識ですが、DODAI技術支援サービスであれば、お客様はその品質を事前に確認することができます。また、本サービスは、マルチデータベースを対象として提供している点もメーカーに依存しない独立性を誇るアシストならではの点です。

## 情報活用ソリューション「AEBIS」



絶対に失敗しない情報活用基盤作り、それが「AEBIS」です。“データ”を“価値ある情報”へ昇華させるために、社内外に散在するデータを、どのように連携させ、どのように蓄積／管理し、どのようにビジネスに活かすのか。フロントとなるBIツールだけでなく、データ統合を担うバックエンドのシステムまでを考慮します。アシストでは、“データ”を「つなぐ」「ためる」「いかす」「じゅんびする」の視点で捉え、“価値ある情報”へと変える、最適な情報活用基盤の「組み合わせ」を提案します。

## ITサービスマネジメント実践ソリューション 「ENISHI」



ENISHIは、IT基盤の運用改善を最適な形で行い、迅速に成果を上げるためのITサービスマネジメント実践ソリューションです。アシストのこれまでの運用管理基盤の構築経験やノウハウのすべてを集約し、フレームワーク化しています。IT運用基盤を高度化するための3つのステップと14の運用管理プロセス、さらに詳細に運用管理機能が定義されています。アシストは、ENISHIフレームワークに基づき、最適なプロダクト、支援サービスなどの各種実践ソリューションを提供しています。

### 3. 使いこなし支援

アシストでは、導入した製品を最大限に活用していただけるよう、現場で役立つ実践型の研修サービスを、独自のテキストとカリキュラムで提供しています。またお客様のご要望に合わせたカスタマイズ研修や、お客様先でのオンサイト研修の他、研修後のアフターサポートにも力を入れています。

# トラブル対応の「超サポ」

---

アシストでは、提案プロセスや技術支援サービスに加えて、トラブル対応においても、次の3つのステップからなる「超サポ」でご支援しています。

1. **トラブルを起こさせないために、お客様情報の把握と、情報提供を欠かしません**
2. **トラブルが起きても、お客様ご自身で解決できるよう、ご支援します**
3. **自己解決できない時は、アシストがすぐに支援にかけつけます**

## 1. **トラブルを起こさない**

---

これまでのトラブル対応の経験を基に、トラブルが起きそうになればそれを予知してお知らせします。あるいは、お客様に代わってアシストがシステムを監視し、トラブルの予兆があれば未然に防ぐ対策をお知らせします。

Oracle Databaseで提供している「アシストあんしんサポートサービス」や「iDoctor監視サービス」はその取り組みの一例です。今後は、特定製品だけではなく、他のデータベース、システム運用、情報活用分野においても同様のサービスを拡充していきたいと考えています。

さらに、システム運用にAIを活用することで、トラブル解決を迅速化できないか、さらには予防保全を目的とする「予兆検知」も効率化できないかなど、AI活用の取り組みも開始しました。

## 2. **トラブルが起きても、お客様ご自身で解決**

---

アシストが持つ経験や技術的ノウハウをお客様と共有することを重視しています。その端的な取り組みが、研修コースの1つとして開催されている、Oracle Databaseトラブル調査テクニック研修です。

また、アシストの技術者は、技術ノウハウや活用方法を、ブログとして公開するとともに、様々なメディア媒体に記事を寄稿したり、講演活動を行ったりしています。今後もこうした技術者によるナレッジの共有化を積極的に行っていきます。


## 3. **自己解決できない時は、アシストがすぐにかかけつけます**

---

アシストは、過去45年間、日々、お客様のトラブルを解決してきました。トラブルに関する知見や解決策に関する情報量はどこにも負けません。「お客様が困っていたら、まずはかけつける」というアシスト創立以来の精神は、これまでも、そしてこれからも変わりません。このトラブル対応で積み重ねてきた経験知は、**(1)未然防止と(2)自己解決のための基盤強化**に活用していきます。

# アシストの「超サポ」を体験されたお客様の声

アシストでは「超サポ」を体験されたお客様から、多数のお褒めのお言葉をいただいています。これからも、アシストの対応は「超サポ」と言っていただけるよう、全社一丸となつてご支援して参ります。

※ 右端に  マークがあるものは、詳細なウェブページがあります。

## アステラス製薬株式会社

**何日も解明できなかった  
トラブル原因を  
1時間で特定**

何日も解明できなかった  
Oracle Database のトラブル原因を  
アシストは1時間で特定してくれました。



## ホーユー株式会社

**一緒に取り組むことで  
スキル向上**

アシストと一緒に課題に  
取り組むことで  
メンバーのスキルが向上しました。



## 四国電力株式会社

**リスク提示があるので  
判断に迷わない**

裏付けに基づいた論理的かつ具体的な  
アシストの技術サポート。リスク提示  
もあり、判断に迷わない。



## 清水建設株式会社

**自社で独自メニューの  
研修を行っているのは  
アシストだけ**

IT ツール研修を提供しているところは  
多いが、自社で独自のメニューを  
作っているのはアシストだけ。



## 株式会社麻生 飯塚病院

**一番の決め手は  
「サポート力」です**

アシストからたくさんの製品を  
購入している一番の決め手は  
「サポート力」です。



## いすゞシステムサービス株式会社

**アシストに感じるのは  
「身近さ、親密さ」**

他社と違うのは、私たちと同じ感覚で、  
自社の問題としてトラブルに対応して  
くれる点です。

