



遠鉄グループは、静岡県の浜松市内を南北に結ぶ遠州鉄道を中心として、バスやタクシーなどの運輸事業や、百貨店・スーパーマーケットなどの小売り業、レジャーサービス事業、モビリティサービス事業、不動産業など、静岡県西部エリアにお住まいの方々の暮らしに密着した多様な分野にわたって、総合生活産業として広く事業を展開しています。現在グループ会社は全部で16社あり、従業員数はグループ全体で10,000人以上に及びます。私たち遠鉄システムサービスはその中で、グルー

先進ICT技術の導入を
積極的に進める遠鉄グループ

まず貴社と遠鉄グループの沿革および事業内容について簡単に教えてください。

独自の高速開発手法や 先進技術の活用で、 グループを挙げた ICT活用による ビジネス革新に貢献していきます。

静岡県浜松市を走る「遠州鉄道」を中心に、地域に密着した多様な業種・業態の企業が名前を連ねる「遠鉄グループ」。その中で、各グループ企業に対するICTサービスや、静岡県西部エリアの企業・自治体・教育機関に対してICT支援を提供しているのが遠鉄システムサービスだ。ICT活用によるビジネス改革を積極的に推し進める遠鉄グループ内において、常に短納期・低コストのシステム構築を求められている同社は、一体どのようにして顧客のニーズに応えているのか。現在進めている様々な施策や改革について話を聞いた。

ASHISUTO CUSTOMER

遠鉄システムサービス株式会社

GUEST SPEAKER

遠鉄システムサービス株式会社
代表取締役社長

飯尾 圭介 氏 (写真右)
Keisuke Iio

グループ情報システム部 部長

佐野 智史 氏 (写真右から2番目)
Tomofumi Sano

グループ情報システム部 ネットワーク開発課 課長

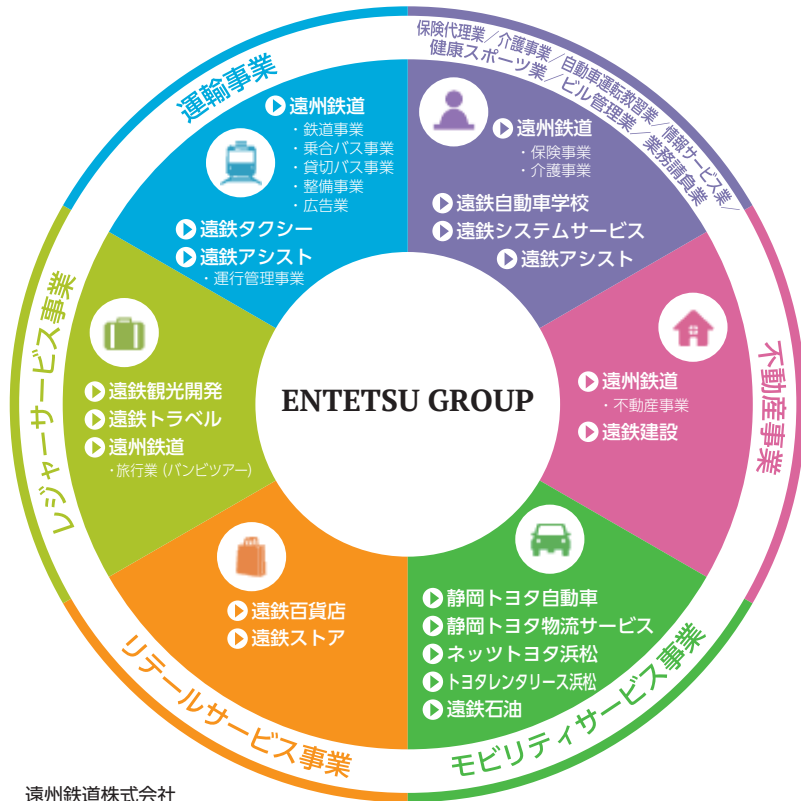
松井 康 氏 (写真左から2番目)
Yasushi Matsui

グループ情報システム部 グループシステム課 副課長

下家 朝洋 氏 (写真左)
Tomohiro Shimoie

(取材日：2019年2月)

遠鉄グループご紹介



遠州鉄道株式会社

遠鉄グループ各社

運輸事業

遠鉄タクシー株式会社

レジャーサービス事業

株式会社遠鉄百貨店

株式会社遠鉄百貨店友の会

株式会社遠鉄ストア

モビリティサービス事業

静岡トヨタ自動車株式会社

静岡トヨタ物流サービス株式会社

ネットトヨタ浜松株式会社

株式会社トヨタレンタリース浜松

遠鉄石油株式会社

レジャーサービス事業

株式会社遠鉄トラベル

遠鉄観光開発株式会社

不動産事業

遠鉄建設株式会社

保険代理業 / 介護事業 / 自動車運転教習業 / 情報サービス業 / 健康スポーツ業 / ビル管理業 / 業務請負業

株式会社遠鉄自動車学校

遠鉄システムサービス株式会社

遠鉄アシスト株式会社

遠鉄グループでは現在、2018～2020年度の中期経営計画「サバイブ2020」において四つの重点政策を掲げていますが、そのうちの一つに「新たなIT技術による仕組みの構築」があります。先進的なICTを積極的に活用するこ

現在力を入れているのが、紙帳票のペーパーレス化と、それに伴う業務の電子化です。既に通勤手当申請や住所変更申請、氏名変更申請といった各種申請業務や年末調整といった業務は、従来の紙帳票を電子化

遠鉄グループでは現在、2018～

現在力を入れているのが、紙帳票のペー

ICT関連の取り組みがあれば教えてくださう。
遠鉄グループ全体におけるICTの位置付けや戦略、あるいは近年力を入れているICT関連の取り組みがあれば教えてくださう。

RPA以外にも、どのような先進技術を活用されているのでしょうか。
とで生産性の向上や働き方改革、サービス品質の向上などを目指しています。例えば働き方改革を目的としたICT活用の一例としては、RPAの活用があります。既に1年以上前からRPAを一部の事務作業に導入して、定型業務の自動化・省力化に取り組んでいます。これによって、グループ全体で年間1万5,000時間の労働時間短縮を見込んでいます。

プ内のICT関連事業を担う企業として1984年に設立されました。グループ各社に対してICTサービスを提供する他、地域の教育機関や自治体にICT関連の支援を提供したり、地元企業に対してICTソリューションを提供したりしています。

とで生産性の向上や働き方改革、サービス品質の向上などを目指しています。例えば働き方改革を目的としたICT活用の一例としては、RPAの活用があります。既に1年以上前からRPAを一部の事務作業に導入して、定型業務の自動化・省力化に取り組んでいます。これによって、グループ全体で年間1万5,000時間の労働時間短縮を見込んでいます。



「グループで年間1万5,000時間の労働時間の短縮を見込んでいます」飯尾氏

グループ各社と 密接に連携しながら ICT支援を提供する

「先進的なデジタル技術を積極的に活用している」という機運はもともとあったのでしょうか。

特にここ1、2年の間で急速に高まってきました。2017年9月に、遠州鉄道にICT推進課という部署が新たに発足したのですが、ここがグループ全体のICT活用をリードする役割を担うことになりました。RPAやAIといった新しい技術についても、まずはICT推進課が調査を行って、グループ内のどんな業務に活用できるかを検討しています。当社からも現在、7名の社員がICT推進課に出向しています。

知識を身に付けるのも大変なのではないのでしょうか。

お客様の業種・業態ごとに社内ではチームが分かれていて、その中で業務知識をメンバー間で共有しています。ただ基本的には、業務知識を身に付けるための特別な何かを行うというよりは、お客様との日々のコミュニケーションを通じて実地で業務知識を身に付けていく感じですね。私たちのお客様は同じグループ内の会社で、外部のお客様と比べればはるかに密接な関係性を築きやすいので、そうした利点を生かしてお客様から業務知識を吸収しています。

してワークフローシステムで処理しています。今後もグループ全体で電子化を推し進めることによって、年間3万時間の労働時間短縮を目指しています。また2019年2月からは、会計伝票およびグループ会社間の請求書の電子化も始めました。これによってグループ全体で大幅な業務効率化を図るとともに、これまで大量の紙伝票の印刷や保管にかかっていたコストの削減を目指しています。加えて、AIを活用した取り組みも各グループ会社で始まっており、例えば不動産事業では、部屋を探しているお客様に対してAIがおすすめの物件を自動的に提案するサービスを、また、遠鉄グループ全体では、社員の勤務シフトをAIが最適化してくれるシステムなどの開発を進めています。

遠州鉄道以外のグループ会社にも貴社の社員の方が出向くことはあるのでしょうか。

グループ会社のほとんどは自前のIT部門を持っていないため、基本的には私たち遠鉄システムサービスがほぼすべてのIT関連業務を担っています。中でも規模が大きい数社のグループ会社に関しては、当社の担当者が先方に常駐して支援に当たっています。他のグループ会社に関しても、常駐はしないまでも日ごろから密接に連携しながら支援しています。

遠鉄グループの中には、鉄道会社からバス会社、タクシー、百貨店、不動産、カーディーラーなど、多岐にわたる業種・業態の企業が含まれています。これだけ多様な業種の企業をサポートするとすると、業務

社員の育成に関しては、いかがでしょうか。

います。

遠鉄グループの中期経営計画では、「強みを独自性に進化させる人材の輩出」という重点政策も掲げています。当社でも人材不足の課題は抱えていて、特にプロジェクトリーダーの不足に悩まされています。

そこで、2017年度下期から新たに人材教育専門の部署を立ち上げて、キャリアパス制度やスキル等級制度の整備を始めました。これによって、社内の技術者は「自分がキャリアパスのどの段階にいるのか」「次のスキル等級に進むためには、どんなスキルを身に付ければいいのか」がはっきり分かるようになります。こうしてキャリアパスを辿っていったら、最終的にはより多くの技術者にプロジェクトリーダーに必要なスキルと経験を身に付けてもらえればと考えて

技術者同士の コミュニケーションを 活性化させるための オフィスデザイン

限られた人数で遠鉄グループ内の様々な企業のシステムをカバーするために、何か工夫されていることがあれば教えてください。

まず、開発環境や開発プロセス、ドキュメントなどの標準化を進めています。システムの開発生産性向上が目的です。これによって、既存の開発資産を生かした効率のいい開発が可能になります。また人数が少ないと、特定のシステムをずっと同じ人間が手掛けることになり、ノウハウが属人

化しがちです。そうになると、もしその人間

がいなくなってしまうと一気にノウハウが失われてしまいますから、どんなに小さな案件でもなるべく複数人が関わるようにして、属人化を避ける工夫をしています。

有が進んでいます。

メンバー間のコミュニケーションを活性化させるための工夫は何か行われていますか。

業種・業態をまたがって案件を担当することもあるのですか。

場合によっては、ある業種の担当者が他の業種のシステムに関わることもあります。システムの仕事は忙しさに波がありま

なるべく技術者同士がコミュニケーションを取りやすいオフィス作りを心掛けています。以前のオフィスでは、技術者の席は互いにパーティションで区切られており、各人が仕事に集中しやすい反面、互いのコミュニケーションが希薄になりがちでした。開発の仕事といえども、一人だけで進めるものは稀で、大抵はチームメンバー同士のコミュニケーションが大事になってきます。そこで現在のオフィスではパーティションを取り払い、技術者同士がよりコミュニケーションを取りやすいオープンな雰囲気

「プロジェクトリーダーの不足が課題です」佐野氏



ちなみに技術部門以外の部署では、現在フリーアドレス制度を取り入れていて、基本的に固定席を廃止しています。技術者はどうしても専用の開発環境や検証環境が必要なのでフリーアドレスを導入しにくい面もありますが、近々持ち運びできる小型デスクトップPCを導入することで、技術部門にもフリーアドレス制度を導入する予定です。

顧客から寄せられる 「より早く」「より安く」 というニーズ

現在、遠鉄グループ内のICT活用を推進していく上で、どのような課題に直面していますか。

その通りです。今後のICT活用は、一からシステムを開発して利用するというより、既に出来上がっているクラウドサービスを組み合わせて利用する形へと徐々にシフトしていくはずですが、そうすると、プログラム開発のスキルだけではもはやお客様の要望にはお応えできません。むしろ、プロジェクトをうまく進められて、カットオーバー後も導入したシステムの効果をうまく引き出せるような人材が必要になってきます。技術者はどうしても自身でプログラムを開発したがりです。そのため、自ら進んでこうした役割を引き受けようという人は多くはないのですが、ぜひ殻を破って新たなキャリアへと歩みだしてほしいと考えています。

大きく分けて三つの課題に取り組んでいます。一つは「急速に変化するIT環境への対応」です。先ほども申し上げた通り、現在遠鉄グループではAIやRPAといった先進ICTを積極的に取り入れようとしています。その全体の音頭は遠州鉄道のICT推進課が取っています。当社もそうした動きに遅れないよう、新技術に対応できる人材を育成し、具体的な案件に積極的に取り組んでいかなければと考えています。

二つ目の課題は、IT戦略の策定や遂行にリーダーシップを発揮できるIT人材の不足です。

先ほどもおっしゃっていた「プロジェクトリーダーの不足」も、そうした課題の一つということができますね。

もう一つの課題とは何でしょうか。

三つ目の課題が、納期やコストの面で必ずしもお客様にご満足いただけていないという点です。先ほども紹介した通り、現在デジタル技術を使った生産性向上や働き方改革、サービス品質向上にグループを挙げて取り組んでいます。そのため、そのための取り組みを実現するにあたり「より早く」「より安く」という要望を常々いただいています。当社もなるべく早く、安くシステムを提供できるように最大限努力しているのですが、それでも近年のお客様が求めるスピード感は従来とは比べ物にならないほど早くなっています。そこでさらに迅速かつ柔軟な開発を可能にするために、当社独自の高速開発フレームワーク「ファストシステム」を展開しているところです。

ファストシステムとは

▶ 手軽に、安価で

既存のPaaSと比べて、
低価格でアプリケーションを開発できる

▶ 作らない開発

開発言語を使わず、パーツの組み合わせ・配置で
アプリケーションを実装

高速開発ツールを 組み合わせた 独自の開発フレームワーク 「ファストシステム」

「ファストシステム」とは、「一体どのようなものなのでしょうか。」

その名の通り、早く(ファスト)システムを構築できるアーキテクチャのことを指しています。これまで当社の技術者が一からスクラッチ開発していたシステムを、高速開発に適したツールやパッケージ製品を積極的に活用することで従来より大幅に早く、安く開発できることを目指しています。ただし、すべてのシステムにこの方式が適合するとは限りません。案件ごとにファストシステム開発が適しているのか、あ

るいは従来型のシステム開発手法の方が適しているのか、当社で都度判断するようにしています。

具体的にはどのようなツールやパッケージ製品を利用しているのでしょうか。

アプリケーションの開発・実行フレームワークとしては、サイボウズの「Kintone」を採用しています。ノンプログラミングで簡単にWebアプリケーションを開発でき、従来のスクラッチ開発と比べて開発時間を大幅に短縮できます。比較的小規模なシステムであれば、わずかに数時間の作業で基本的な機能を実装できるほどです。データ連携部分には、アシストから導入した「DataSpider Servista」（以降、DataSpider）を利用しています。こちら

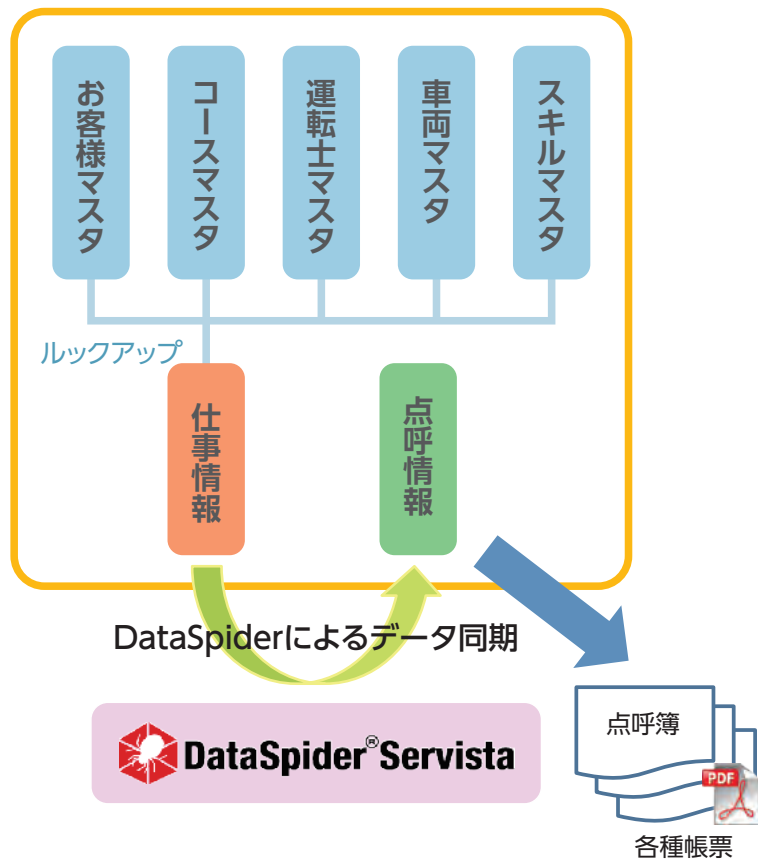
も複雑なデータ連携処理をノンプログラミングで素早く実装できるため、とても重宝しています。この二つのツールを組み合わせ、Kintoneでフロントエンド周りの機能を構築し、DataSpiderでデータ連携・加工処理を実装することで、本格的なシステムを短期間・低コストで開発できるようになりました。

KintoneやDataSpider以外には、どのようなツールが使われているのでしょうか。

この他にも、ユーザー操作を自動化する仕組みをノンプログラミングで簡単に実現できるRPAツールや、データ分析や帳票作成を手軽に行えるデータマイニングツールなどを要件に応じて利用しています。先ほどご紹介した「年末調整の電子

化」の仕組みは、データマイニングツール「SPSS」とRPAを組み合わせることで実現しています。その他にも、これまでExcelシートを使って手作業で行っていたような業務を、これらのツールを組み合わせることで自動化するだけで、かなりの業務効率アップを実現できます。ファストシステムの開発手法を適用する案件の特性に応じて組み合わせるツールの種類を都度検討し、最適な組み合わせなるべく早く、安くお客様のニーズにお応えできるよう心がけています。

導入事例 バス運行管理業務



ファストシステム導入で 「開発コスト半減」の事例も

ファストシステムを導入されたことで、どのようなメリットがありましたか。

ノンプログラミングツールの導入によって、プログラミングスキルに乏しい人員でもアプリケーション開発が可能になり、開発要員不足を補えるようになりました。データ連携部分に関しても、従来は連携するサービスやアプリケーションごとに適切な言語でプログラムを開発する必要があったのですが、DataSpiderが提供するデータ連携用アダプタを活用することでプログラミング作業を行うことなく容易に実装できるようになりました。

一例を挙げると、バスの運行管理業務を支援するシステムをkintoneとDataSpiderの組み合わせで開発しました。この開発プロジェクトでは、スクラッチ開発を想定した場合の見積額と比べてわずか半分のコストしかかかりませんでした。この事例は、グループ内で毎年行われている「ICT活用事例発表会」でも大々的に取り上げられました。

相当大きな効果が得られたんですね。

はい。これ以外にもファストシステムを適用したことで、グループ会社に対して低コストでスピーディにシステム機能を提供し、現場の生産性向上につながったという事例が次々と出てきています。こうした結果を受けて、現在ではDataSpiderや

kintoneを使って開発ができる人材を育成して、ファストシステムの開発要員を増やそうとしているところです。また社内でも有志が集まって自主的に勉強会を開いている他、kintoneの開発者コミュニティである「kintone café」などにも積極的に参加してスキルアップを図っています。こうしたコミュニティ活動を通じて、「gusuku customine」などの新たなノンプログラミングツールに関する情報を得ることができ、当社の業務にも有意義なフィードバックがもたらされています。

ファストシステムやDataSpiderを使って、今後計画されていることや将来の展望などがあれば教えてください。

ファストシステムを適用して短納期・低コストの開発を実現できたこれまでの実績を基に、さらに同様の事例を積み重ねていきたいと思っています。またRPAを使った業務自動化・効率化には、今後グループ全体を挙げてさらに取り組みを強化していきたいと考えています。先ほどもお話しした通り、現在グループ全体で帳票の電子化を進めているところですが、まだまだ手書きの帳票も多く残っているので、例えばAI・OCRを使った手書き文字の自動認識技術にRPAやDataSpiderを組み合わせて手書き帳票の自動処理化にチャレンジするなどして、ペーパーレスによる業務改



「ペーパーレスによる効果をさらに高めていきたいです」
松井氏

善の効果をさらに高めていきたいですね。

今後はシェアードサービスの 開発・提供も視野に

遠鉄グループ内には様々な業種・業態のグループ企業がありますから、すべての企業が足並みを揃えて業務改善に取り組みたいためには、時には調整や説得も必要になるのではないのでしょうか。

そうですね。まさにそうしたグループ内の調整や統制のために、グループ本社の遠州鉄道内にICT推進課という部署が設けられました。当社の遠鉄グループ内での立場は「一グループ会社」ですから、同じ立場にある他のグループ会社にICTの仕組みを提案しても、「どうせ商売のために

今後、ICTを活用してどのように遠鉄グループ全体のビジネス課題解決に貢献していきたいとお考えですか。

ICT人材の育成や他社との連携を通じて、グループ各社の課題解決や生産性向上に貢献していきたいと考えています。具体的な構想の一つとしては、ICTを活用したグループ内のシェアードサービスを提供していければと考えています。例えば人事・給与といった業務は、各社ごとの違いはほとんどありません。そこで当社が各グループ会社の人事・給与業務を一手に担い、ICTによる自動化・省力化を生かした低コストのシェアードサービスとして各社に提供できれば、グループ全体の競争力強化に大きく寄与できるのではないかと考えています。

提案しているのだろう」と穿った見方をされることもあります。その点、たとえ同じ提案内容だったとしても、グループ本社から提案してもらおうとやはり説得力を持ちます。おかげで、かつては各社ごとにばらばらだったグループウェアやセキュリティ対策も現在では統一されて、コストメリットを出せるようになっていきます。

レスポンスが早いアシストの サポートサービスに 今後も期待

ちなみに、ファストシステムの中核を担っているDataSpiderはアシストから導入いただきました。DataSpiderを初めて使用されたとき、どのような印象を持たれましたか。

基本機能の範囲内では、EAI（エンタープライズアプリケーション統合）ツールとして極めて使い勝手が良く、導入もとても簡単でした。画像連携処理のためにバイナリデータを操作しようとしたり、グループウェアパッケージと連携させたりなど、少し変わった使い方をしようとする急に難易度が上がることもありましたが、



「質問に対する回答がとても具体的なので助かっています」 下家氏

DataSpiderのオプション機能であるアダプタを追加することで対応できました。その際にはアシストの導入支援サービスを利用し、オンサイトでサポートを受けることができたので非常に助かりました。

アシストの導入支援サービスやサポートサービスについては、どのような印象を持たれましたか。

導入支援サービスでは、当初は集合教育を複数回実施する予定でしたが、当社からの提案でマンツーマン形式のQA対応に急遽変更してもらいました。おかげで、当社SEのナレッジを短期間のうちに深めることができました。こうした柔軟な対応はとてもありがたかったですね。また運用開始後のサポートサービスについても、アシス

トのサービスは他社のサポートサービスと比べてレスポンスが非常に早いと感じています。こちらが質問を投げるとすぐ回答があり、その内容も当社がやりたいことを実現するためのサンプルスクリプトを添付するなど、非常に具体性に富む対応で、とても助かっています。

最後にアシストの「良かったところ」「悪かったところ」、あるいは今後アシストに期待されることなどがあれば、ぜひ忌憚のないご意見を伺いたいと思います。

製品を提案いただく際も、営業とSEの方が連携しながら的確な提案と対応をされるので、とても信頼しています。アシストに提供いただいているサポートサービスのQA対応はレスポンスがとても早く、丁

寧で、とても助かっています。また毎年、「ソリューション研究会」という技術研究会に、当社社員も参加させています。他社の方々と特定のテーマについて議論するなど、貴重な交流・勉強の場として重宝しています。普段なかなか体験できないことを体験できてとてもいい刺激を受けています。これからも引き続き、遠鉄グループのビジネス発展に寄与できるソリューションの紹介や製品サポートをぜひお願いできればと思っています。

遠鉄システムサービス株式会社

会社概要 corporate profile

本社：静岡県浜松市中区千歳町91番地の1
設立：1984年
資本金：1億円
URL：<https://www.ess.co.jp/>

事業内容

ネットワーク設計・導入、セキュリティ製品設計・導入、運用・保守サービス(サービスデスク)、オフィス機器&ソフトウェア、教育ビジネス

© K.K. Ashisuto 2020 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。



遠鉄システムサービス様とは、10年以上にわたりお付き合いをさせていただいております。弊社主催のアシストフォーラムや静岡セミナーへのご登壇をはじめ、こちらからの様々なお願いを、いつも快くお受けいただき、この場をお借りして心より御礼申し上げます。

今回の広報誌の取材では、先進技術を積極的に取り入れようとしている社風がとても印象的でした。弊社よりご導入いただいたDataSpiderについては、開発標準化レクチャーを実施した際、皆様が熱心に受講され、とても早く技術習得なされたこと大変驚きました。導入当初は課題もありましたが、弊社の技術者と常に連携され、課題の共有と解決を繰り返しながら取り組まれた姿勢には大変感銘いたしました。貴社と弊社の技術者相互の信頼関係もさらに深まったと感じています。

その後もアシストの経営企画本部メンバーとの意見交換会が開催されたりなど、遠鉄システムサービス様と弊社との関係は、地区や部門を超えた広がりを見せています。さらには遠鉄システムサービス様主催のゴルフコンペにもお声がけいただき、楽しく交流させていただきました。

このような信頼関係を結ぶ遠鉄システムサービス様のさらなる発展をしっかりとお手伝いができるよう、弊社営業マンと技術者が一つになって支援させていただく所存です。今後ともご指導よろしくお願いいたします。

現在、遠鉄システムサービス様でご利用いただいている製品、サービス

- データ連携ツール / DataSpider Servista
- 統合ID管理ツール / LDAP Manager
- 各種プロダクト技術支援サービス