

東京商工会議所
会員情報部 情報管理センター
所長

荒木 時雄 氏

Tokio Araki

調査役

中林 實 氏

Minoru Nakabayashi

副主査

紺谷 直之 氏

Naoyuki Konya

(取材日:2005年11月)



フットワークの軽さ、そして設計力。
この二つを兼ね備えている会社を
探していました。

東京商工会議所の長年の懸案であった、会員DB統合化プロジェクトの中心会社にアシストが選ばれた理由について、情報管理センターの荒木時雄氏(写真中央)、中村實氏(写真左)、紺谷直之氏(写真右)に詳しく聞いた。キーワードは、「琴線に触れる提案」、「リクエストへの反応のブレの少なさ」、「試行錯誤に耐えうる体制」、「サンプルが出せるかどうか」、そして「奥ゆかしさもほどほどに」…

ASHISUTO CUSTOMER
東京商工会議所

商工会議所とは、どういう活動
をしている団体なのか。

大変、初歩的な質問で恐縮ですが、「商
工会議所」について、名前は知っているもの
の、その業態や活動内容について正確に認
識できておりません。お聞きしてよろしいで
しょうか。

そういう方は意外に多いようです。では根
本のところから箇条書きで説明いたしま
す。商工会議所とは、以下のような団体です。

① 商工会議所とは、簡単に言うと、「商業
者や工業者などが皆でまとまることによ
り、それぞれの企業単体では実現できない
ことを実現していくことを目的にした団体」
です。その源流は鎌倉時代の「座」や江戸

時代の「株仲間」にまで廻りますが、今のスタイルの商工会議所が確立したのは、明治11年3月に、かの「洪沢栄」を会頭として設立された東京商法会議所です。

②このような成り立ちからも分かるとおり、100%民間の団体であり、会費などを主な収入源としています。

③その活動内容は、1. 商工業者の振興と発展のためのサポート・サービス、2. 会員企業の意見をまとめた上での、国政や、都政（県市町村政）などへの提言などになります。ざっとこんな所です。



明治11年に設立された、東京商法会議所

商工会議所としての “情報活用”の理想像とは？

そのような業態の東京商工会議所（以下東商）にとって、「情報活用」とは、どんな定義になるでしょうか。

東商は、営利団体ではないにせよ、民間団体です。民間団体は、会費等によって成り立つものであり、その会費は、顧客（会員）にサービスを提供することで頂戴するものです。したがって、「東商における情報活用」とは、「会員の顧客満足を高めるための情報の活用」になります。その情報活用の理想像は以下のようにも表現できるでしょう。

①各会員企業の、各個人が、これまで、東商のサービス（セミナー、検定、会合など）を、い

つ、どこで、どのぐらい利用されたかが把握できること。（顧客利用履歴の把握）

②いろいろな性質のデータを様々な角度から分析し、各会員の個別ニーズを把握したり、また各会員の東商の活動に対する、意欲、姿勢、関わりの度合いも認識できること。（顧客属性の把握）

③また、東商主催のセミナーや検定に参加された会員以外の方についても、そのニーズを分析・先読みして、先方ニーズに沿ったご案内を送る。最終的には、東商の会員になっただけでなくことが理想である。そのためには、相手のニーズを的確に捉えたサービスをタイムリーにご案内する。（新規顧客の獲得）

④このようなサービス提供を実現するため

には、利用する各会員データは各部門にバラバラに存在するのではなく、一つの統合データベースに収納され、利用時のニーズに応じて、わかりやすくレポート形式などで一覧できるのが望ましい。(顧客理解の深化)

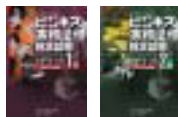
⑤そして、顧客利用履歴や属性を把握した上で、各個別の顧客ニーズに応じた案内を行う。例えば、個人情報保護に関心の深い会員にはそうしたセミナーの案内を、後継者育成に悩んでいる会員には、そうした案内を送る。(ワントゥワンマーケティング。既存顧客へのアップセル)

これらは、一般企業で使われている*CRMの手法に例えても良いかもしれませんが。しかし、今述べたことはあくまでも理想像です。実際には、ある基礎条件が整っておらず、そのため、なかなか理想像には近づけませんでした。

に応じて、わかりやすいレポート形式などで一覧できるのが望ましい」という部分です。つまり、試行錯誤を繰り返しながらも、顧客データ(会員情報)の一元化と、分かりやすい閲覧システムとが整っておりませんでした。顧客名簿は、CRMの大根本であり、これが整わないことには、あらゆる営業活動、マーケティング活動は画餅の域を出ません。

名簿DBが整わない原因は何でしょうか。

商工会議所では、経営を支援する事業サービス部門、企業の声を集約した政策部門、あるいは23支部など、各部門が業務特性に応じて活動しています。そして、これまでは各部門の業務の最適化をめざしたシステムを構築・運用しているため、顧客名簿DB



<東商の検定>
ビジネス実務法務・福祉住環境コーディネーターなど多岐にわたる検定を提供



<各種相談>
創業やM&A、資金相談から法律相談など多種多様な相談窓口を用意して経営者をサポート



<ビジネス交流プラザ>
毎回テーマを設け、相互の情報交換・交流を行うことでビジネスのきっかけの場を提供

その理想像の実現を妨げていた要因とは？

「整っていなかった基礎条件」とは何だったのでしょうか。

先ほど述べた理想像の最終項目である、「各会員データは、各部門にバラバラに存在するのではなく、一つの統合データベースに収納されているのが望ましい。利用者のニーズ

が各部門に存在しています。つまり会員A社のデータが、色々な部門で各業務目的に沿って登録されていることとなります。こうなると全体的な利用履歴は追えません。そして、今回の会員情報DB統合化プロジェクトにおいては、この問題を、アシストに解決してもらおうと考えたのです。

アシストとはどのように付き合いが始まったのか

アシストと東京商工会議所の関わりが始まったのはいつ頃からでしょうか。

10年ぐらい前に汎用機ユーティリティ EasyView をアシストから購入したのが始まりでした。ただしその後、アシストが取り

*CRM? CRMとは、Customer Relationship Managementの略で、情報システムを応用して企業が顧客と長期的な関係を築く手法をいいます。

扱いをやめたので、付き合いもいったんは自然消滅しました。

それから10年が経ち、再び付き合いが始まったのはどういいう経緯からでしょうか。

2004年の初め頃に、アシスト主催のセキュリティ・セミナーに参加したのがきっかけですね。そのセミナーでは、アシスト自身がISMSを取得したとのことで、その運用ノウハウが語られていました。そして、そのセミナーが終わった後にアシストの営業Mさんからコンタクトがありました。

そこでどんな話になったのでしょうか。

セキュリティの話も少ししましたが、Mさんが「何か業務上のことでお困りのことは

ありませんか」と聞いてきたので、「実は、各部門がもっている会員DBを横断的に見られる方法を模索しているんだけど」と持ちかけたところ、ではこんな製品がありますかということとDataSpiderの紹介を受けました。こうして再び、アシストとの付き合いが始まったのです。

「たとえ飛び込みであっても話を聞きたくなる営業」とは？

Mさんは、半ば飛び込みのような形でコンタクトしたわけですが、東商では、セミナー後の営業マンの飛び込みは「来る者拒まず」の受け入れでしょうか。

新しい情報には常にアンテナを張ってお

く必要があるため、無碍に断ることはしません。全員に会うわけではありません。

その基準はどのようなものでしょうか。

東商の課題に合う話をしてくれるのかどうか、それが基準です。それは、電話で2〜3分話ただけでも結構、判断がつきます。こちらの抱えている課題を二言三言、示してみる。それに対し、どう返してくるか、どんな大枠を示してくるか、こちらの琴線に触れるようなキーワードを口にするかどうか、それで判断します。例えば、こちらが事務局員全員に使ってもらえるシステムにしたいと言っているのに、相手の営業マンが、クライアント・サーバ型のシステムを提案してくるようなら、それは、こっちの話を理解していないか、あるいはその会社が、クライア

ント・サーバ型のシステムに自信をもっているかのどちらかでしょう。どちらにしても、その営業マンと会うことにお互い実りは少ないことが予測されるので、そういう場合はご遠慮します。

今回のアシストの営業マンMさんの、

初対面の印象はいかがでしたか。

純朴そうな若者が来たなあというのが正直な第一印象。ただ話してみると熱意は感じたし、こちらの要望に対する察しも良さそうだという印象がありました。

察しが良さそうというのは、どういう

点でそう感じたのでしょうか。

アシストというと、「ソフトウェアの商社」



「まず顧客の課題解決ありきの姿勢に魅かれました」荒木氏

というイメージがあるわけです。しかし、今回の会員情報統合DBの課題においては、我々は商社よりはむしろSI会社を求めています。そうした雰囲気を感じたのでしょうね。アシストの非商社的な側面を強調したりして、これはなかなか感性も良さそうだなと。また、自社の製品のアピールばかりするのではなく、まずこちら側の課題・課題をヒアリングし、ワンステップずつ理解して、ワンステップずつ、話を進める。その姿勢に好感が持てました。

Mさんのそうした姿勢は、皆様の目から見て、どこに起因すると思えるでしょうか。

Mさん自身の感性の高さはもちろんとして、Mさんの上司であるKさんとのリレーションがしっかりしていることも一因でしょう。と

にかく、こちらが何かリクエストした時の、

その反応にブレが少ない。「こんなことした
いんだけど」という相談には、100%答え
が返ってくるし、時には「もつとこうすると、
さらによりくなります」という120%の答
えが来ることもある。これは、アシストの会
社としてのあり方が、Mさんの回答の質を
バックアップしている側面もあるでしょう。

会員情報統一化 プロジェクトの要件—総論

さて、今回の会員情報統一化プロジェクト
ですが、はじめからスムーズにアシストに決
定したのではなく、業者選びにおいては、東
商なりの基準を以て比較検討なされたこと
と思います。最初にどのような基準をお持ち

ちだったのでしょうか。

今、振り返ってみると、業者の選定基準
や、問題解決方法の選定基準は、以下のよ
うなことであったと思えます。

- ① 各部門の既存システムはそのまま残す。
- ② 開発中も、既存システムの運用・実用に制限が生じないことが望ましい。
- ③ 試行錯誤が可能な形で開発を進める。
- ④ 独立系の開発会社のような顔を持つ会社が望ましい。
- ⑤ その一方で、「商社」としての側面も持ち合わせてほしい。
- ⑥ フットワークの軽い会社、つきあいやすい会社が望ましい。
- ⑦ 東商の意思決定の手順、スピードを理解してくれる会社が望ましい。

既存システムをどう

生かしていくかという課題

では、「一つずつお伺いしたいと思います。最初の項目「各部門の既存システムはそのまま残す」という点については、具体的には、

顧客名簿が各部門にそれぞれ存在している。これを何とかしたいという課題が浮上した時、システム開発のオーソドックスな手法としては、「では、全部門を貫通する、統一システムを最初から構築し直しましょう」というもので、これはこれでもつともな方法です。しかし東商としては、各部門において最適化されたシステムを生かすことが、おそらく現実的な手法ではないだろうかかと考えました。

そのオーソドックスな手法を採用

しなかったのは、何故ですか。

まずは費用と時間の問題です。システムを二から作れば、費用も時間も莫大にかかり、一方で各部署のシステムにも制限を加えることとなります。

しかし、「費用や時間がかかっても本格的な良いシステムができれば、それでいいではないか」という考えもあると思うのですが。

そういう考え方もあるでしょう。しかし、冷静に考えると、お金と費用をかけたからといって、本当に良い物ができるかど

うか、実は保証がありません。かえって、大がかりに始めると、方向転換もできなくなり、極端な話、何かが間違っているとの片隅で感じながらも、そのまま最後まで行ってしまうという、困ったことにもなりかねません。また、東商内部のシステム運用構造を考えると、今回のプロジェクトは、最初に仕様をFIXして突き進むのではなく、途中、各部門のニーズを取り入れることで、試行錯誤が何度も出ることは間違いないと、予測されました。

「東商内部のシステム運用構造」

と云います。

先ほどシステムが部門別なので、顧客名簿が統一できていないのが問題だと言いました。しかしそれは「データベース統一」とい

だ理由でもあるのです。

と云います。

DataSpiderを使えば、既存のシステムはそのままに、さらに、各部門でのシステムの利用や運用に制限を加えることなく、データベースだけをまとめて(互いに連結して)、統合DBを別の所に作れるという説明でした。運用に制限が入らないのなら、各部門の業務に影響を与えないでしょうし、ニーズに応じた試行錯誤も自由にできます。これが本当なら素晴らしいことです。この期待を、念押しの意味で確認するために、「DataSpiderを活用している大手建設会社に見学に行った時に、「DataSpiderは本当にカンタンに使えますか？既存システムに制限は入りませんか？」と何度も尋ねました。すると「でき

う視点から見ての話。日常の業務運営の視点からすれば、各部門のシステムは、業務効率を最適化したシステムです。それに対して、システム運用する我々が、システムの一元化や再構築が必要だと提言したところで、とうてい受け入れられるものではありません。それを考えても、一からシステムを作ることは、望ましくないと予測されました。

試行錯誤は必須であるという、前提条件

その前提条件が、「試行錯誤が可能な形で開発を進める」になるのでしょうか。

そういうことです。またその前提条件がアシストから提案のあったDataSpiderを選ん

ます。大丈夫です」ときっぱり返事が返ってきました。これはどうも大丈夫そうだという自信を深めました。

商社には、商社の良さがある

次の条件「独立系の開発会社のような顔を持つ会社を望ましい」という点については。

試行錯誤が必須という前提がある以上、「便利なパッケージ商品をお売りいたします。自由にご利用ください」というような「商社」では困ります。我々と一緒に構築や試行錯誤をやってくれる会社でなければいけません。アシストについては、はじめ「ソフトウェア商社」のイメージがありました。今



「これからも共に試行錯誤して良いシステム作りをしましょう」中林氏

回は、こちらの意向をよく理解して、開発会社として株式会社ビジネス・インキュータを紹介してくれました。今回のプロジェクトで、アシストに果たしてもらった役割は、全体のプロデュース、青写真づくり、設計図づくりといったところです。

次の項目「自社の製品にこだわらず、最適のパッケージ製品を引っ張ってくる」商社のような側面の会社でもあってほしい」という点については。

先ほどは「商社」では困るといった表現をしました。しかし一方で、商社には商社の良さがあるとも思っています。自社製品を持つ技術会社の場合は、やはり自社の製品を売りたいくなることでしょう。極端に言えば、東商側のニーズと多少ズレていたとしても、自

対応もありましたが、その点は、忌憚なく指摘できました。何と言いましようか、忌憚無く指摘のできる人柄だったのです。指摘をするのは、もちろん期待の表れです。余談ではありますが、プロジェクトの途中に、Mさんがご結婚なさるということを知ったので、当方の気持ちの表現として、個人的にお祝いをさせていただきました。

最後の項目、「東商の意思決定の手順、スピードを理解してくれる会社が望ましい」とについては。

先に述べたとおり、東商は各部門が、業務特性を持つて活動しているという構造もあり、全体の意思のとりまとめにおいて、それなりの手順を踏むことが必要です。だから、発注の決定までどうしても時間がか

社開発した製品の開発費を回収するため、営業マンは自社の製品を売り込もうとするでしょう。気持ちは理解できますが、それはユーザ側としては困りものです。この点においては「商社としてのアシスト」は、そうしたシガラミとは無縁であり、こちらの

フットワークの軽い会社との 杓子定規でない付き合い が必要

それが次の項目「フットワークの軽い会社
が望ましい」という点につながる
でしょうか。

そういうことです。試行錯誤が前提なのだから、フットワークが軽いことは必須。「こ

かります。しかし、それは決して、その気がないという意味ではなく、こは誤解されたくないところ。営業マンMさんには、その当りの機微をご理解いただき、根気強い対応をしてもらいました。

アシストが、試された瞬間

そのような色々な前提条件がある中で、
最終的にアシストのDataSpiderが行った
決まったのはどの局面でしょうか。

一つの分水嶺を越えるという意味では、各部門長が集まる会議でサンプルを見た時がその局面ですね。ちょうどその頃、会員管理の汎用機が7年目に入り、リプレースの時期でした。さて、次はどうするか。単純なリプレースでは、このご時世に、いかにも芸が

課題に沿った製品を提供してくれると期待できます。また試行錯誤の過程で、予期せぬ課題が発生した場合も、それを解決する製品を何とかどこからか引っ張ってきてくれることと期待できます。これは「商社」という業態の良い点です。

れで仕様はFIXします」といった、杓子定規な対応はしないでほしい。それを言われるようだと、おつきあいは勘弁かなというのが本音です。この点では営業のMさんは、非常に、きびきびと、しかも柔軟に対応してくださいました。途中、何度か、的を外した

無い。もう少しWeb対応なり何なりをして、社員全体で情報を共有できるシステムが作れないかという、そんな機運が高まっております。その中でWeb化のフィードバックスタディも進んでおり、会員企業も含めた各SI会社、開発会社の比較検討をしていました。そうした流れの中で、2005年5月の同会議を前に、アシストに相談しました。「会議までに、サンプル、プロトタイプを持つてきてくれないだろうか。百の説明よりもサンプルを見せた方が、話が通りやすい。正直言つて、席上でサンプルが見せられないようだと、アシストの提案は陽の目を見なくなるかもしれませんよ」と。

すると、どのような対応が。

担当SEのKさんからは、「分かりまし

た。10日ぐらいで持つてきます」との返事がありました。実際には、8日で持つてきてくださり、無事、プロトタイプを見せることができました。私は内心では、この相談に対し、本当にちゃんとしたサンプルを持つてくるようであれば、アシストを、単なる会社ではない、開発会社の実力も持った会社であると認めようと、そう思っていました。率直に言うと、アシストを試したのです。そして見事、期待に応えてくれました。

アシストは、もっとアピール上手になつてほしい

そして、今、アシストと共に会員情報DBの構築が進んでいます。現在、プロジェクトはどのような進捗でしょうか。

ら、期待通りの働きを見せてくれています。

アシストの仕事振りにおいて、改善して欲しい点も、お聞かせいただければ幸いです。

改善して欲しい点も、ありますね。何と言えはいいんでしょうか、アシストの技術者の皆さんは、少々、奥ゆかしすぎるかもしれません。

「奥ゆかしすぎる」と言いますと。

いろいろな仕事を予定通りにこなしてくださっていること。それは最終的には分かれます。ですが、どうやって分かるかというと、開発会社のビジネス・インキュータの技術者に聞いて、ああ、そこまで進んでいた

現在は、パイロットシステムの構築が終了した段階です。今後は、非会員のDBの統合にかかります。前段で述べたとおり、既存部門のシステム利用に制限を加えずに、慎重にシステム構築をしていかなければなりません。今後も試行錯誤をしながら、必ずや良いシステムを作り上げなければなりません。これまでのアシストさんの働き振りを見る限りでは、間違いなく良いシステムを作り上げてくれるものと期待しています。

これまでのアシストの仕事ぶりにおいて、評価できる点はどこでしょうか。

まずは、先ほど述べた、開発会社としての側面、商社としての側面、全体の設計図を作つてことを進めるプロデュース会社としての側面、それぞれをバランス良く併せ持ちなが

かと、はじめて分かるわけなのです。ややアカウントビリティ(説明責任)に欠ける点があるかもしれません。少々、嫌味になつてもよいので、自分たちのやつていることを、もっとこちらに伝えてくれると、こちらとしても安心できますし、東商内への説明もしやすくなります。もっとアピール上手になつてくれると助かります。せっかくちゃんと仕事しているのだから、伝えないと、もったいないですよ。

WebFOCUS

あまりのコンテンツに驚き

これまでDB統合ツールDataSpiderについてお話しいただきました。もう一つ、WebレポートツールWebFOCUSも導入



「もっとアピール上手にならないと、もったいないですよ」紺谷氏

されています。こちらへのご評価はいかがでしょうか。

DataSpiderによって、会員情報の一元化のメドがつかまりました。しかし、顧客情報が、DBとして存在しているだけでは意味が無く、その情報内容がユーザである各局員に、わかりやすく伝わるような道具立てを整えないと、「情報活用」になりません。WebFOCUSについては、閲覧のためのレポート制作や見せ方の試行錯誤が、非常に短期間で行えるツールであるという、アシストからの触れ込みでした。

実際に活用してみてものご感想はいかがでしたか。

我々の立場と言うのは、直接、WebFOCUS

今後のアシストに期待すること

今後のプロジェクトにおいてアシストに期待する部分をお聞かせいただけますでしょうか。

会員情報が自由に閲覧できるメドがついてまいりました。しかし、それと並行し、セキュリティの整備、閲覧権限の整備も進めていかなければなりません。我々の考えでは、情報漏洩の危険性は、システムそのものに起因する危険と、人に起因する危険の両方があると思います。片方だけに対処するのではなく、両方の側面にバランス良く対処していかなければなりません。

アシストには、その両面に対応した提案を期待するところでしょうか。

を活用してレポート画面を開発するというものではなく、極論すれば、画面に対する要望をSEに述べて、あとはSEが画面に向かってキーボードを叩いて開発しているのを、後ろからじっと見ているイメージになるわけですが、その上での感想ということでも申しますと、いや、ずいぶんカンタンに変更が利くものだなと驚いています。従来の我々のイメージだと、帳票の変更というのは、もつと手間取るものなのですが。

「従来の帳票の変更イメージ」とはどんなものでしょうか。

帳票の見易さというのは、利用者である我々にとっては、非常に重要な話ですし、また見易さというのは感覚的なものなの

で大いに試行錯誤してみたい部分ではありません。そこで開発会社に、ああして欲しい、こういうことを試みて欲しいと持ちかけるのですが、たいていは「いや、表面を変えるだけだからカンタンだと思いかもしれませんが、実際には結構手間取るものなのですよ」との説明が返ってきます。「よしんば対応してもらえても、では、次回の定例ミーティングでサンプルをお見せします」といった重い話になります。ところがWebFOCUSの場合は、「じゃあ、ちょっと作ってみましょうか」という返事で、カチャカチャと10分でサンプルができてしまう。えっ、もうできたの!?という、何ともびっくりするようなスピーディさです。これから、今後のプロジェクトでの試行錯誤も自由にできるでしょう。良い道具を用意してくれました。

そのとおりです。まず最初の段階では、こちらの課題を良く理解していただいた上で、「発目から、「琴線に触れる提案」をしてほしい。そして次のフェーズにおいても、ツールだけの提案ではなく、運用やコンセプトもセットにした提案をしてほしいと思っています。アシストは自社でもISMを取得しているようすし、ソフトウェア商社として活動する中で、さまざまなナレッジや運用事例もお持ちですから、それらを生かした総合的提案に期待しています。アシストには、商社と開発会社の二つの業態の「いいとこどり」をした上で、東京商工会議所の「情報活用」の発展と、そのための試行錯誤をご支援願いたいと思います。アシストならできる。期待しています。

担 当 者 の 声

私たちが得意とするところ、
改善の余地があるところ等、
一緒にプロジェクトを進める中で
多くのことを学ばせて
いただきました。
これからも日々成長し、より
お役に立てるよう頑張ります。



東京商工会議所様 会員情報連携化支援メンバー

現在、東京商工会議所様で
ご利用いただいている製品、サービス

- リレーショナルDB (設計～実装支援含む)
- データ連携ツール (設計～実装支援)
- BIツール (設計～実装支援含む)
- 各種保守サポート