

超サポ
愉快カンパニー

アシスト

株式会社アシスト

2024

超サポ
愉快カンパニー

アシスト

株式会社アシスト

www.ashisuto.co.jp

東京	〒102-8109 東京都千代田区九段北 4-2-1 市ヶ谷スクエアビル	TEL.03-5276-5850
札幌	〒060-0003 札幌市中央区北 3 条西 4-1-1 日本生命札幌ビル 16F	TEL.011-281-1161
仙台	〒980-0013 仙台市青葉区花京院 1-1-20 花京院スクエア 19F	TEL.050-3816-0970
名古屋	〒460-0003 名古屋市中区錦 1-11-11 名古屋インターシティ 4F	TEL.052-232-8211
金沢	〒920-0853 金沢市本町 2-15-1 ポルテ金沢 8F	TEL.050-3816-0972
大阪	〒530-0011 大阪市北区大深町 4-20 グランフロント大阪タワー A13F	TEL.06-6373-7113
広島	〒730-0011 広島市中区基町 12-3 COI 広島紙屋町ビル 3F	TEL.050-3816-0974
福岡	〒812-0013 福岡市博多区博多駅東 2-6-1 九勸筑紫通ビル 9F	TEL.092-481-7156
沖縄	〒900-0014 那覇市松尾 1-10-24 ホークシティ那覇ビル 4F	TEL.050-3816-0976

ASHISUTO CORPORATE PROFILE



愉快

しい気持ちがつながれば

適なビジネスが広がる

超サポ愉快カンパニー

「アシストさんはIT企業っぽくないね」と言われることがあります。それが、私たちには一番うれしい言葉なのです。私たちは、ハードウェアやソフトウェアを開発する会社ではなく、汎用のシステムやソフトウェアを使い、IT時代を元気に渡っていけるよう、「お客様をアシスト」する会社。クールなIT企業というより、情熱的で、むしろアナログな会社かもしれません。「超サポ愉快カンパニー」は、そんな私たちの想いを表した言葉です。システムのサポートというIT企業の枠を超え、真のパートナーとしてお客様のビジネス全体をサポートする仕事を愉しむ、そしてお客様にもっと快適なビジネス環境を提供する。それがアシストです。社員が大切にしているのは、課題が解決して、あるいは想定していた事業が順調に進んで、お客様が笑顔になること。お客様から楽しさをいただき、お客様に快適な未来を約束する——そんな関係を築きたいと思っています。

めげない、逃げない、あまり儲けない

「超サポ愉快カンパニー」を目指すアシストの3つの約束

どんなに提案を断られても、めげないこと

アシストは、日本で最も相談しやすく、最も提案を断りやすい会社を目指します。ご満足いただけない提案には、Noと教えてください。別の課題で提案するチャンスをいただきたいと思えます。アシストは、お客様に断られるたびに、よりお客様について詳しくなり、お客様の期待を超える提案ができるよう取り組んでいきます。

どんな状況においても、逃げないこと

アシストは、日本で最も課題やトラブルに向き合う会社を目指します。お客様が困難に直面した際は、まずご相談ください。できないことはできない、と最初にお伝えします。ただし、一度お引き受けしたことは、自社の課題と認識して、どのようなことがあっても逃げることなく、誠心誠意取り組むことをお約束します。

そして、あまり儲けないこと

アシストは、日本で最もお客様と利益を分かち合う会社を目指します。ビジネスで得た利益は、「超サポ愉快カンパニー」というビジョンのもと、今後さらにお客様のお役に立てる会社に成長し、より大きな価値をより多くのお客様に還元できるよう、さらなるサービス品質の向上や新しいソリューションの開発に投資します。

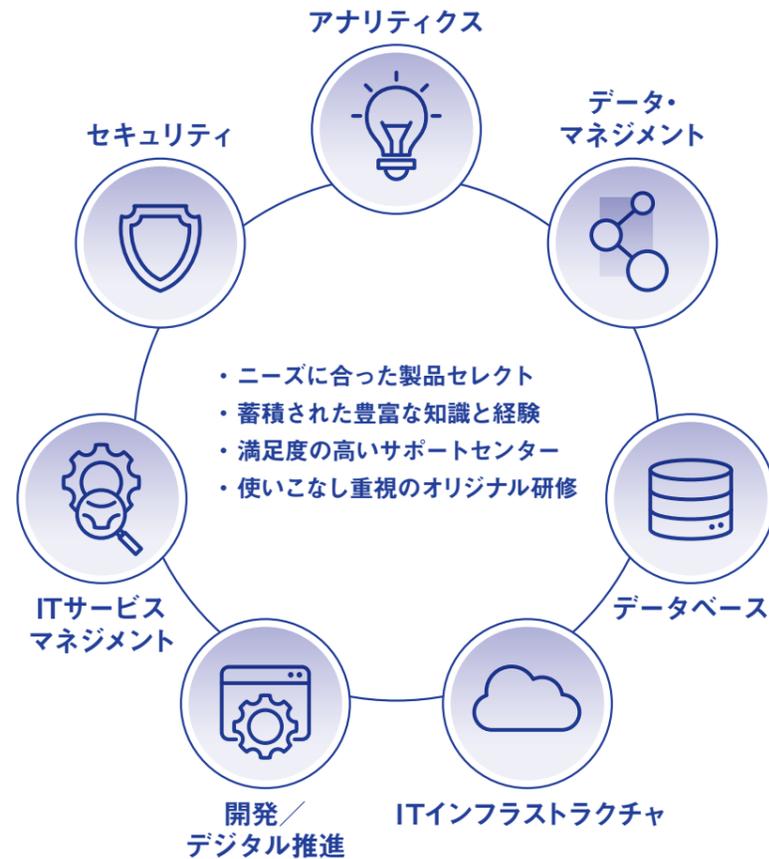
アシストとは？

ソフトウェアを提供するのではなく、
ソフトウェアで課題を解決するパッケージ・インテグレーターです。

ソフトハウスでもなく、メーカーでもなく、システム・インテグレーターでもない。
アシストは、世界中のパッケージ・ソフトウェアを使って様々な課題を解決する、パッケージ・インテグレーターです。

「パッケージ・インテグレーター」 という新しいアプローチ

いまや誰もが知っている「Oracle」。実はこのソフトウェアを日本市場に広く普及させたのが、アシストです。私たちはソフトウェアを開発しません。その代わりに「Oracle」のように、世界中から優良かつどの企業でも汎用的に使えるソフトウェアを発掘し、日本企業が使いこなせるか検証し「アシスト認定ソフトウェア」として提供。それらを徹底的に活用できるようにきめ細かくサポートします。それが私たちの掲げる「パッケージ・インテグレーター」です。



ソフトウェアは「開発しない」方がいい!?

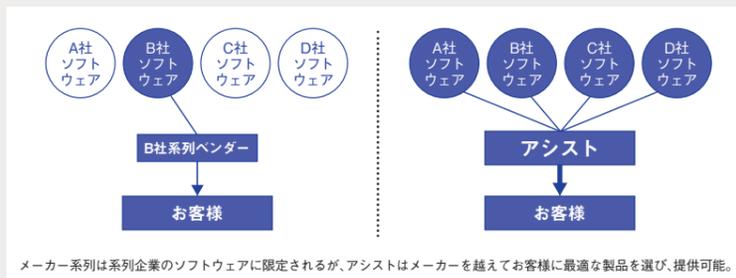
一般にソフトウェアを自社開発する理由に挙げられるのが、「パッケージ・ソフトウェアでは我が社の経営課題に対応しきれない」ということ。しかし、そう考えることが大きな落とし穴につながります。アシスト認定のパッケージ・ソフトウェアなら、その課題に対応できるからです。

膨大な時間とコストが節約できます

ソフトウェアをゼロから開発すれば、使えるようになるまでに膨大な時間がかかります。ビジネスはそんなに待てるでしょうか。さらに自社開発にはコストや人材確保などの「壁」もたくさんあります。

定評あるソフトウェアをすぐ活用できます

多数の企業で実績を上げたソフトウェアを、メーカーの枠を超えてアシストが提案します。使いこなすために必要な支援サービスとともに導入できるので、すぐに課題解決に役立てられます。



「めげない」提案活動

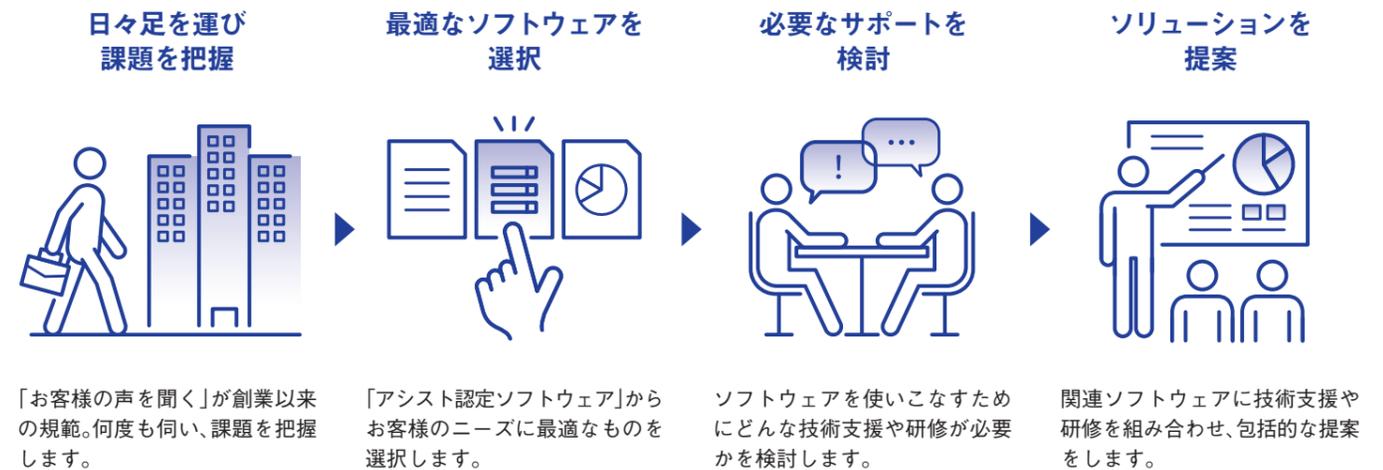
6,400社を超えるお客様から、大きな信頼と
たくさんの貴重なノウハウをいただいています。

ソリューションが商品であるアシストには、お客様からの評価が全て。1972年の設立から約50年。
たくさんのお客様と出会い、多くの高い評価や励ましのお言葉をいただけてきました。

6,400社を超えるお客様、そのノウハウを貴社の課題解決に結集

アシストは現在、年間6,400社を超えるお客様とお取引引きしています。
そのお客様は日本を代表する企業をはじめ、業種も規模も多種多様。
そうした様々なビジネススタイルの中で学んできた全てを成功事例として蓄積してきました。
つまりお客様から学ばせていただいた数だけ提案の引き出しがあるということです。

提案活動



アシスト独自コンセプト

aebis

データ活用を「つなぐ」「ためる」「とどける」「いかす」の4つの視点で捉え、お客様のデータ活用ニーズを実現する最適なソフトウェアとご支援を「組み合わせ」てご提供します。



AEDAN

AEDANは、意思決定の高度化と自動化を促進する製品群と利用方法をノウハウ化したソリューションです。



ENISHI

ENISHIは刻々と変化するITサービス環境の運用管理における様々な課題の解決や、変革を促すソリューションです。



DODAI

アシストのノウハウを集約・体系化したデータベース基盤ソリューションです。



Internet of Knowledge

社員や企業が保有する様々な「知識」を、デジタル技術を使い社内外へ循環し、企業活動の最大化を実現するソリューションです。



「逃げない」サポート

社名の通り、私たちの使命はお客様をアシストすること。
お客様との繋がりに終わりはありません。

パッケージ・ソフトウェアは、使いこなすほど費用対効果が増し、利便性も高まります。
だからアシストは提供するだけでなく、「使いこなしていただく」までのトータルサポートを大切に考えます。

「サポート満足度93.5%」という勳章

私たちが重視するのは、「いかにお客様の成功をアシストできたか」。それゆえ私たちはお客様からの評価を一番の勳章と考えます。

サポート満足度
▶ 93.5%

「サポート継続率91.1%」は信頼の証

システムの継続利用や安定稼働を実現するために、ほとんどのお客様がアシストのサポート契約を毎年更新されています。

サポート継続率
▶ 91.1%

アシストし合う、場を作る

人と人をつなぎ交流を生むことで、愉快の輪を拡げるために
「アシストし合う場」を作ることに、とことん邁進します。

「人と人のつながり」はアシストという一企業の枠を超え、
お客様同士の助け合いや、情報共有、仲間意識といった絆にまで発展しています。
私たちはそんな「愉快」の輪が拡がることに、最大の幸せを感じています。

アシストフォーラム

約30社のお客様に情報活用の課題と成果について事例発表していただきます。心血を注いで取り組んできたプロジェクトの成果を他社と共有することで、「アシスト」し合う仲間を社外に得る機会にもなっています。



ソリューション研究会
製品ユーザー会

IT課題についてお客様同士で1年間研究し、成果発表を行う「ソリューション研究会」、IT製品をより効果的に使いこなせるよう、ユーザー同士で情報交換し合う「製品ユーザー会」を開催しています。



エグゼクティブ/
次世代リーダー交流会

アシスト創業者であるビル・トッテンによる講演会、お客様のエグゼクティブ層が情報交換を行う会員制サロン、各社の次世代経営幹部をお招きした交流会など、取扱製品のご紹介とはまったく趣の異なるイベントを数多く開催しています。



4つのステップできめ細かくサポート

ソフトウェアは、使いこなしてはじめて価値が生まれます。アシストでは、この「使いこなし」を重視した実践的サービスを提供。スキルトランスファー型の支援をモットーにきめ細かくサポートします。

STEP1 インストールやセットアップをサポート

経験豊富なフィールド技術スタッフが訪問し、ソフトウェアの導入を支援。稼働後も必要なサポートを継続的に提供します。

STEP3 サポートセンターが24時間体制で対応

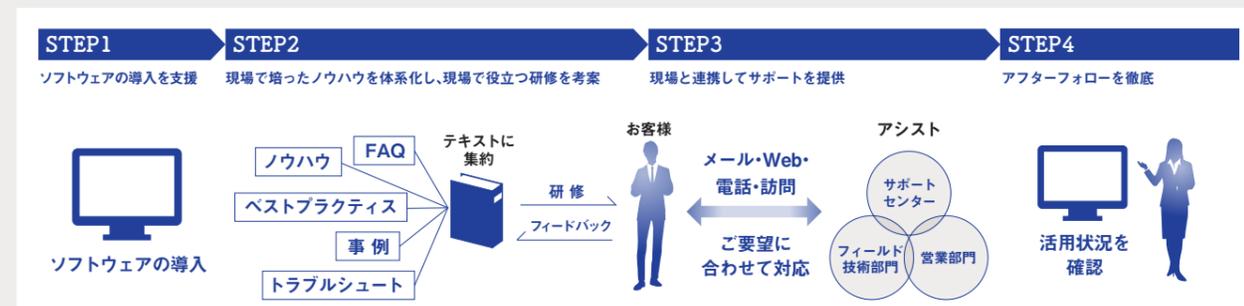
約200名のスタッフが常駐し24時間^{※1} 365日体制で対応するサポートセンターをはじめ、全国各地の営業担当やフィールド技術スタッフと連携するサポート網を確立するなど、全社一丸となってお客様の課題解決に取り組める体制をとっています。^{※2} ※1…24時間契約案件のみ ※2…一部のサービスは有償となります

STEP2 独自のノウハウを活かした使い方を提供

長年にわたり技術支援やサポートを提供する中で得た知見、ノウハウを体系化したオリジナルの研修でサポートします。

STEP4 アフターフォローを徹底

ソフトウェアの導入後、フィールド技術スタッフがお客様を訪問し活用状況を確認するとともに、導入目的が達成されているか、新たな課題がないかをお伺いします。



超サポ愉快カンパニーとして、私たちは「社員」という形で還元

人を会社の財産と考え正当に投資し育成することが、お客様への大きな還元になります。
アシストが社員の待遇や教育を重んじるのは、そんな創業者ビル・トッテンの理念に基づきます。



社章は「人」を中心に考える誓いです

「全てのビジネスは人と人との間に成立すること」を忘れないよう、アシストの社章は、「人」をモチーフにしています。



人を大切にする経営学会 主催

「第13回 日本でいちばん大切にしたい会社」大賞において
審査委員会特別賞を受賞



受賞理由

- お客様にとって最高の会社、働く者にとって最高の会社、協力会社にとって最高の会社という企業理念に共感した社員が入社している
- 利益は会社の存続や社員の報酬、さらなるサービス品質や新ソリューション開発に投資している
- 企業ビジョン「超サポ愉快カンパニー」に基づき、自分たちが愉快であること、その気持ちが伝わることで快適なビジネスを目指している



会員制のお客様サロン「アシストサロン」

研修風景

株式会社アシスト北海道

- 1971 システム開発株式会社のソフトウェア・プロダクト部として発足
- 1972 株式会社アシスト設立
汎用機用パッケージ・ソフトウェア販売の専門商社として活動を開始
- 1973
- 1974
- 1975
- 1976 「EASYTRIEVE」を販売開始
- 1977
- 1978 大阪営業所を開設
- 1979
- 1980
- 1981 異業種ユーザーの情報交換の場として「アシストサロン」を発足
「FOCUS」を販売開始
- 1982 名古屋営業所を開設
- 1983
- 1984
- 1985 東京都港区虎ノ門に本社移転
- 1986
- 1987 「Oracle」を販売開始
福岡営業所を開設
- 1988
- 1989 「アシストカルク」をはじめ、パソコン用ソフトウェアを販売開始
- 1990 パソコン用ソフトウェア「優しい文具シリーズ」が1989年日経優秀製品サービス賞優秀賞を受賞
札幌営業所、広島営業所を開設
- 1991 「経済界大賞異色企業賞」を受賞
「アシストカルク」が「EYECOM ベストヒット大賞 年間総合第1位」を受賞
- 1992
- 1993 幕張にサポートセンターを開設
- 1994 「Precisely Connect(旧 Syncsort DMEExpress)」を販売開始
- 1995
- 1996 アシストユーザー会
「ソリューション研究会」を発足
- 1997 「WebFOCUS」を販売開始
北陸営業所を開設
- 1998
- 1999 「JP1」を販売開始

1972年。日本のコンピュータ創成期から、その発展をアシストしてきました。

上の写真は、1972年、アシスト設立当時の創業者ビル・トッテンの仕事風景。ソフトウェア会社というのにデスクにコンピュータがない。それが当たり前の時代の話です。

ハードウェア／ソフトウェアの概念がなく、ただ「コンピュータ」と言われていた時代

ソフトウェアはハードウェアの“おまけ”と言われていた時代に起きたのが、超大型メインフレーム「370」を発表し、世界のコンピュータをリードしていたIBM社によるソフトウェア・アンバンドリングの実施です。ソフトウェアをハードウェアから切り離して有償化することにより、パッケージ・ソフトウェア市場が有望なビジネスとなるきっかけになった「事件」でした。

当時アメリカの大手ソフトウェア会社から市場調査のため日本に派遣されていたトッテンは、当時の日本はGDPが米国に次ぎ第2位であったものの、人件費が高いアメリカ人が人件費の低い日本企業向けにソフトウェアを「開発」してもビジネスにはならないと判断。会社にはアメリカ製パッケージ・ソ

フトウェアの代理店方式での販売を提案しました。ところが開発専門の会社は彼の提案を却下。

あきらめきれないトッテンは退職し、1971年、注目していたパッケージ・ソフトウェアの販売権を取得するやいなや、再来日。システム開発株式会社内にビジネス拠点を置き、ソフトウェア・プロダクト部を発足。翌1972年3月22日に株式会社アシストを設立したのです。ちなみにその時トッテンが販売権を取得したのが「ASI-ST」という商品で、「アシスト」という社名はその取扱製品第一号の名に由来します。

「Oracle」と「JP1」を日本に普及させる。独立系を貫くことでできるサービスを確立

創業からしばらくは、アシストの取扱製品は全てアメリカ製パッケージ・ソフトウェア。製品選択はトッテン自身が日本市場における可能性を吟味しながら行い、米国で評判の高い先進性のある優れた製品を選びました。その代表が「Oracle」です。

1980年代、企業がコンピュータを導入する目的は「生産性向上のために効率良く使う」



初めての社員旅行



初期のオラクル製品パンフレット

- 2000 虎ノ門と幕張にサポートセンターを増設
- 2001 東北営業所を開設
- 2002 「NOREN」を販売開始
- 2003 大阪にサポートセンターを開設
- 2004
- 2005 東京都千代田区九段北に本社移転
- 2006 サービス事業部(本社)が情報セキュリティマネジメントシステムの認証規格 ISO27001を取得
- 2007 「DODAI」を提供開始
- 2008 株式会社アシスト本舗を設立し、100%子会社となる
- 2009 「QlikView」を販売開始
「PostgreSQL」支援サービスを提供開始
- 2010 「aebis」「ENISHI」を体系化
- 2011 「Ericom」を販売開始
「EDB」を販売開始
- 2012
- 2013 株式会社アシスト北海道を設立
「Progress Corticon」を販売開始
- 2014
- 2015 「Vertica」「Qlik Sense」を販売開始
- 2016 「コンタクトセンター・アワード」最優秀テクノロジー部門賞受賞
- 2017 「AEDAN」を発表
「Ericom Shield」を販売開始
- 2018 中期経営計画「超サポ・2024」を開始
- 2019 「超サポダッシュボタン」を提供開始
- 2020 「DataRobot」「Panopto」「Tenable」「SHieldWARE」を販売開始
- 2021 「AWS診断サービス」を提供開始
- 2022 「パッケージ on AWS」を提供開始
- 2023 中期経営計画「超サポ・25」を開始
「Glean」、「Snowflake」を販売開始

というトレンドに移行。中でもデータベースはシステム・ソフトウェアの中核となるものとして注目していたトッテンは、移植性の高いSQLを採用していたOracleを選択。1987年、米オラクル社と総代理店契約を結び、株式会社オラクルを設立、日本でのOracleビジネスにいち早く着手しました。当初から、導入サポートだけでなく、Oracleの入門レベルから現場で役立つ実践的な研修を提供してきました。

さらに1990年代に入るとコンピュータはメインフレームからオープンシステムへと劇的に変化。それに合わせて、アシストは1997年、Webコンピューティング到来への対応として、BIツールである「WebFOCUS」の販売を開始。1998年からは、運用管理ツールの中核として、株式会社 日立製作所の「JP1」の取り扱いをスタートします。1999年には「JP1」を通じて運用をサポートする研修も始まりました。

事業所、サポートセンターを全国展開、「利益」をアフターフォローの充実に投資

情報システムの進化と共に、情報の管理と活用は企業にとってますます重要になってきました。全てのソフトウェアを自社開発することは人間的にもコスト面からも不可能という認識が高まり、パッケージ・ソフトウェアを提供するアシストは多くの企業から支持をいただけるようになりました。

アシストは、全国のお客様にサービスを提供するために次々に営業所を開設。大阪営業所(1978年)、名古屋営業所(1982年)、福岡営業所(1987年)、札幌営業所および広島営業所(1990年)、さらに金沢に北陸営業所(1997年)、仙台に東北営業所(2001年)と営業所を増やし、現在では沖縄出張所を含めると9拠点にも及んでいます。

アシストが最初に「サポートセンター」の名称を冠してサポートを開始したのは、パソコンソフトビジネスに参入した1989年。さらに1993年、幕張にサポートセンターを新設。1998年にはミッション・クリティカルなサポートが多く寄せられるOracleに関して24時間電話サポートの提供を開始します。また2000年に、Oracle以外にも幅を広げたサポート専任の担当者で構成されたサポートセンターを虎ノ門と幕張オフィスに開設。

その後、2003年に大阪にも拡張し、2013年にはBCP(事業継続計画)の観点から自然災害が少ない札幌市に、新たにサポートを主業務とするグループ会社「株式会社アシスト北海道」を設立しました。現在は東京、大阪、札幌の3拠点で約200名の専任スタッフが常駐し、24時間365日サポート対応を行っています。

「超メーカー」から「超サポ」へ。アシストは「超サポ愉快カンパニー」で100年企業を目指します

2012年の設立40周年には、創業者ビル・トッテンから大塚辰男へとトップが交代。メーカーがメーカーであるがゆえに打ち出せないサービスをお客様目線で見つけ、最適なソリューションとして提供することを目指し、「超メーカー」というビジョンを設定。2018年からは、「超サポ愉快カンパニーになる」ための活動を開始しました。アシストという社名に込めた想いをさらに発展させ、真のパートナーとしてお客様のビジネス全体をサポートする仕事を愉しむ、そして、お客様にもっと快適なビジネス環境を提供する。それがこの新ビジョンに込めた想いです。2022年に50周年を迎えたアシストは、お客様に選ばれ続けることで100年続く企業を目指します。

社員もお客様もワクワクする ビジネスサイクルを

私たちの本懐は、社名に込めたように、お客様を成功に向けてアシストすることで、その業務は様々なサポートが中心となります。サポートというと、トラブル対応のような技術的な支援という解釈が一般的ですが、アシストではサポートをそうした概念を超えた「ITビジネスのあらゆるフェーズでお客様の“お役に立てる”こと」と位置づけ、「超サポ」として取り組んで参りました。そして2018年からは「超サポ」をさらに発展させた新しい企業ビジョンを掲げました。それが、「超サポ愉快カンパニー」です。より質の高い「超サポ」を実現するため、社員一人ひとりが、「お客様にこんな提案もしてみたい」と楽しみながら取り組み、お客様も思わずワクワクするようなビジネス提案を展開していくというメッセージです。

アシストの社員が愉快に仕事をすることでお客様にも愉快になっていただけるビジネスサイクルの構築を目指します。その目標に向け、社員は高い目的意識を持ち、自分の役割をあえて広げることで、さらに愉快度をアップしていく。そして会社はそうした社員の活動を応援することを経営方針にする。それが、お客様にとって良い会社になっていく条件だと信じ、邁進して参ります。



株式会社アシスト
代表取締役社長
大塚 辰男

Profile 会社概要

会社名	株式会社アシスト K.K. Ashisuto
設立	1972年3月
代表取締役会長	ビル・トッテン
代表取締役社長	大塚 辰男
資本金	6,000万円
売上高	433 億円(2023年度)
従業者数	1,337名(2024年4月現在)
事業内容	コンピュータ用パッケージ・ソフトウェアの販売、技術サポート、教育およびコンサルティング
本社所在地	東京都千代田区九段北4-2-1 市ヶ谷スクエアビル
オフィス所在地	札幌、仙台、名古屋、金沢、大阪、広島、福岡、沖縄
取引社数	6,400社(2024年4月現在)
主要取扱製品数	69製品(2024年4月現在)
グループ会社	株式会社アシスト本舗 株式会社アシスト北海道

社会や人の幸せもアシストしたいと考えます

寄付活動

アシストでは、2011年の東日本大震災発生後、継続的な支援を目的として、研修事業の売り上げの一部を義援金として定期的に寄付しています。また、支社・営業所に回収ボックスを設け、使用済み切手やTEPRAカートリッジを回収し、各種団体へ寄付を行っています。



子ども食堂 フードバンク 支援

フードバンクに防災備蓄食品の寄付を行っています。フードバンクは、食品ロスと貧困の問題を解決するために、様々な事情で廃棄となる安全な食品を企業などから集め、必要としている施設や団体、困窮世帯に無償で提供する活動や団体です。
また、アシストの本社がある千代田区の社会福祉協議会を通じて、千代田区内の「子ども食堂」にお菓子袋を寄付しています。



地域貢献

本社の所在する“千代田区民”として、江戸三大祭りに数えられる山王祭(日枝神社大祭)を支援。2年に一度行われる本祭り前は、地元の御神輿を1階ロビー内に展示し、本祭りではオフィス前に神酒所が建てられます。地元町会を支援し、山王祭りを盛り立てています。

