



株式会社アイシーエス



震災対応の第一線で活動するお客様。その職務を全うしてもらったためのサポートが何よりも必要だと考えました。

アイシーエスは、岩手県盛岡市に本社を置く地域密着型のSIerで、自治体や医療機関に関するシステムに強みを持つ。なぜ、自治体や医療機関から受注し続けられているのか、その理由を詳しく伺った。

GUEST SPEAKER

株式会社アイシーエス
取締役 企画営業統括本部長
松尾 広二 氏
Koji Matsuo

行政システム事業本部
行政システム営業部 部長
山田 真喜夫 氏
Makio Yamada

企画営業統括本部
経営企画部 副部長
川村 文明 氏
Fumiaki Kawamura

企画営業統括本部
営業推進部 参事
佐藤 泰広 氏
Yasuhiro Sato

青森支店 参事/グループリーダー
熊谷 朋也 氏
Tomoya Kumagai

(取材日：2011年11月)

アイシーエスについて

アイシーエスについて教えてください。

1966年に第三セクター「岩手電子計算センター」として創業しました。当時、岩手県庁では、汎用機を導入して職員の給与計算をすることになりましたが、高価な汎用機をそれだけの目的で利用するより、他団体の業務も請け負った方が効率的だということ、第三セクター方式で設立されたのが始まりです。

また、岩手県の面積は四国4県を合わせたのと同じくらいの広さですが人口密度が高くないため、民間病院が少ないという事情があります。そのため、県の医療局が県立病院を各地に作って地域医療にあたってきました。その関係で1977年には岩手

ASHISUTO CUSTOMER

株式会社アイシーエス



「行政のニーズを細かく拾うことで、今の地位を築いてきました」
松尾氏

自治体に強い理由

最近の入札制ですが、それでも自治体の仕事を受注できる理由はどこにありますか。

お客様のニーズを徹底的にくみ上げて、カスタマイズしているのが、最大の理由だと考えます。行政の業務は地方自治法で内容を定められますが、そのやり方は各自治体に任せられています。当然、自治体によってやり方が異なるので、必要とされるシステムも異なってきます。自治体のやり方に合ったシステムにするために、コンペの際にはどんなに細かい要望であっても聞き漏らさないように注意し、それらに対応する提案書を作成するようにしています。

県の合計28病院の会計を汎用機で処理することになりました。当時は、汎用機で病院の会計処理を行うのは全国的にも珍しいことだったと聞いています。

これらの経緯があり、地元密着型のシステム・インテグレーターとして、自治体や医療機関を中心にお付き合いさせていただいています。

具体的には、どのような業務を提供されているのでしょうか。

住民情報統合システムという、住民記録、税金、福祉という3分野の業務効率化と住民サービス向上のためのシステムを20年以上前から提供しています。最近では、第6世代の住民情報統合システムを岩手県一関市でリリースし、秋田県男鹿市、北秋

地域密着型の活動

さんさ踊り、 ロボコンにも参加

さんさ踊り(※1)にも会社を挙げて参加されているそうですね。

地域への貢献やアピールのために、1983年から毎年200名ほどの社員が参加しています。新入社員研修がさんさ踊りとなり、5月から17時を過ぎたら太鼓の練習を始めます。さんさ踊りに参加したくてアイシーエスに入社した社員もいるほどです。練習している時は、「大変だ」、「つらい」とこぼしていても、参加後は「また来年も出たい」と、どの社員も言います。連帯感が生まれるのだと思います。



さんさ踊りにアイシーエスから毎年200名ほど参加している。

(※1)さんさ踊り
東北五大夏祭りの1つで、2,571人の参加者による「世界一の和太鼓同時演奏記録」としてギネスブックに認定されている。アイシーエスは社員全員にさんさ踊り用の浴衣を支給するなど、全社を挙げて参加し、2011年には優秀賞を受賞している。

田市、にかほ市でも稼働に向けて準備している最中です。

医療機関向けには、電子カルテや地域医療情報連携システム、会計や受付のシステムなどを提供しています。



規定のロボット(写真左)にソフトを組み込んで、組込技術の優秀さを競うETロボコンにも参加。

意識変革のために取り組まれていることはありますか。

社内では、2010年から、若手技術者をETロボコン(※2)に参加させています。ETロボコンとは、ロボットを動かすための組み込みソフトウェア技術を向上させるために開催されるもので、決められたロボットで指定コースを自律走行させ、速さを競い合うコンテストです。

コンテストに参加すれば、他社の状況も分かりますし、結果が目に見えて分かりますので、ロボコンに参加するようになってから若手技術者も積極的になってきました。また、参加者はプロジェクトとして取り組み、報告もしつかり行うため、参加しない社員も疑似体験ができ、良い刺激となっています。

(※2) ETロボコン
同一のロボットに規定のコースを2周させ、その早さを競う競技。通常のコースとは別の難所と呼ばれる箇所をクリアすることで得られるボーナスタイムを実際の走行タイムから差し引いたタイムで順位を競う。組込技術の向上を目的として2002年より開催されている。

被災者支援を行う自治体 医療機関の復旧に 全力で取り組む

3月の東日本大震災では、被害はいかでしたか。

盛岡ではパソコンが机から落ちる程度の揺れで、会社自体の被害はほとんどなく、海岸地域に向いていた作業車が1台流されただけでした。しかし、社員は大変でした。陸前高田から通っている社員の自宅が全壊し、また、何人かの社員の実家が津波で流されてしまい、親族の方が亡くなりました。自宅が全壊した社員は、今は仮設住宅から通動しています。

被災された方にはお見舞い申しあげます。震災時にはどのような対応をされましたか。

緊急対策マニュアルを作成していましたので、それに則り行動しました。具体的には、部長以上の役職者が会社を集まり、

- ①社員の安否確認
 - ②社員の家族の安否確認
 - ③お客様の安否/状況確認
- を行いました。

ネットワークが復旧すれば、岩手県全域の被害情報を調べたり、各医療機関の状況を把握したりすることができ、復旧活動の大きな目安となります。そのため、早急にお客様のシステムをできるようにすることが必要だと考えました。

とはいえ、簡単に復旧支援ができたわけではありません。お客様のところに駆けつけるにもガソリンがなく、行くに行けないという状況もありました。そこで県庁に相談したところ、公的機関の復旧のためであれば、緊急車両の指定を受けられるのとことでしたので、緊急車両の指定を受けて、ガソリンの優先割り当てをしてもらい、システム・ネットワークの復旧に全力を挙げました。

社員の方も被災された中で、被害を受けた自治体や医療機関などのインフラ復旧に迅速に動かれたわけですね。

自治体や医療機関という、震災対応の第一線で活動する組織がお客様でしたので、いち早く機能回復し、その職務を全うして

いただくためのサポートをすることが何よりも必要だと考えました。被害状況を自治体が把握しないことには対策がとれませんし、多くのけが人や病人をケアできるのは医療機関しかありません。例えば、自分たちが被災していても長時間止めてしまいうわけにはいきませんので、とにかくいち早く自治体や医療機関のシステムを回復できるように努力しました。

具体的には、どのような支援をされたのでしょうか。

当社のお客様である自治体や医療機関の中には、地震や津波により庁舎の倒壊や浸水によってサーバやネットワークが使用不能になったところが少なくありませんでした。そこで、システムを仮運用できる環境

の整備やデータの復旧、仮庁舎で業務を再開するためのネットワーク敷設作業などを行いました。

自治体や医療機関以外にも 支援範囲を拡大

自治体や医療機関といったお客様以外にも復旧支援をされたと伺いました。

自治体や医療機関の復旧支援とは別に、民間の施設の復旧をボランティアでお手伝いしました。

例えば、宮古市のリゾート宿泊施設「グリーンピア三陸みやこ」には、施設内に避難所と診療所が設けられていましたが、衛星通信を利用したインターネット利用環境を設置するにあたって、当社がLAN配線

等を行いました。東海大学の学生が住民の方と協力して建設した大船渡市「泊地区公民館」や陸前高田市の介護老人保健施設「松原苑」では、携帯電話網を利用したWi-Fiルータとパソコンを設置し、インターネットが利用できる環境を用意しました。また、各地の災害ボランティアセンターのネットワーク構築を行ったり、パソコン利用の相談にのったりもしました。

自治体や医療機関の復旧支援だけでも大変で人員が割かれてしまうとと思うのですが、お客様ではないところへのボランティア活動は、どのように対応されたのですか。

社内向けの部署、例えば経営企画部などは、お客様を持っていません。それらの部署も被災者の方たちのために何かできない

かと考え、出てきたアイデアがボランティア活動でした。

ボランティア活動は、どのような手順で進められましたか。

当社はIT企業ですので、当初は避難所にパソコンを設置したり、通信ネットワークを組んだりすることを想定していました。そこで、まずは、自治体のシステム化を推進する県の地域振興室に依頼して、避難所の一覧をいただいたり、支援物資としてネットワーク関連機器が届いている箇所の情報をいただきました。

それを元に、パソコンやネットワークが必要とされる避難所にボランティアに行く予定でした。しかし、リストを見ると、例えば、あるエリアでは8割の避難所に

Wi-Fi環境が設置されているのに、あるエリアでは2割しか設置されていないという偏りがありました。そこで、当初は設置率が低いエリアにボランティアに行こうと考えたのですが、話はそう単純ではありませんでした。

設置率が低い原因は、機材が不足しているということではなく、設置後の管理まで手が回らないということが大きく影響していると思われました。私たちが勝手に設置して住民の方に喜んでいただいたつもりになっても、それが逆に自治体の仕事を増やし、職員の負担となってしまっただけの子もありません。

そこで、自治体とは関係なく、草の根的に活動していくことにしました。しかし、この草の根的な活動も大変でした。

「民間の施設では、ネットワーク回線までは手が回らないという所が多かったので、その復旧のお手伝いをさせていただきました」川村氏





「支援に行った私たちが、逆に元気をもらって帰ってきました」佐藤氏



泊地区公民館(左)でのネットワーク設置作業風景(右)

どのような点が大変だったのですか。

まず、どこが何で困っているのかがわからないことです。自治体の管轄外のところを支援しようとしていたため、自治体にとまった情報もありません。支援をするにも、支援先が見つけれないという状況でした。

被災地出身の社員が現地に出かける中で、情報を収集するという地道な活動を続けていくうちに支援を要するとみられる施設が、陸前高田市や大船渡市、山田町、野田村の計6箇所で見つかりました。それが先程お話しした私設の公民館や老人保健施設などです。

次に大変だったのが、作業です。当社から現地までは片道2〜3時間かかります。1日で作業が終わらない場合、通常なら現

った感じがします。

避難所では、インターネットは情報収集のために使われていたのですか。

私たちもインターネットは情報を集めるために使われるとはかり思っていました。しかし、情報収集とは別に、ショッピングに利用される方が多いことに驚きました。確かに、避難所や仮設住宅で生活していくために必要なものはたくさんあり、それらを近所で購入できない以上、インターネット通販は非常に役立ちます。当事者の視点を持つことの重要性和難しさを再認識させられました。

地で宿泊して翌日に臨みますが、震災の影響で宿泊施設がなく、毎日5〜6時間かけて往復して作業しました。働ける時間の多くが移動で消えてしまう、これはとても残念でした。

支援をされた方たちの反応はいかがでしたか。

とても喜んでいただくことができました。パソコンやインターネットが使えるようになる喜びもあると思いますが、遠方から時間をかけて来たということに対する気持ちもあつたと思います。不自由されている中からお昼にカレーを出していただいたり、「帰りの車の中で食べて」とお菓子をくださったりしました。避難された方は沈んでいるだろうと思っていたのですが、とても明るく、逆に私たちが元気を分けてもら

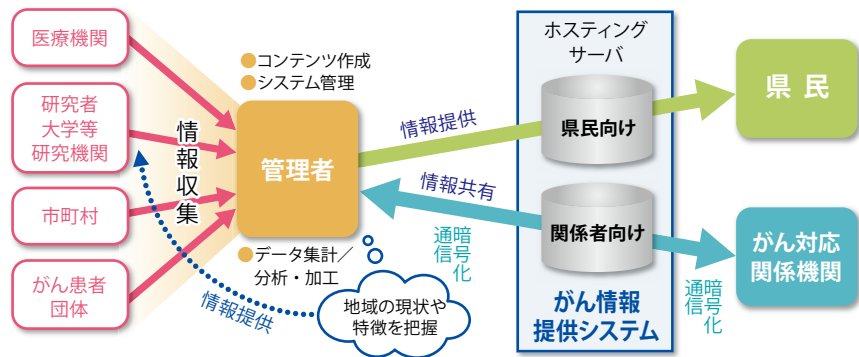
青森県がん情報提供システムについて

最近、青森県と「青森県がん情報サービス」サイトを立ち上げられました。

青森県は、がん死亡率(※3)が男女とも全国で最も高いことが問題となっていました。そこで県では、県民にがんに関する正しい情報を提供すること、医療機関が活用できる情報を提供することを目的に、がん情報提供システムを構築中です。

がん情報提供システムでは、県民に対し、がんに関する情報発信を行うホームページを立ち上げました。ホームページでは、「なぜ、がん検診を受ける必要があるのか」、「がん検診を受けたらどのようなメリットがあるのか」などをわかりやすく情報

(※3)がん死亡率 75歳未満の年齢調整死亡率



- コンテンツ作成
 - システム管理
 - データ集計/分析・加工
- 県内のがんに関する情報を総合的に収集
 ① データ集計/分析・加工を行うことで地域の現状や特徴を把握
 ② 研究者など研究機関へ情報を還元することで、がんに関する研究の発展・促進へ
 ③ 県民への情報提供（ホームページコンテンツ）の充実

がん情報提供システムのシステム概要

提供しています。また、がん患者が前向きになれるような事例や情報、治療に当たっている医師のインタビューを動画で提供していく予定です。

他県では広報誌を配ったり、テレビコマーシャルを流したりして、がん対策を進めています。青森県ではそれらに加えて最新の情報を発信されていくということでした。ただ、専門的な情報だけだとつぎにいく、理解を深めるという目的にそぐわないので、がん患者の体験談を本人の声を交えて公表することになっています。県民にとっても医療機関にとっても有益ながん患者データベースを作るために、県が東京大学にデータベース化を委託しました。当社はデータベース化のワーキングにオブザーバーとして参加しコンテンツ作りにも協力しています。

がんに対する啓蒙という意味もあるとのことですが、サイト構築にあたっては、どのような点に注意されましたか。

県民の方たちが見てわかりやすいサイトにするのを心がけました。例えば、専門的な情報はサイト上には載せずに、国立がんセンターへのリンクを張るにとどめました。

様々な方が利用されることを考慮し、リースペックのパソコンでもストリーミングビデオが見られるようにしたり、患者さんの体験談はパソコンに保存できないような形式にしたりするなどの工夫をしました。

受注に結びつくプレゼンとは？

がん情報提供システムの案件を受注できた理由は何でしょうか。

当社が医療に詳しいこと、および当社の意気込みを感じてもらえたことが大きいと思います。

意気込みを感じ取るとはどういうことですか。

医療に詳しいということと関連しますが、医療の世界は独特の用語があり、医療機関の組織も一般企業とは異なっています。それを理解していないと話がなかなか進みません。そこで、当社は医療に詳しい



県民や医療機関に対してがん情報を提供する「青森県がん情報サービス」サイト

SEをミーティングに参加させました。従来から、当社は医療に詳しいとの認識はあったようですが、医療に精通した社員と実際に話して、これなら任せて大丈夫と安心していただいたようです。

また、当社はお客様が気づいていない、しかし、システム化することで県民が情報を得られやすくなる提案をしました。例えば、医療機能情報検索ではユーザ目線での提案を行い、使いやすいとの評価をいただきました。システム的には小さいもので、派手さはありませんが、あると便利です。このような提案を多数行ったことが評価されたのだと思います。

プレゼンの際は、アシスト担当者と事前に何度も練習されたと同じでした。

当社は、どのような案件であっても、何度も練習して、万全と思える状態でプレゼンに臨みます。他社も同じだと思いますがストップ・ウォッチを持って時間を計って、本番と同じ条件で練習し、「プレゼン↓ダメ出し↓改善↓プレゼン」を繰り返します。何度も練習するのは、プレゼン担当者がこちらが伝えたいことをすべて理解できているのかをチェックするためです。自分が理解できていないこと、曖昧にしていることは、相手に伝わります。「分かっているな……」と思われると、決して受注できないと考えています。

そのため、アライアンス先にも、想定外のことを聞かれてもきちんと答えられるよ

うに根本的な部分について理解をしてもらうようにしています。今回、アシストの担当者は、プレゼンの意義を理解しており、何度ダメ出ししても嫌な顔をせずに改善してくれました。その結果、プレゼンでも県に良い印象を与えることができ、受注につながったと考えています。

理想的な提案、通るプレゼンとはどのようなものでしょうか。

相手に、この会社に任せて大丈夫だと信頼、安心してもらえます。プレゼン時間は短いので、一生懸命プレゼンを行っても、提案内容を十分に伝えるのは困難です。しかし、気持ちは時間が短くても伝えることはできます。自分たちが一生懸命お客様の立場に立って考えており、「この会

社なら任せても大丈夫」と思ってもらえるようなプレゼンをするを心がけています。

そのために、明日からでも使えると思えるような、具体的な資料を準備するようにしています。例えば、がん情報提供システムでの提案書では、ホームページ・メールからデータ分析画面など、各画面サンプルを用意し、具体的なデータも入れ込んで実際の利用場面をイメージしやすいようにしました。そのことが他社との違いになっていると思います。

がん情報提供システムの今後の予定

今後、がん情報提供システムはどのような使用される予定ですか。

複数病院の相談員同士がディスカッションする掲示板は用意しました。今後は県民から相談員へどのような相談があったのかについて、拠点病院間で情報を共有するシステムを作ることで、がんの相談に乗る医療従事者のスキルアップにつなげていきたいと考えています。

がんの情報提供が進み、検診結果の共有もされるようになると、分析精度も上がってきます。その分析結果に基づいて今度は、新たな対策を行うということになると思います。

がん情報提供システムに、どのような効果を期待されていますか。

お客様と思いは同じで、県民にがんに関する正しい知識を身につけていただくことです。その結果として死亡率が大いに下がれることを期待しています。

アシストとお付き合いいただいている理由

アシストとは15年にわたってお付き合いいただいています。長いお付き合いの理由はどこにありますか。

なかなか仕事につながらないことでも、快く相談に乗ってくれるのがアシストです。雲を掴むようなことであってもゼロ回



「すべての案件について、全力でプレゼンしています」熊谷氏



「今後もアライアンスが組めるといいですね」山田氏

答はなく、何かしら使える製品やアイデアを紹介してくれるので助かります。アシストは、製品を売るだけでなく、使い方をセットで提案してくれるのも評価できますね。これらが長く続いている理由です。

また、東北から撤退する会社もある中、アシストは東北に営業所を持っているので、地元密着型の当社としては非常に安心できます。所在地が仙台ということから遠いという考え方もありますが、「東北」という一つの大きな共同体だと私たちは考えていますので、営業所があるだけで印象が違います。

がん情報提供システム構築にあたり、アシストはどのように貢献できましたか。

アシストは、ツール単独の提案ではなく、いわゆる「ソリューション・パック」として、設計／開発から運用までを、ノウハウとツール活用をベースにトータルに提案してくれました。

提案に含まれたツールは、Webレポーターティング・ツールのWebFOCUS、情報検索ツールのDataSurfing、リレーショナルDBのOracle、データ連携ツールDataSpider Servistaからなり、アシストとアライアンスを組むことにより、これらの構築をスムーズに進めることができました。

のを提案して欲しいと思います。がん情報提供システム以外にも、地元で役立つ日本初のシステムをアシストと一緒に作り上げていきたいですね。

中央に比べて予算に制限がちな東北ですが、費用対効果に優れるなど、地方で認められたシステムは他の地域でも十分活用していただけたらと思います。当社としては、アシストのツールをうまく使って横展開していければと考えています。横展開の際は、アシストに当社の作ったシステムを販売してもらおう局面が出てくることもあると思います。その時は、ぜひ、協力をお願いいたします。

アシストへの評価と今後の期待

今後のアシストへの評価と期待について教えてください。

アシストは、安心してアライアンスを組める会社です。いろいろなことを聞いても嫌な顔をせずに調べて対応してくれます。がん情報提供システム構築の際にもいろいろと無理難題をきいてもらいました。何でも相談できる社風がこのままずっと続くといいなと思います。今後も相談に乗ってください。

ただ新しいだけの製品を紹介する会社もありますが、アシストは、役立つ良い製品を紹介するところが評価できます。今後も、これまで通り、お客様にとって良いも

株式会社アイシーエス

会社概要 corporate profile

本社：岩手県盛岡市松尾町17番8号
設立：1966年
資本金：3,500万円
社員数：585名(2011年9月1日現在)
URL：http://www.ics.co.jp

事業内容

システム・インテグレーション、コンサルティング、ソフトウェア開発、ネットワーク構築、アウトソーシング、クラウド型サービス、情報処理サービス、機器販売/レンタル/リース

©K.K. Ashisuto 2012 本誌掲載記事の無断転載を禁じます。※記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。



アイシーエス様には、東北営業所開設以前から十数年来のお付き合いをいただいております。長いお付き合いの中、いつお伺いしても、皆様気さくに声を掛けて下さり、面談にも快くご対応いただき、とてもありがたく感じております。皆様の仕事に対する真摯な取り組み、責任感の強さを感じ、いつも良い刺激をいただいております。

自治体様、医療機関様が主なお客様であるアイシーエス様にとって、3月の東日本大震災への対応が、どれほど大変であったかはかりきれません。

いち早く自治体様や医療機関様のシステムを回復できるよう尽力されたこと、民間の施設の復興をボランティアで支援されたことは、すべての案件に対して全力で取り組まれていることと同様、アイシーエス様の「お客様との固い信頼関係を有する企業を目指されている」という企業姿勢を表しておられることと推察いたします。

まだまだ十分にお役立ちできていない部分もあるかと思いますが、弊社も「People Assisting People」というスローガンを胸に、地域拠点の責務を肝に銘じ、さらにお役立ちできますよう今後も努めてまいります。

現在、アイシーエス様でご利用いただいている製品、サービス

- Web レポーティング・ツール / WebFOCUS
- リレーショナル DB / Oracle
- データ連携ツール / DataSpider Servista
- 情報漏洩防止ソリューション / 秘文
- BI ツール / Cognos PowerPlay
- 統合運用管理ツール / JP1
- アプリケーション仮想化ツール / Citrix XenApp
- e ラーニング / Internet Navigware
- 各種プロダクト技術支援サービス