超サポ
愉快カンパニー

アシスト

株式会社アシスト


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 九勧筑紫通ビル 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

# 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。お客様から愉しさをいただき、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と言ってください。別の課題で提案するチャンスをいただきたいと思います。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、まずはご相談ください。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。

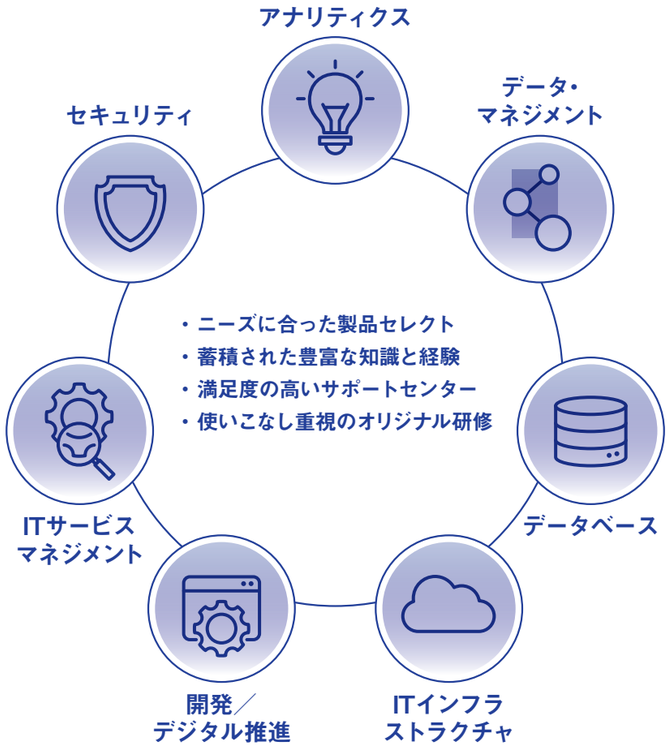
# アシストとは？

## 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「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!?

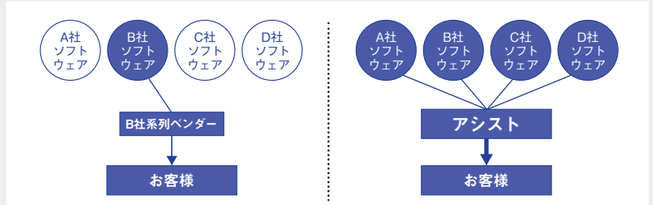
一般にソフトウェアを自社開発する理由に挙げられるのが、「パッケージ・ソフトウェアでは我が社の経営課題に対応しきれない」ということ。しかし、そう考えることが大きな落とし穴につながります。
アシスト認定のパッケージ・ソフトウェアなら、その課題に対応できるからです。

#### 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。




メーカー系列は系列企業のソフトウェアに限定されるが、アシストはメーカーを越えてお客様に最適な製品を選び、提供可能。



# 「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49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いてきました。

### 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6,400社を超えるお客様とお取り引きし、創業からの累計数は20,000社を超えています。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

**日々足を運び課題を把握**

「お客様の声を聞く」が創業以来の規範。何度も伺い、課題を把握します。

**最適なソフトウェアを選択**

「アシスト認定ソフトウェア」からお客様のニーズに最適なものを選択します。

**必要なサポートを検討**

ソフトウェアを使いこなすためにどんな技術支援や研修が必要かを検討します。

**ソリューションを提案**

関連ソフトウェアに技術支援や研修を組み合わせ、包括的な提案をします。

### お客様のニーズに対応したブランド、ソリューションをラインナップ

アシストでは、お客様の目的・課題をしっかり解決できるよう、「アシスト認定ソフトウェア」に関連ソフトウェアやサービスを組み込んだ、独自のブランド、ソリューションをご用意しています。

**aebis**

「つなぐ」「ためる」「ととのえる」「いかす」の視点を軸に、ビジネスを推進するデータ活用を支援

**ENISHI**

企業のビジネス継続やイノベーションを支えるための、次世代型ITサービスマネジメント変革ソリューション

**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

**AEDAN**
Ashisuto Enterprise Decision Automation

業務自動化と意思決定の高度化を行うディシジョン・インテリジェンス基盤

## 「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はなく、「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94.8%」という勲章

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勲章と考えます。

サポート満足度
**94.8%**

### 「サポート継続率89.9%」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
**89.9%**

## 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。

### 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。

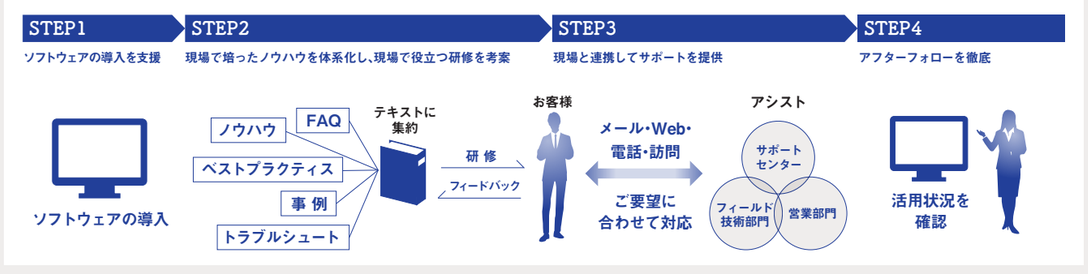
### STEP3 サポートセンターが24時間体制で対応

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

### 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。






## 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40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。

## 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。

### 「超サポ愉快カンパニー」を目指して

アシストは、お客様に「愉快」をお届けするために、社内においても、
アシストし合い、喜びを分かち合う瞬間をつくる企業を目指しています。

就職・転職のためのジョブマーケット・プラットフォーム「OpenWork」を運営するオープンワーク株式会社が発表した「働きがいのある企業ランキング2020」にて、アシストは10位にランクしました。「超サポ愉快カンパニー」の企業ビジョンに近づけるよう一層努力して参ります。

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 「Syncsort」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 「JP1」を販売開始
1999

## 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。ところが開発専業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」というトレンドに移行。中でもデータベースはシステム・ソフトウェアの中枢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員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」を目指します

2012年、設立40周年を迎えたアシストは、創業者ビル・トッテンから大塚辰男へとトップが交代。「超メーカー」という新ビジョンを掲げ、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、新たな一歩を踏み出しました。そして2018年、アシストは次なる７年のビジョンを「超サポ愉快カンパニーになること」と設定。アシストという社名に込めた想いをさらに発展させ、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。それがアシストが目指す姿です。

初めての社員旅行

初期のオラクル製品パンフレット

会員制のお客様サロン「アシストサロン」

研修講師

株式会社アシスト北海道

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 「ダブルブラウザ・ソリューション」を提供開始 「Vertica」「Qlik Sense」を販売開始
2016 「Paxata」「Delphix」を販売開始 「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」「SHieldWARE」を販売開始

# 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2024年までの中期経営計画を策定するにあたり、「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」と愉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<br>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** | 337億円（2020年度） |
| **従業者数** | 1,210名（2021年4月現在） ※グループ会社含む |
| **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 市ヶ谷東急ビル |
| **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（2020年度） |
| **主要取扱製品数** | 60製品（2021年4月現在） |
| **グループ会社** | 株式会社アシスト本舗<br>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

**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。

**社会貢献**

アシストでは、災害時に寄付や有志による募金活動を行ったり、ペットボトルキャップの回収寄付など、環境に配慮した活動も行っています。

**社員支援**

不況に伴う万一の給料減に、社員を「食の自給自足」でアシストすべく、週末に農業をする社員に農地の賃貸料や農具の購入費を助成する「農業プロジェクト」をはじめ、社員同士の交流を深める様々なクラブ活動などを支援しています。