



哲学と信念



INDEX

序文	03
2024年度版 公開によせて	04
01 はじめに	05
02 アシストとは	05
03 アシストの目標	06
04 目標を実現するために	07
05 人	08
06 全社員が営業および管理者	10
07 スペシャリスト	11
08 効果とサービス	12
09 成長	12
10 成長するために	13
11 全社員に期待すること	13
追補1 人バッジ	14
追補2 私たちを取り巻く世界について考え、責任ある行動を	15
主な改訂内容	16

序文

創業者、ビル・トッテンが『哲学と信念』を執筆した理由

アシストの創業者であるビル・トッテンが、『哲学と信念』の前身である『Second Decade』を執筆したのは、アシストの価値観を文章で明確に表す必要があると感じたからです。言い換えると、「アシストの企業理念」を確立したいと思ったのです。

創業から1983年くらいまで、社員数は100名に満たず、社員のほとんどは同じ事務所で顔を見ながら一緒に仕事をしていました。全員の名前と顔が分かり、何の仕事をしていて、どんな人で、どんなことを考えているのか、そんなことまで分かるほど、長い時間を共に過ごしていました。ですから、その頃までは、私が社員に何を期待しているのか、何をしてほしいのかを、わざわざ文章で説明する必要はなかったのです。

その後、1984年頃から社員数が急速に増えたため、社員一人ひとりの顔を見ながら、それぞれの社員と交流を深めるのが難しくなってきました。

そのため、私が考える「アシストの企業理念」を、まず『Second Decade』として執筆しました。それを他の役員に読んでもらい、方向性や内容が適切か、足りないことはないかなどを、皆で納得するまで議論しました。その後、それを全社員にも読んでもらい、社員からのフィードバックも反映させて完成したものが初版の『哲学と信念』です。

私はこの『哲学と信念』を書くにあたり、非常に多くの時間を費やしました。そしてこれを読む人全てがその人なりに評価し、批判し、反論できるように非常に明確に創業者の考えを記しました。

もし社員が私の書いたことに納得できなければ、それを改訂するよう私を説得するのは社員の責任でした。それができないのであれば、または『哲学と信念』の内容に納得できないのであれば、アシストを辞めてください、と私は言いました。

こうした過程、また複数の改訂を経て、そしてIT業界における様々な変化も反映して、現在の『哲学と信念』があります。ですから『哲学と信念』は、私ビル・トッテンが最初の原稿を書きましたが、その後全社員によって積み重ねられた議論や意見交換の内容を反映した、アシスト全社員の、みんなの『哲学と信念』だと思っています。

『哲学と信念』とは何か

アシストの社員は、この『哲学と信念』をアシストの聖書や経典などと呼ぶことがあります。私自身は、これはアシストの企業理念や道徳であると思っています。どのような名称であっても、この『哲学と信念』はわれわれアシスト社員の考え方や行動の基本を記すものです。

しかし、アシストの社員の皆さん、またはこれからアシストの社員になる皆さん、どうかこの『哲学と信念』を制約事項と捉えないようにしてください。これは「企業理念」であり、規範にすべき内容ですが、これまで改訂を繰り返してきたように、これからも必要に応じて改訂をしていってください。



》》 序文

一番大切なこと

この『哲学と信念』に書かれている内容に沿って商売をしている限り、アシストはこれから数百年、またはそれ以上にわたって永続できると、私は自信を持っています。

どうかそれを目指して、次の3つの目標に向かって、これからも良い仕事をしてください。

1. ソフトウェアを購入するお客様にとって最高の会社になること
2. ソフトウェア分野で働く者にとって最高の会社になること
3. 協力会社にとって最高の会社になること

どんなに技術が進歩し、どんなに社会が変わろうとも、お客様はいつも正直で、誠実で、有能で、思いやりのある「人」と取引をしたいと思うはずです。私たちはそのような人になることを目指しながら、これからも人を「アシスト」する「アシスト」であり続けましょう。

2024年1月31日

株式会社アシスト
代表取締役会長 ビル・トッテン

2024年度版 公開によせて

『哲学と信念』の歴史

『哲学と信念』は、これまでに何回か改訂されてきました。

最初に執筆されたのは1983年6月22日付『Second Decade』で、それは1985年10月19日付の『アシスト：哲学と信念』（初版）として大幅に改訂されました。その後、1993年6月30日に第二版、2002年6月14日に第三版に改訂されました。

本版は第四版として2024年1月31日に公開されたものです。

アシストを取り巻くビジネス環境、そして我々の働き方には、過去を大きく超える変容が起きています。また、「多様性」という言葉に表現されるように、人の働き方、他人との付き合い方、つまりは社会のあり方そのものが大きく変わりつつあります。アシストがこれからの変化に適切に対応できるようにするために、4回目の改訂を行いました。

なお、この第四版の内容は、「哲学と信念改訂プロジェクト」が改訂案を作成し、それを経営陣、全社員に見直してもらい決定したものです。

主な改訂箇所は、この『哲学と信念』の最後に掲載しました。

01 はじめに

本章には、『哲学と信念』を執筆した目的と理由、そして社員一人ひとりにこれをどう活用してほしいかが書かれています。

本書の目的

- **アシストの企業理念を社員に深く理解してもらうこと**
- **社員一人ひとりにアシストの哲学と信念に関心を持ってもらい、それについて考えてもらうこと**
- **アシストの哲学と信念について、社員同士で話し合ってもらうこと**
- **社員全員がアシストの哲学と信念について考え、議論し合うことによって、全社員が一致した考えを持つこと**

本書について全社員にお願いしたいこと

この『哲学と信念』に関して各自に実施してほしいことは次の3つです。

1. **読んで完全に理解すること**
2. **考えること**
3. **疑問や意見があれば他の社員と話し合い、それでも疑問が残れば社長と話すこと**

以上の3つを行うことによって、アシストがその目標を実現するために必要な社内の合意が得られるはずですが、自分が働く会社の環境を良くするも悪くするも、アシストで働く社員自身にかかっています。ここに書かれている内容に関して意見、質問、反論があれば、まずは皆さん同士で話し合い、上司にも相談してみてください。その上で改訂が必要と思う箇所があれば、社長に提案してください。

02 アシストとは

本章では、アシストとは何か、そしてアシストの基本的目標とは何かを定義します。

なお、『哲学と信念』に記載されている「アシスト」は、アシストグループの全ての企業と組織を意味します。

アシストは、ソフトウェアを必要とする人または組織に、ソフトウェアやサービスを販売し、その効果を最大限発揮できるよう支援します。

1. **アシストの商売の基盤はソフトウェア製品の販売とサポートであり、基本的にソフトウェア製品の開発は行わない。他社が開発したソフトウェア製品を販売し、そのソフトウェア製品の利用を促進するためのコンサルティング、教育、開発、その他のサービスを提供する。**
2. **アシストは、ソフトウェア製品の販売やサービスの提供を通してお客様がその企業目的を達成することを手伝う。**
3. **アシストの取扱商品は、お客様の生産性向上や意思決定に役立つソフトウェア製品であり、ゲームや娯楽に属するソフトウェア製品は扱わない。**

ソフトウェアの販売は、今後も長い間、世界で最も面白く、魅力ある商売であり続けるでしょう。アシストはこの商売において最高の企業になるという目標を達成するまで、あるいはこの商売よりも魅力的な商売に出会うまでは、ソフトウェア関連に事業領域を限定し、それ以外の分野には手を広げません。

03 アシストの目標

アシストの目標は次の3つです。

1. ソフトウェアを購入するお客様にとって最高の会社になること
2. ソフトウェア分野で働く者にとって最高の会社になること
3. 協力会社にとって最高の会社になること

ここで「最高」を強調したことに注目してください。われわれの目標はこの業界の全ての点において最高になることなのです。規模、収益性、商品の品質、サービスの質、労働環境といった特定の指標においてではなく、全てにおいて最高を目指します。またここでいう「最高」とは競合他社と比べてということではなく、自社としてできるだけ最高を目指すということです。

目標の優先順位は、次のように考えてください。

1. ソフトウェアを購入するお客様にとって最高の会社になること

全ての企業の役割とは、社会または社会の構成員に役に立つ商品またはサービスを提供することにより社会に貢献することです。アシストは、お客様の要求に見合う商品やサービスを正直かつ適切に提供し、その代価以上の価値をお客様が手にできるように常に努力することで最高のソフトウェア会社になることを目指します。

2. ソフトウェア分野で働く者にとって最高の会社になること

社員がやりがいや達成感を感じる仕事を提供できる最高の会社を目指します。社員の潜在能力を最高に発揮できるよう自己を向上できるようなキャリアパスを提供します。そして社員が責任ある社会の一員として、すなわちできる限り最高の市民や会社員になるよう奨励します。

3. 協力会社にとって最高の会社になること

ここでいう協力会社とは、私たちがビジネスを営んでいく上で必要な物やサービスを供給してくれる全ての協力者のことを指します。ソフトウェアの開発会社、ビジネスパートナー、オフィスビルの不動産会社、文房具や各種備品、設備の提供者、銀行、コンサルタント、弁護士、会計士など、アシストの商売に必要な物やサービスを提供してくれる全ての協力者や協力会社を指します。アシストは、こうした協力会社に対して、常に誠実で正直に対応することで最高の会社になることを目指します。

上記の優先順位は、あくまでもお客様が第一であり、社員や協力会社よりもお客様が常に優先されることを忘れてはなりません。われわれがビジネスを続けられるのはお客様のおかげからです。常にお客様のお役に立っていれば、お客様もアシストにビジネスチャンスをご提供ください。

04 目標を実現するために

目標を実現するために、アシストの社員は次の2つのことを目指さなければなりません。

1. 一人ひとりが、ソフトウェア業界において最高の人間になるように努めること
2. チームとして、ソフトウェア業界で最高の組織となるよう努めること

最高の人間

アシストが行うことには全て人が関係しています。商品の販売権は「人」から取得するのであり、また商品の販売先も企業ではなく、そこで働く人です。また社員は皆、他の社員と協力して仕事を行います。われわれは商品やサービスを利用してくださる人を支援しますし、またアシストのビジネスに不可欠なものを提供してくれる人に依存しています。人間は、自分が好感を持てる人、尊敬できる人から商品を買いたいと思うだろうし、そのような人に自社が開発したソフトウェアを販売してほしいし、一緒に仕事をしたいと考えるものです。

追補1:人バツジ

したがって目標を実現するためにしなければならないことの1つは、ソフトウェア業界の中で可能な限り最高の人間、すなわち、次のような人間になるよう努力することです。

- 一番温かくて、気の利く人間
- 一番役に立つ人間
- 一番正直な人間
- 一番有能で知識ある人間
- 一番よく働く人間

お客様は、いつも次の過程を経て商品を購入されます。

1. まず、お客様は、接点を持ったアシスト社員について、この人が好きになれるか、尊敬できるか、信用できるかを考えます。
2. そのアシスト社員を気に入ると、次に、その社員の属する企業が好きになれるか、信用できるかを判断します。

3. 次にその人が扱っている商品を検査します。既にアシスト社員とその企業を好きで信用して下さっているお客様はほとんどの場合、商品を買ってくれます。
4. お客様は商品購入後、商品を使い、アシストからサポートやサービスを受ければ受けるほど、アシストのことをよく知るようになります。それでアシストをさらに信頼、信用してもらえれば、お客様はより多くのお取引をしてくださるでしょう。

すなわち、商売は人と人との間に成立するという事です。人と商品、あるいは人とサービスの間ではありません。これは、「直接接しているお客様」だけではなく、お客様のお客様、商品の仕入れ先、アシストに入社する人、アシスト社員同士、銀行、メディアなど、関係する全ての人について言えることです。

最高の組織

目標を実現するために2番目にしなければならないことは、業界の中で最高の組織、最高の企業としての地位を保ち続け、さらに高めていくことです。そのためには次のことを行う必要があります。

- 最高の人間を雇い、教育し、やる気を起こさせること
- 最高のソフトウェアの販売権を獲得すること
- お客様のニーズに合う、最高のものを提供すること
- 最高の資料を作ること
- 最高のサポートやサービスを提供すること
- どの企業よりも熱心に正直に、販売、サービスすること

これらのことを達成するには、常に変わりゆくお客様、開発会社、そして社員の抱える問題やニーズを的確に把握し、他のどの会社よりも一生懸命お客様のニーズを満たし、また問題を解決していかねばなりません。われわれがどんな人間であるか、われわれが他人に対してどのように接しているか、われわれがチームとしてどのように協力して働いているか、こうしたことこそ商売をする上で一番大切なことであり、商品やサービスそのものよりも重要なことなのです。

05

人

人はアシストにとって一番重要な財産です。アシストは、やる気があり、熱心な社員が、彼らの能力や努力によって可能となる最大の潜在能力が発揮できるような環境を提供します。

アシストは安定に甘んじるよりも、成長やチャンスを望む意欲的な人に適した会社です。簡単な仕事よりも、やりがいのある仕事をしたいと考える人に向いています。長期的に考えれば、こうした社員がいる会社こそ、一番安定した、報酬の高い仕事を社員に提供できるのです。企業がすべきことは社員を安定に甘んじさせるのではなく、社員が意欲的に働けるよう刺激的な環境を提供することです。

アシストの人に関する目標は次の4つです。

1. 優秀で熱心な人を雇う
2. 社員を教育する
3. 社員を意欲的にさせ、刺激を与える
4. 精神的にも金銭的にも社員にできるだけ多く報いる

1 優秀で熱心な人を雇う

アシストは次の6つの条件を満たした人と一緒に働きたいと思っています。

1. 有能で行動力のある意欲的な人で、安定、容易さよりも自己の向上を望む人
2. 周囲の人に丁寧で温かく、思慮深く、役に立ち、気が利く正直な人
3. 消極的に追従する人ではなく積極的に引っ張っていく人、つまり人からの指示を待つのではなく、自分自身、自分のチームそして会社に対して常に向上心を持って臨んでいる人
4. 一匹狼よりもチームプレーヤーである人。人と一緒に働くことを好み、チームや仲間の成功こそ自分にとっても最大の利益になると考える人

5. 結果重視を望む人。努力の集積が結果として表れることを知っていて、かつ、結果が思わしくなければチームの成績とならないことを理解している人
6. ソフトウェアの商売に興味のある人

2 社員を教育する

アシストはソフトウェア業界で働くために必要な技術力を伸ばし、かつ総合的な力がつくよう社員を教育します。会社として社員教育のための最高のプログラムと設備を全社員に提供しよう努めますが、社員は会社から与えられる教育プログラムや設備を最大限に活用しなければなりません。ただし、それだけでは不十分であり、社員自身が自己向上のために努力する必要があります。

3 社員を意欲的にさせ、刺激を与える

人を伸ばし、かつ楽しく働いてもらう最も良い方法は、日々刺激を感じる環境を提供すると同時に、いかにうまく課題に対処できたかをすぐに評価することです。これが最もうまく機能しているのはスポーツチームでしょう。スポーツチームは試合に勝つためにチームとして日々練習しています。そして試合のたびにすぐ結果が出ます。勝利した場合は大きな喜びと満足につながり、結果重視型の人は次の試合に勝つためにより一層努力をするはずで

アシストは、スポーツチームのように、常にチームを組織し、それぞれに数多くの挑戦を与え、意欲を持たせると同時に、すぐに結果を知らせるようにします。具体的には、アシストの全社員に、自分のチームを勝利に導くための重要な仕事を担ってもらい、責任とその遂行に必要な権限を与え、目標を達成すれば高い報酬を得られるようにします。アシストが行っていることを競技に例えるならば、チームプレーであり個人種目ではありません。

人

4 精神的にも金銭的にも社員にできるだけ多く報いる

アシストは社員に対し、ソフトウェア業界で最も面白い、やりがいのある仕事をできる限り提供し、高い報酬を与えます。ただし、アシストは費やした時間ではなくて結果（実績）に対して報酬を与えるべきだと考えます。そうでなければ能率の悪い人の方が得をすることになるからです。アシストは各社員が規則に縛られ、指示どおりに仕事をこなさなければならないといった環境ではなく、それぞれの社員が頻繁に新しいことに挑戦し、それを成功させるために発奮し、その結果がうまくいったかどうかはすぐに分かるような組織づくりをします。

またアシストは金銭的にも社員の貢献に報います。人をやる気にさせるための方法はお金だけではありませんが、社員の貢献に対して報酬で報いることは極めて重要であるとアシストは考えます。アシストの成功をつくるのは社員です。それなら、その成功に対する報酬を得るべき人は社員に他なりません。この理由でアシストは1972年の設立以来、結果重視型の賞与制度を維持し、顧客サービスの向上や事業継続に必要なものを除いて、ほぼすべてをそれを生み出した社員に還元しています。

アシストは次の2通りの方法で、この結果重視型賞与制度を提供しています。

第一に、アシストでは個人の達成率よりチームの達成率が重視されます。アシストの賞与制度ではチームがその目標をどこまで達成したか、全社的目標にどこまで貢献したかによって各チームに賞与原資が配分されます。

第二に、アシストでは個人の達成率よりもチームへの貢献度を重視します。そして各チームリーダーは、社員のチームへの貢献度に基づいて各社員の賞与受取額を決定します。

アシストは、安定した楽な環境を社員に提供しようとは思いません。むしろ面白くて挑戦的、刺激的で満足でき、かつ高い報酬の得られる仕事を求める人にそれを提供します。言い換えれば、アシストは安定性ではなく無限の機会を与えるようにします。しかし、アシストは社員の成功を保証してはいません。成功を勝ち取れるかどうかは、社員がいかに好機を生かせるかにかかっています。



06

全社員が営業および管理者

アシストでは全社員が営業かつ管理者でなければなりません。その理由を以下に説明します。

営業

全社員が、お客様がアシストからソフトウェアやサービスを買ってくださるか否かの決定に影響を及ぼします。

- **アシストにお客様から、請求書や契約書や商品に関する電話での問い合わせがあったり、あるいはお客様がアシストに来社したとします。アシストの社員が温かく対応し、正直で商品知識に富み熱心だったら、お客様は商品を買いたくなるでしょう。そうでなければ商品は売れません。**
- **お客様は、広報誌、Webコンテンツ、ユーザーマニュアルなどアシストが作成した文書を読みます。それらが読者のために役立つように十分考慮され、有益な情報に富んだものだったら、お客様はアシストの商品を買いたくなるでしょう。そうでなければ商品は売れません。**
- **お客様のところへ営業担当者が商談に行きます。お客様は営業担当者が親切か、正直か、役に立つか、有能か、知識が豊富か、熱心かを判断して商品を買ってくださるでしょう。そうでなければお客様はアシストから商品を買わないでしょう。**
- **アシスト社員がソフトウェアの導入や教育、あるいはユーザーサポートのためにお客様対応をしたとき、お客様は私たちがいかに親切で、やさしく正直で、有能で知識が豊富かを判断してアシストからまた商品を買いたいと考えるでしょう。そうでなければ次は売れません。**

このようにお客様がアシストから商品を買うかどうかの判断に、全社員が影響を及ぼしているのです。

ここで強調したいことは、アシストでは全社員が常に営業だということです。全社員のお客様への接し方が、追加注文につながるか、もしくは取引終了につながるかを左右するのです。全社員が営業であり、われわれの行動はいつでもアシストの売上や評判に貢献もすれば、妨げにもなりうるのです。

管理者

アシストは管理を主な仕事とする人の数を最少にとどめた組織が望ましいと考えます。このような組織をつくるには、全社員が自己管理を行い、自分のチームそしてアシスト全社のために貢献できるよう責任を持つことです。自己管理ができる社員とは、下記のようなことができる人を指します。

- **ソフトウェア業界において最も優秀で役に立つ人になるために自ら学び、学んだことを実践する社員**
- **アシストにとって最高の人を雇い、教育し、やる気を与える社員**
- **アシストのために世界で最高のソフトウェアの販売権を獲得する社員**
- **商品をお客様のニーズにうまく適合させる社員**
- **本当に必要としているお客様へ正直に商品を売る社員**
- **商品を買ってくださったお客様に最高の価値を提供する社員**

アシストの社員全てが常にこれらのことを実行できたら、誰も他の人を管理する必要はありません。われわれ全員が一般社員であり管理者でもあるのです。生産性の高い人が他の人の管理に時間を割かなければならないのは実にもったいないことです。また自己管理能力を持つ人が他の人に管理されるのは、屈辱でもあると思います。

07 スペシャリスト

アシストでは全社員が「営業」と言われていますが、実際は複数の職種に分かれています。その中で営業職と呼ばれる人は、見込客や既存のお客様を訪ねてお客様課題のヒアリングをしたり、最適な商品を薦めたりする人たちです。営業職はその時間のほとんどを、見込客やお客様の訪問に費やすため、営業活動以外の電話対応、資料作成、ソフトウェア導入、ユーザー教育、ユーザーサポートなどを行うことはできません。

アシストは設立後の10年くらいは、社員のほとんどが営業職でした。そして営業活動が一番大切な仕事でした。アシストは当初どこの企業とも全く取引がなかったため、最初の商品を買っていただくことが最大の仕事であり、収益のほとんどは新規のお客様からの売り上げで、既存顧客からの追加購入はほとんどなかったのです。

当時は、アシストが競合他社に差をつけることのできるものといえば最高の商品と販売力だけでした。しかし、日本企業の多くがアシストの商品やサービスを利用してくださっている今は、最高の質の徹底したサービス、かつ迅速なサポートを提供することで他社と差別化することができます。そしてこれは、日々継続したサービスを長期にわたり提供することにより、ソフトウェア業界において最も親切で、正直で、知識に富む優秀な人間であることを示す絶好の機会でもあるのです。私たちがお客様にそれを明示できれば、お客様はもっとたくさんのお取引をくださるでしょうし、他のお客様にもアシストやアシストが取り扱っている商品を薦めてくださるでしょう。

時代の変遷とともに、アシストも変わってきました。職種別で見ると、1,283名の従業員のうち234名（2023年4月現在）が完全な営業職です。それ以外の社員はスペシャリスト、つまり、営業活動を支援する人たち、技術支援の提供やソフトウェアの導入、新商品／サービスの発掘や企画、ユーザー教育、ユーザーサポート、コンサルティング、マーケティングを主な仕事とする人たちや、会社全体にサービスを提供する経理、総務、人事、IT部門、広報などです。これらの役割を抜きにして、アシストはお客様に最高の商品やサービスを届けることはできません。

このように、アシストの中で何かの分野におけるスペシャリストになることは、営業になることと同様に重要で魅力的なことです。アシストでは社員一人ひとりに、アシストで行う仕事のうち1つ以上の分野で優秀な技能や専門知識を持ったいわゆるスペシャリストになってほしいと思います。ここで重要なことは、どんな職種に従事していても最高のスペシャリストを目指し、努力することによって誰もが営業活動や企業活動、ひいては社会に貢献することができるということです。



08 効果とサービス

アシストのお客様が必要としているものは、ソフトウェアそのものではありません。お客様が必要としているのは、ソフトウェアによってもたらされる効果です。アシストが実際にお客様に提供しているのは、ソフトウェアを活用することでお客様が望んでいらっしゃる効果を確実に手に入れることができるようにするためのサービスです。

商品を提案する際には、その商品の技術的な機能を取り立てて話すよりも、その商品を使うことにより得られる効果を強調することの方がずっと重要です。例えば、お客様が期待する効果や課題を確認するための提案書やたくさんのお客様事例は、アシストの商品から、最大限の効果を引き出すための道具となります。

アシストの社員全員が、お客様が最大限の効果を得られるようにするために最大限のサービスを提供することを常に心がけていれば、お客様はアシストと関係を持つことを喜び満足していただきます。そしてさらに多くの商品を購入してくださるでしょうし、同僚や他社にもアシストあるいはアシストの商品を推薦してくださるでしょう。商売は正しく行えば簡単なものであり、必ず満足感を与えてくれます。

09 成長

売り上げを伸ばすことがアシストの目標ではありません。先に示したように、アシストの目標は以下の3つのみです。

1. ソフトウェアを購入するお客様にとって最高の会社になること
2. ソフトウェア分野で働く者にとって最高の会社になること
3. 協力会社にとって最高の会社になること

アシストは上記の目標を達成した分だけ、成長することができると思っています。その理由は3つあります。

1. お客様は最高の販売会社から商品を購入したいと考えています
2. 人は最高の会社で働きたいと考えています
3. ソフトウェアの開発会社は最高の代理店とビジネスをしたいと考えています

私たちが目標を達成することができれば、最高の人がアシストに加わり、最高のソフトウェアの開発会社がアシストにソフトウェアの販売を依頼してくれるようになり、お客様がアシストの商品を欲しがようになるでしょう。つまりアシストは成長していきます。言い換えれば、私たちの目標は会社を成長させることではありませんが、商売のあらゆる面において最高になるという目標を目指すことが、自動的にアシストを発展させることになるのです。

10 成長するために

会社を大きくすることがアシストの目標ではないということを忘れてはなりません。あくまでもアシストの目標は最高を目指すことであり、それを実現したときに初めてその見返りとして会社が大きくなるのです。成長自体は真の目標ではありません。会社を大きくすることそのものを目標にするという誘惑に負けてはいけません。

特に、以下の3つの点を忘れてはなりません。

1. アシストは常にまず既存の市場（お客様）を大切にしなければなりません。

他の市場に売ろうとすると、既存の市場にとって最高の会社になろうとする努力が分散されてしまうからです。

2. アシストは常にお客様の声に敏感でなければなりません。

もちろん商品の開発会社にとって最高の代理店でなければなりません。お客様からの要求と開発会社からの要求の間に差異が生じた場合、常にお客様を優先させなければなりません。アシストにとっては開発会社よりもお客様の方が重要です。長期的に見た場合、お客様を優先させることが開発会社の利益にもつながるのです。お客様を常に第一に考えることがお客様に対するアシストの評判を高め、ひいてはそれが長期的な開発会社の利益にもつながります。

3. アシストの社員のやる気をそぐような事業に手を出すべきではありません。

1つの例外は、社員よりも優先順位が高い、お客様の役に立つために事業を始める必要が出た場合です。アシストの成功に誰が最も貢献しているか、またその貢献に対する見返りを受ける当然の権利を持っているのは誰か、常に念頭に置いておかなければなりません。それはアシストのお客様と社員です。現在のお客様やアシスト社員にとって最高の企業であると自信を持てるまでは新事業に手を出すべきではありません。

11 全社員に期待すること

アシストが社員全員に望むこと、そして期待することは次の5つです。

1. この文書を注意深くそして徹底的に読んでください。
2. もし完全に理解できない箇所があったら他の社員に質問していただいて結構です。上司にも聞いてみてください。しかし、それでも完全に理解できなかったらアシストの社長に尋ねてください。この文書を理解することはアシスト社員の義務だからです。
3. この文書を全て理解した後で賛成できない部分があればアシストの社長と議論してほしいと思います。もう一度繰り返しますが、この文書に対する反論を他のアシスト社員と話し合ってももちろん構いませんが、その結果まだ反論を持ち続けたなら社長と話し合してほしいと思います。ここで書かれたことに対するあなたの疑問や反論をアシストの社長に完全に理解させることがあなたの義務だからです。
4. 社長は社員がこの文書を理解することを助けるために、社員からの全ての質問に対して必ず回答し、ここで書かれたことに対する反論に対して必ず説明し、話し合い、社長がそれに納得すれば、改訂案を用意し、全社員に再び読んでもらい改訂します。
5. しかし、もしあなたが、この文書の変更をアシストの社長に説明し、社長を説得できなかった場合は、選択肢は2つ考えられます。あなたの考えを変えて『哲学と信念』に書かれていることに同意するか、あるいはあなたがアシストを辞めてしまうことになるかもしれませんが、それもやむを得ません。

追補1 人バッジ

人バッジ制定時に 創業者のビル・トッテンが社員向けに送った言葉

社章を制定しバッジを作った理由は各人が少なくとも1日1回は「アシストは人を重要視した会社である」ということを思い出してほしいからです。

- 人はアシストの唯一の財産です
- 社員相互の協力と助け合いがなければ、誰も会社を成功させることはできません
- 商売は人と人との間に成立します

われわれは企業に商品を買っているのではなく、その企業で働く人に売っているのです。彼らは、おそらく次の段階を経て、われわれの商品を購入するのだと思います。

1. 営業担当者に好感を持つ
2. 会社を信用する
3. 商品が彼らの要求を満たし、かつ経済的だと考える

重要な点は、購入者はまずアシストの人に好感を持ち、会社を信用し、そして最後に商品を選ぶということです。言い換えれば、人を通して会社にも商品にも興味を持つということです。

企業の担当者がわれわれの商品を選んでくだされば、彼らが自分の会社にアシストの商品を購入するよう説得してくれます。われわれが企業に商品を買っているのではなく、企業の担当者が売ってくださるのです。なぜなら彼らがわれわれに好意を持ち、信頼しているからに他なりません。彼らを裏切ることにはできません！

同様にわれわれは開発会社と取引しているというよりは、むしろその企業の経営者やそこで働く人たちとの人間的なつながりの上に取引が成り立っているとと言えます。なぜでしょう？ それは、彼らがわれわれを信頼しているからです。彼らを裏切ることにはできません！

銀行の取引についても同様のことが言えます。アシストが銀行から資金を借りられるのは、アシストの担当者が良い人間関係を築いてきたからです。銀行が担当者を信頼しているから、必要なときに、アシストに融資するように銀行側を説得してくれるのです。そしてわれわれは銀行員の信頼を裏切らないよう努力してきました。もう1つの例は、新聞や業界誌の記事です。これらの記事も、決して新聞や業界誌の会社が書いたわけではなく、記者（すなわち人）によって書かれたものです。彼らに与えるわれわれの印象1つで違った内容の記事になり得ます。

われわれが多額の費用を広報誌のために費やしている理由は、商品を購入した、あるいは購入するであろう企業で働く人の役に立ちたいからです。営業に、週15件のセールスコールを課しているのも、ユーザー会を運営しているのも、たくさんのセミナーやアシストサロンを行っているのも、より良い人間関係を築くためです。人は商品購入の際、顔見知りの人から、そして自分に好意を持ってくれる人から買いたいものです。たとえセールスにつながらなくても、客先を訪問したり、お客様と共に楽しいひとときを過ごしたりすることにより、われわれも彼らに好意を持ち、そして彼らを大切にしていることを示しているのです。

以上のことから、人に対する対応や人との上手な付き合い方が、商品のサービスや質と同様、大変重要なことが分かるでしょう。こちらから客先に出向くことができ、それにより迅速に問題を解決することができるならば、相手側に書類の郵送を依頼するようなことはすべきではありません。電話の応対も大変重要です。電話をかけるときには、いつも自分の言っていることを相手の人はどのように受け取るかを考えながら話すべきです。

- 人と良い関係をつくる
- 人に信頼される人間になる
- 人はどういう印象を持つかを常に考えて行動する

各人が以上のことに努力すれば、アシストが、そしてあなた自身が成功することは間違いありません。あなたにとって大切な全ての人とうまくいくはずですよ。人というのが、私たちの生活においてどれほど重要なものか、そして人との接し方こそがあらゆる面でわれわれの成功と幸福の鍵であるということ、忘れてはなりません。バッジをつけるたびに、そしてバッジを見るたびに、このことを思い出してほしいと思います。

追補2 私たちを取り巻く世界について考え、責任ある行動を

アシストの目標は、ソフトウェアを必要とするお客様にとって、この業界で働く人にとって、協力会社にとって「3つの最高」を実現することですが、そもそもこの3つの最高を目指すには、私たちが生きるこの「地球」が存在し続け、「社会」が健全である必要があります。「お客様第一」の姿勢を貫くには、そもそもそのビジネス基盤である地球や社会が元気でなければ何もできないからです。

アシストは、1972年の設立以来、多くのお客様やパートナー企業の皆様から温かいご支援をいただきながら発展してきました。設立当初は、まずはアシストを直接支えてくださる「お客様」「社員」「協力会社」に誠実に正直に向き合い、最高の存在になることを目指しました。しかし、設立から半世紀を超え51年目を迎えた今、改めて企業の在り方を見つめ直し、私たちがこれから担うべき社会的責任についても考えていかなければなりません。

企業としての持続可能な社会への対応や、環境や社会に対する責任ある行動は、今や企業規模の大小を問わず、どの企業にも求められる必須事項となっています。アシストは今後、会社として、また、そこで働く社員一人ひとりが、自分たちを取り巻く世界や地球環境にも目を向け、自分たちに何ができるかをそれぞれの立場で考え、責任ある行動をとっていきます。

2024年1月31日
株式会社アシスト



主な改訂内容

1. 『Second Decade』（1983年6月22日付）から、『哲学と信念』（初版）（1985年10月19日付）への改訂

- 数値目標の削除
- 時間の変化によって変わる部分を削除

2. 『哲学と信念』（初版）（1985年10月19日付）から、『哲学と信念』（第二版）（1993年6月30日付）への改訂

- 事業ドメインを変更
ダウンサイジングの影響やパソコン・ソフトウェアの取り扱いを考慮し、事業ドメインを大企業中心から個人まで含む市場に拡大し、「アシストは必要とするいかなる人や組織にもソフトウェアを販売する」という表現に変更
- プライオリティを変更
Unix版などのオープン・システムの取扱開始にともない、アシストは同じ分野で複数の選択肢をお客様に提供できるよう、サプライヤーにとって総代理店ではなく、一代理店の立場を取るようになった。加えて、アシストは雇用を提供する立場から、サプライヤーよりも、社員に対して高い責務を負っているとの考えから、アシストの目標の優先順位を「お客様、サプライヤー、社員」から「お客様、社員、サプライヤー」に変更

3. 『哲学と信念』（第二版）（1993年6月30日付）から、『哲学と信念』（第三版）（2002年6月14日付）への改訂

- 目標について以下を補足
「またここでいう『最高』とは競合他社と比べてということではなく、自社としてできるだけ最高を目指すということです」
- 「男性と女性」の項を全て削除
- パソコン・ソフト取り扱いに関連して、追補として掲載していた「コンピュータ1人1台時代の到来」などを削除
- 特定の商品に関する記述を削除

4. 『哲学と信念』（第三版）（2002年6月14日付）から『哲学と信念』（第四版）（2024年1月31日付）への改訂

- 「哲学と信念」とはアシストにとっての何かを確認し、「企業理念」に統一と明記
- 「創業者ビル・トッテンの哲学と信念」から「アシストの哲学と信念」への変更（創業者ビル・トッテンが書いたものがベースだが、現在はアシスト社員全員の哲学と信念であることを前提に、全体的に表現を見直した）
- 「開発」についての記載を見直し、アシストが提供する商品やサービスの中に「開発」を追加
- ポリティカルコレクトネスの観点での見直しを実施（営業マン→営業担当者（担当者自身を差す場合）や営業（職種を差す場合）、優秀で熱心な「若者」→優秀で熱心な「人」、平社員→一般社員）
- 時代に合わせた表現の見直しを実施（「コンピュータ・ソフトウェア」→「ソフトウェア」、「新聞記者」→「メディア」）
- （追補1）「人バッジ」を見直し、「人バッジ制定時に創業者のビル・トッテンが社員向けに送った言葉」であることを明記
- 「7.スペシャリスト」を見直し、書かれた当時の時代背景についての記載を割愛
- アシストグループ全体の企業理念であることを明記
- 変更提案後の選択肢について、「あなたがアシストを辞めることです」から「あなたがアシストを辞めてしまうことになるかもしれませんが、それもやむを得ません」に見直し
- 社会貢献について「追補2」として追加

責任者

第一版（1985年発行）	ビル・トッテン
第二版（1993年発行）	ビル・トッテン
第三版（2002年発行）	ビル・トッテン
第四版（2024年発行）	大塚 辰男