



特定メーカーに 依存しない マルチベンダー・ システムインテグレーターとして 他社にない価値を お客様に提供していきます。

阪神電気鉄道および阪急電鉄の鉄道事業に加え、不動産、ハービス大阪などの商業施設、阪神タイガース、宝塚歌劇団など、関西地域に住む人々にとってはすっかりおなじみの各種生活サービスをトータルで提供する阪急阪神グループ。その中で、ITビジネスをほぼ一手に担うアイテック阪急阪神は、グループ外の鉄道会社にも広くITソリューションを提供する鉄道業界きってのソリューションベンダーとして広く知られるばかりでなく、ビル管理や医療、ECなど幅広い事業領域を手掛ける関西随一のSI企業として存在感を放っている。そんな同社が現在進める事業戦略や、注力している各種取り組みについて話を聞いた。

ASHISUTO CUSTOMER アイテック阪急阪神株式会社

GUEST SPEAKER

アイテック阪急阪神株式会社
代表取締役社長

浜田 真希男 氏 (写真右)
Makio Hamada

常務執行役員 ソリューション事業統括本部
ソーシャルソリューション事業本部長
ビジネスインフラ事業本部長

成定 和則 氏 (写真中央)
Kazunori Narisada

インフラソリューション部長

明石 信二 氏 (写真左)
Shinji Akashi

(取材日：2019年9月)

マルチベンダーの
鉄道系SI企業としては
唯一無二の存在

まずは貴社の概要について教えてください。

アイテック阪急阪神株式会社は、阪急阪神ホールディングスグループの一員として、グループ内外のお客様にITを使った各種ソリューションを提供するIT企業です。阪急阪神ホールディングスグループは、2006年に当時の阪急ホールディングスと阪神電気鉄道とが経営統合を果たしたことにより発足しました。「安心・快適」、そして「夢・感動」をお届けすることで、お客様の喜びを実現し、社会に貢献することをミッションに掲げ、主に関西地域を中心に「都市交通」「不動産」「エンタテイ



鉄道車両用防犯カメラシステム



都市交通 列車運行管理システム

ンメント「情報・通信」「旅行」「国際輸送」「ホテル」の七つのコア事業領域において広くビジネスを展開しています。

当社はこれらのうち、「情報・通信」の事業領域において中心的な役割を担っています。つい最近まで、情報・通信はグループのコア事業領域としては位置付けられておらず、「エンタテインメント・コミュニケーション」コア事業領域の中に含まれていました。それが2019年4月からはグループのコア事業領域として前面に出るようになったため、当社がグループ内で担う責務もより重くなりました。

貴社の取引先は、同じく阪急阪神ホールディングスグループ内の企業が多いのでしょうか。

具体的にはどのような事業を手掛けられているのでしょうか。

長年グループ内で鉄道関連のシステム構築・運用を手掛けてきたノウハウを生かして、グループ外の鉄道会社様にも様々な交通関連システムを提供しており、現在では当社が最も力を入れる主力事業となっています。この手のシステムはメーカーが丸抱えで提供することが多いのですが、その場合はそのメーカーの技術や製品で囲い込まれてコストが高くついてしまうことがあります。その点、当社は特定のメーカーに依存することなく、マルチベンダーでオープンなシステムを安価に構築できるという強みがあります。

こうした点をお客様に高く評価いただいた結果、現在では鉄道系のソリューション

当社の2018年度の売上上げは約279億円でしたが、そのうちグループ内でのビジネスが占める割合は約4割に過ぎず、残りの約6割はグループ外のお客様との取引が占めています。通常、鉄道会社の情報システム子会社というと、本体の情報システム部門が独立してできたものがほとんどで、自ずと親会社やグループ会社との取引が大半を占めます。しかし当社はもともシステム開発を請け負う企業として1969年に創業され、その後には阪神電気鉄道の情報システム部門と阪急グループの情報システム子会社が統合されたという経緯があります。したがってその出自からして、一般的な情報システム子会社とは異なり、外販ビジネスと極めて親和性が高いと言えます。

ベンダーとして業界内で一定のポジションを築き上げており、日本全国の鉄道会社様とお付き合いさせていただきながら、多種多様なソリューションを提供しています。ちなみに近年のヒット商品としては、電車の車両内に設置する防犯カメラがあります。最近、電車の車両内で発生した事件が世間を騒がせたり、2020年の東京オリンピックを控えて防犯対策を強化する必要から、関東地域を中心に車両内に防犯カメラを設置する動きが加速しています。そんな中、当社の製品は多くの鉄道会社様から高く評価いただき、おかげさまで大変な勢いで導入が進んでいます。



「特定メーカーに依存せず、マルチベンダーでオープンなシステムを安価で構築できるという強みがあります」(浜田氏)

多種多様な事業領域を 手掛けるとともに自治体の まちづくりへの貢献も

鉄道系ソリューション以外にも、様々な分野の事業を手掛けておられますね。

社会インフラ系のビジネスとしては、ビルの中央監視システムやセキュリティシステムなど、ビル関連システムの開発・販売にも力を入れています。もともと阪急阪神ホールディングスグループは関西地区で多くのビルを所有しており、当社はそこで利用されるシステムの開発を長らく手掛けてきました。その過程で得たノウハウを生かして、現在ではグループ外のお客様にもビル関連システムの提供を行っています。鉄道系システムと同じく、ビル関連システム

も長らく大手ベンダーによる寡占化が常態化していましたが、当社は特定のベンダーの製品に依存しないオープンなシステムを安価に提供することで、お客様に新たな価値を提供することを目指しています。

貴社ではこの他にもWeb系ソリューションや医療関連事業など、実に多様なビジネスを展開されています。

もともと、阪急阪神百貨店や阪神タイガースのECサイトを手掛けていましたから、そこで得たノウハウをEC構築パッケージ製品「HIT・MALL」にまとめてグループ外のお客様に提供しています。また、単に製品を提供するだけでなく、当社がお客様に代わって商品の登録からシステムの運用、データの分析、コールセンタ

ーの運用までをBPOとしてすべて請け負うこともできます。百貨店や小売りのお客様は、リアル店舗で物を売るノウハウは豊富にお持ちですが、ECの運用ノウハウは得てして少ないことが多いため、当社のようにECに関するすべての業務をアウトソースできるサービスは高く評価いただいています。

また医療系の分野においても、臨床検査センター向けシステムや法人、病院向けの健診システムやパッケージ製品などを提供しています。ちなみに健診システムのパッケージ製品に関しては、国内でも3本の指に入るほどのシェアを獲得しています。このように様々な分野の事業を手掛けることで、ある特定の事業分野への過度な依存を避け、ビジネス全体のリスクヘッジを図っています。

全国の自治体と連携して、街づくりや地域の安全・防災に関するサービスも提供されています。

はい。当社はソフトウェアのシステム・サービスだけでなく、センサーやカメラなどのIoTデバイスを使ったソリューションにも強みを持っています。例えば兵庫県の伊丹市様には、2015年に「安全・安心見守りカメラ」と、子どもや高齢者の居場所をBLEビーコンタグを通じて保護者らに知らせる「まちなかミマモルメ」をご導入いただきましたが、その結果、街頭犯罪認知件数が減少しました。また東京都の足立区様とは「地域BWAの整備およびまちづくりに関する協定」を締結して、防犯カメラシステム回線やフリーWiFiスポットサービス回線などの地域BWAイン



「様々な先進テクノロジーを組み合わせることで、業務やサービスのレベルを向上させる取り組みを各所で進めています」(成定氏)

フラの整備を二人三脚で進めています。

これから日本は益々少子高齢化の傾向に拍車がかかりますから、防犯だけでなく高齢者の見守りサービスのニーズが増えていくと思います。当社もこれら先行事例で得た知見を基に、他の自治体様へも同様の仕組みを展開していくって、地域の安全・安心・快適の実現にぜひ貢献していければと考えています。

画像認識やチャットロボットなどの AI技術を使った 先進ソリューション

近年、AIやIoT、ビッグデータ等の先進テクノロジーを活用して新たなビジネスモデルを創出する「デジタル・トランスフォーメーション」が注目を集めています。貴社

ではそうした先進テクノロジーに対する取り組みは行っておられるのでしょうか。

IOT関連については先ほど紹介した通り、自治体様を中心に様々なソリューションを展開しています。またAIに関して、鉄道の駅の構内に設置した監視カメラの画像をリアルタイムに分析して、白い杖を自動検知する技術を開発しています。これが実用化されれば、視覚障害者の方が駅で危険な目に遭わないか遠隔から見守ったり、場合によっては駅員が先回りしたりして補助の手を差し伸べるようなことが可能になります。この仕組みは近いうちに、実際に駅の現場に展開していきたいと考えています。この他にもAIの画像認識技術の研究開発には力を入れていて、画像処理に特化したAIエンジンを使った様々なソリ

ューションを現在企画しているところです。

鉄道系事業に強い貴社ならではのソリューションですね。

鉄道系以外にも、例えば自治体のお客様向けに自然言語解析のAIを使ったチャットボットのソリューションなどを提供しています。兵庫県之宝塚市様とは「AI（人工知能）を利用した自動応答サービスの実証実験に関する協定」を締結して、LINEを使ったチャットボットサービスの実証実験を行いました。具体的には、住民の方々がLINEを通じて宝塚市の専用アカウントに市民サービスに関する問い合わせを行うと、チャットボットがその内容を解釈して自動応答するというものです。「24時間、365日対応できる市民サービ

ス」の実現を目指して開発したもので、実証実験の結果も極めて良好だったので、これから本格導入に向けてさらにAIの精度を高めていきたいと考えています。

社内の業務にも、そうした先進テクノロジーを適用されている例はあるのでしょうか。

業務の省力化やサービス品質向上のために、自動化ソリューションを様々な現場に取り入れています。例えば、これまで人手に頼っていた運用作業の自動化を図るために、一部でRPAを導入しています。また同じくこれまで人手に頼ってきたBPOサービスの業務にチャットボットを導入することで、これまで人手では対応できなかった深夜や早朝の時間帯でもユーザーの問い合わせに答えられるようになり、サービス

働き方改革や自己研鑽の ための環境作りを進める

近年ではあらゆる業界で人手不足が叫ばれており、特にIT業界は今後人材不足が一層深刻化すると言われています。貴社では人材の獲得や育成に関して、どのような施策を講じられていますか？

人材の採用に関しては、関西地域においては幸い阪急阪神ブランドの認知度が高いため、人が集まらないということは今のところありません。しかし当社が最近力を

入れている首都圏や東海地域においては、やはり関西ほどのブランド力がないためか人材の獲得に苦労しています。それに今後益々少子高齢化が進めば、関西地域も含めて優れた人材の獲得は一層困難になってくると思われます。そこで、新たな人材をより獲得しやすくするためにも、また社員により長く働いてもらうためにも、「社員が働きやすい環境」の提供がこれからは不可欠だと考えています。そのために現在、働き方改革のための取り組みを進めているところです。

具体的にはどのような取り組みを行っておられるのでしょうか。

IT企業は新たなワークスタイルを比較的取り入れやすい業種だということもあ

ユーザー交流会であるソリューション研究会など様々な機会を提供いただいております、やはり多くの社員が参加させていただいています。

貴社にはもともと、そのように社員の方々が積極的に自己研鑽に取り組み文化が根付いていたのでしょうか。

もともとそのような文化はあると思います。社員本人の「スキルアップしたい」という声を会社側も尊重してバックアップするようにしていますし、また自ら積極的に学ぶ風土を醸成するために、上長も部下になるべくそういう意識を持ってもらえるようサポートするようにしています。例えば面談の場でアドバイスしたり、目標管理シートに資格取得の目標などを挙げたり、資

り、当社でもテレワークや在宅勤務を積極的に推進しています。実際にテレワーク・在宅勤務の社内制度を定めて社員に利用を推奨しているほか、テレワーク環境下でも業務の遂行に支障がなるべく出ないように、ビジネスチャットツール「LINE WORKS」を導入して遠隔地間でも社員同士がスムーズにコミュニケーションを取れるようにしています。また同様の目的で、Web会議システムも導入しています。

なお当社はキャリア採用に力を入れているのですが、女性の応募者の方の中には、当社の在宅勤務の制度を気に入って入社いただく方も多いですね。結婚・出産後も在宅勤務で仕事を続けられるという点を、働きやすい環境として高く評価いただいているようです。ただし、実際にテレワークや在宅勤務の制度を活用している社員の数は

格を取得した社員に対しては一時金を支給するなどして、各人が目標に向かって自ら積極的に学ぶ雰囲気作りに努めています。

製品販売パートナーとしても アシストとの密接な 関係を構築

貴社とアシストとのお付き合いは、かなり以前にまでさかのぼりますね。

当社の前身であるアイテック阪神設立当初の1987年頃からアシストとお付き合いを始めさせていただいているかと思えます。その後2007年にアイテック阪急阪神が設立され、2010年にグループ向け大規模会計システムの再構築プロジェクトが立ち上がった際にOracle Databaseや

まだまだ少ないので、今後はその割合をもっと増やしていかなければいけないと考えています。

人材教育に関してはどのような施策を講じられているのでしょうか。

かなり前から、ITスキル標準に基づいて社員のスキル管理を体系的に行う取り組みを進めています。社員のキャリアアップのサポートにも力を入れており、各人が目指すキャリアを実現するにはどのようなスキルを身に付けるべきなのかを明確化し、そのために必要なトレーニングメニューなども用意しています。その中にはアシストが提供する研修コースも含まれており、実際に多くの社員が受講しています。ちなみにアシストからは、研修コースの他にも、



「Ericom Shieldは、当社のお客様が抱えていたセキュリティ課題解決のためにぴったりの製品であることから独自サービス、Cloud Shield-iのリリースにつながりました」(明石氏)

J P 1など様々な製品をアシストから提供いただき、それ以降より一層親密なお付き合いを続けさせていただいています。

現在はEricom製品のパートナーとしてもアシストと協業されています。

Ericom製品に関しては、2012年から販売パートナーとして協業させていただいています。当時、災害対策やパンデミックのための仮想PCやシンクライアントのソリューションを模索しており、シトリックスやVUEエムウェア、マイクロソフトといった大手ベンダーの製品以外にも何かいいソリューションはないか調査を行っていました。そんな折、アシストのセミナーでEricom社のクライアント仮想化製品「Ericom Connect」のことを知りま

した。十分な機能や性能を備えながら、かつ大手ベンダーの製品と比べるとコストをかなり低く抑えられる点に大いに魅力を感じて、アシストとパートナーシップを組んでEricom Connectを使ったクライアント仮想化ソリューションを何社かのお客様に提供しました。

その後、2017年にEricom社が新たに「Ericom Shield」というセキュリティ製品をリリースしましたが、当社のお客様が抱えているセキュリティ課題を解決するのにぴったりの製品だったため、再びアシストに相談させていただきました。その際には「当社独自のサービスとして世に出したい」という私たちのわがままを汲んでいただき、2018年9月に当社独自のクラウドサービス「Cloud Shield-i」としてリリースすることができました。

具体的にはどのようなサービスなのでしょうか。

Ericom Shieldは、インターネット系ネットワークと業務系ネットワークとを完全に分離した「インターネット分離」の環境において、インターネットのブラウジングを安全に行えるようにするソリューションです。具体的には、インターネット系ネットワークで稼働するWebブラウザの画面データだけを業務系ネットワークに転送することで、マルウェアの業務系ネットワークへの侵入を防ぎつつ、インターネットのブラウジングを可能にするというものです。Cloud Shield-iはこの仕組みをクラウドサービスとして提供することで、より多くのお客様がEricom Shieldのインターネット分離ソリューションのメリットを手

軽に享受できるようにしたものです。

お客様の反応はいかがでしたか。

サービスの提供を開始してまだ間もないのですが、大変多くのお客様から引き合いをいただいています。Cloud Shield-iは単にEricom Shieldの機能を提供するだけでなく、インフラをクラウドサービスとして当社が提供するとともに、その運用・保守も当社が丸ごと引き受けます。これによりお客様側の運用負荷をなくし、利便性を徹底的に高めたことが、多くの企業様から高く評価いただいている最大の理由だと思います。



リテールソリューション(QR決済サービス)

今後はセキュリティ関連 ソリューションの二層の強化も

やはり近年、セキュリティ関連ソリューションのニーズは高いのでしょうか。

そうですね。当社は阪急阪神ホールディングスグループのITインフラ全体を管理するミッションを負っていますが、近年はサイバー攻撃の手法が益々高度化・巧妙化していることから、セキュリティ対策の強化は最優先事項の一つになっています。鉄道会社は重要インフラ事業者として強固なセキュリティ対策を講じる社会的責務がありますし、これから東京オリンピック・パラリンピックや大阪万博を控え、日本企業を標的にしたサイバー攻撃が激化することも予想されます。

そうした将来構想の実現をこれから目指していくにあたり、アシストもぜひお役に立てればと考えています。

例えばビッグデータ活用にあたっては、アシストからご提供いただいているBIツールのQlikViewが大いに役立つでしょうし、その他にも使えそうな製品やサービスがあればぜひご提案いただけると大変助かります。また製品のサポートに関しては、常に私たちの立場に立って親身になって相談に乗っていただいているので、本当に助かっています。これからも引き続き、手厚いご支援をぜひお願いできればと思います。

そんな中、当社でもグループ全体のセキュリティ対策の底上げのために、現在様々な施策を検討しているところです。そのためにはやはり優れたセキュリティ製品の導入・活用が欠かせませんから、アシストにはぜひ優れた製品やサービスをご提案いただけるとありがたいですね。

セキュリティ以外にも、今後どのような領域に注力される予定なのでしょうか。

先ほど挙げたAIやIoT、RPAといった技術の他に、データ活用ソリューションにも今後は力を入れていきたいと考えています。例えば当社は2018年11月からQR決済サービス「Alipay」「WeChat Pay」を利用できるサービスを提供開始しましたが、これによって今後は大量の決

済データが集まってきます。これらをビッグデータとして分析することで、旅行者の消費動向をより細かく知ることができるようになります。これによって当社のお客様のインバンド事業の発展に寄与できますし、阪急阪神グループとしてもお客様の旅マエ・旅ナカ・旅アトそれぞれにおいてプロモーションを連動させて、より価値の高い体験を提供できるようになるのではと考えています。

アイテック阪急阪神株式会社

会社概要 corporate profile

本社：大阪市福島区海老江1丁目1番31号
阪神野田センタービル
創業：1969年
資本金：2億円
URL：<https://itec.hankyu-hanshin.co.jp/>

事業内容

社会システム事業、インターネット事業、医療システム事業、ソリューション事業、システム開発受託事業、技術サービス事業



アイテック阪急阪神様とアシストは30年を超えるお付き合いとなります。

お付き合いが深くなったのは、2010年の大規模会計システムの再構築プロジェクトへの支援がきっかけでした。その際にご担当の皆様から「何年もほとんど仕事がないのにめげずに営業に来てくれたアシストさんと、ようやく得意分野で一緒に仕事ができますね」と、お声がけいただいたことが今も印象に残っています。何より嬉しいのは今も変わらず「アシストさんのサポートにして本当に良かったです」というお言葉をいただけていることです。めげない営業にお付き合いくださったアイテック阪急阪神の皆様と、めげない営業活動を続けたアシストの諸先輩方に感謝しています。

マルチベンダーシステムインテグレーターのアイテック阪急阪神様とパッケージインテグレーターのアシストとは事業領域が重なるところがほとんどありません。そのため、お互いに得意分野を持ち寄り、協業という形でご一緒させていただくことで付加価値をより一層高めることを心がけています。スピードと変化が求められる今、アイテック阪急阪神様もアシストも他とは違う何か、新しい何かを見いだすことに注力しています。

これからも、高品質のサポート提供を継続することはもちろん、誰よりもアイテック阪急阪神様とそのビジネスを知り、アシストの良さをお伝えしてお互いが発展できる活動に尽力してまいります。

現在、アイテック阪急阪神様でご利用いただいている製品、サービス（お客様への提供含む）

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| ■ リレーショナルDBMS / Oracle Database | ■ オープンソースDBのサポート / PostgreSQL サポート |
| ■ エンタープライズデータベース / EDB Postgres | ■ デスクトップ仮想化ツール / Ericom 製品 |
| ■ インターネット分離 / Ericom Shield | ■ 統合運用管理ツール / JP1 |
| ■ システム統合監視ソフトウェア / Zabbix | ■ 統合ログ管理システム / Logstorage |
| ■ 高速インメモリBIプラットフォーム / QlikView | ■ セルフサービスBIプラットフォーム / Qlik Sense |
| ■ オペレーショナルBIプラットフォーム / WebFOCUS | |
| ■ データ連携ツール / DataSpider Servista | ■ データ接続ソリューション / Progress DataDirect |
| ■ ファイル転送自動化 / HULFT | ■ アプリケーション仮想化ツール / Citrix 製品 |
| ■ 情報漏洩対策ソリューション / 秘文 | ■ 帳票ソリューション |
| ■ 各種プロダクト技術支援サービス | ■ 各種教育研修サービス |