



株式会社
アシスト北海道

ASHISUTO
HOKKAIDO

北海道のハイレベルIT技術者集団。

PACKAGE INTEGRATOR × TECHNICAL SUPPORT



私たちは、「パッケージ・インテグレーター」です。
日本のITを「テクニカルサポート」という形で支える。
お客様の「課題」を技術で「笑顔」に変換する。
その輪は今も広がり続けています。

株式会社アシスト北海道は、株式会社アシストが取り扱うパッケージ・ソフトウェアの
技術サポート業務に特化したグループ会社として2013年に設立しました。
「北海道に根差したITエンジニア」によるサポートエンジニアリングの専門企業です。
日々起こるお客様の様々な課題に対して、豊富な経験を持つエンジニアが
高いコミュニケーション力でスピーディにサポートします。
さらに潜在的な課題にも対応し、お客様の想像を超える+αの価値を追求。
お客様の緊急度も考慮しながら、パッケージ・ソフトウェアを
最大限に活用していただくため、きめ細やかに支援しています。
事業開始当初はわずか7人でスタートしたアシスト北海道も、
設立10周年を迎えた2023年1月には66人が在籍。
今やアシストグループのサポート案件の3分の1以上を担う存在となりました。
今後も「アシストから購入して良かった」と、期待以上の満足感を
得ていただけるような「成功体験」をお届けしたいと考えています。

アシストグループのサポート拠点は
東京・大阪・北海道の3カ所。
グループ全体でお客様は6,500社以上。
アシスト北海道では
その3分の1以上のお問い合わせを
日々対応しています。

年間お問い合わせ件数
約**40,000**件
※アシストグループ全体



サポート専任
エンジニア
約**200**名
※アシストグループ全体

哲学と信念

『哲学と信念』はアシスト社員の考え方および行動の基本となるものであり、
アシスト社員は次の3つの目標に向かって行動します。

- 1 コンピュータ・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 コンピュータ・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となること

社員の8割以上が、北海道出身者。 札幌でITエンジニアのキャリアを 構築していくことができます。



北海道から日本のITを支える。 「パッケージ・インテグレーター」という 新しいアプローチ。

ソフトハウスでもなく、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。
「アシスト北海道」はその中のテクニカルサポートを担っています。

1972年創立。現在では6,500社を超えるお客様と大きな信頼を持つ「アシスト」。
「アシスト北海道」はその3分の1以上の技術サポートを担当しています。

私たちはソフトウェアを開発しません。その代わりに、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、日本企業にフィットするか検証し「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。

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「株式会社アシスト北海道」を設立しました。



販売、コンサルティングから
支援、研修を行っているのが
「アシスト」なんだ!



その中の技術サポートを
担っているのが
アシスト北海道!



アシスト北海道 4つの強み

専門性の高いソフトウェアおよびIT関連技術や知識を備えた技術支援、また、全国のサポートセンターとの密な連携、24時間365日のサポートサービスも提供し、お客様に期待以上の満足感を得ていただいています。

1 スペシャリスト

担当製品に集中した
技術・専門知識の習得

2 チームワーク

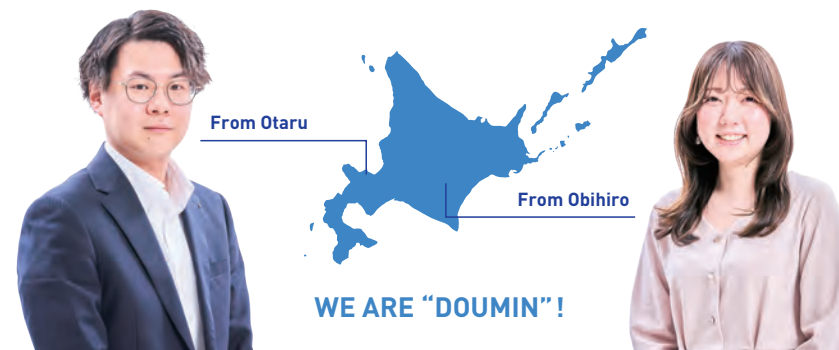
全国のサポートセンターは
もちろん、アシストの営業・
フィールド技術とも密に連携

3 24時間サポート

夜間・休日もお客様へ
安心と安定を提供

4 豊富なナレッジ

過去事例・メーカー事例など
アシストだからその
豊富な情報



道内各地域からの採用、東京をはじめとした
全国からのUターン。毎年社員が増えることで
オフィス内にもぎやかになりました。札幌の中心部に
オフィスがあるので通勤アクセスが良いのも魅力です。
北海道ならではの自然や文化を楽しみながら、
ITの最先端を追求できる環境が整っています。
札幌でのキャリアをスタートさせ、
地元のエンジニアとして輝けるチャンスです。

技術サポート 6つの工程

ソフトウェアに関する課題やトラブルをヒアリングし、迅速な事例調査や検証から解決方法を導き出し、お客様に回答します。社内・メーカー・協力会社との連携による総合力でお客様に対応しています。

1 お問い合わせ

アシストの取扱製品をご利用のお客様
からWeb、メール、電話でお問い合わせ
をいただきます。

2 ヒアリング

お客様の環境・状況・事業への影響度
などを確認し、早期の問題解決に取り
組めます。

3 事例調査・再現検証

過去事例から同様の事象、対処策を確
認したり検証機を使った再現検証を行
います。

4 原因特定

事例調査や再現検証結果をもとに、事
象が発生する処理や工程、発生原因と
なる環境や設定を特定します。

5 対策検討

確認された事象・動作を再発させない
ような改善策・対処策を検討します。

6 回答

原因や調査結果・解決方法をWeb、
メール、電話で回答します。

アシスト北海道がサポートするパッケージ・ソフトウェアのカテゴリ



データベース



アナリティクス



ITサービスマネジメント



データ・マネジメント

アシストの理念である『哲学と信念』に共感する人と共に働きたいと考えています

- 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 消極的に追随する人ではなく積極的に引っぱっていく人
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最も利益となると考える人
- ⑤ 結果重視を望む人
努力の集積が結果として現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 コンピュータ・ソフトウェアの商売に興味のある人

社章は 「人」を中心に考える アシストの誓い

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



アシスト『哲学と信念(05人)』より

テクニカルサポートの枠を超え、仕事の幅、選択肢を広げていきたい。

アシスト北海道でこれまでに得た経験を教えてください。

ＩＴ分野に興味があり、ソフトウェア開発を学んだ専門学校で紹介でアシスト北海道を知りました。サポート業務を通して常に新しい技術を学べる環境があることと、企業説明会で接した雰囲気から働きやすそうな印象を受けたことが、入社を決めた理由です。入社当初からデータベース製品のテクニカルサポートを担当してきました。お客様企業のシステムへ影響を与えずに課題を解決するため、何度か提出を重ねる中で解決できた案件は思い出深いですね。また、私の担当するデータベース製品を初歩から知りたいというお客様には、自分なりに寄り添った回答を心がけたところ、『福田さんにお願いで良かった』と言っていただけだった喜びは今も忘れられません。

現在仕事へ取り組み中でワクワクすることを教えてください。

７年ほどサポートの経験を重ね、業務にも自信が生まれる中、最近ではアシストグループにまたがる業務に関わるチャンスも頂いています。一つは、お客様先へ訪問して製品を導入するフィールド技術の仕事。普段はリモートでテクニカルサポートの仕事をしている分、対面のお客様と話す経験はとても新鮮でした。もう一つは、現在進行形でアシストグループの基幹システムのリニューアルという大規模なプロジェクトに取り組んでいます。営業をはじめ、各部門の業務を理解しながら、導入するプラットフォームの標準機能だけでは実現が難しい要件については開発も行っています。会社としてもテクニカルサポートではないビジネスを模索する中、自分自身もサポートの枠を超えた分野に取り組み、キャリアを積みみたいと考えていたタイミングだったので、とてもワクワクしています。

こうした前例の無い仕事に取り組む事で会社としての仕事の幅を広げ、後輩たちが様々なチャレンジに臨める環境をつくる一助になればとも考えています。



Profile

北海道情報専門学校
システムエンジニア科 卒

ITサービス企画部
ITサービス企画課

2016年入社
福田 夏純

🕒 1日のスケジュール

- 09:00 出社、メールチェック
- 09:15 デイリースクラム
- 10:00 社内システム開発
- 11:00 業務相談ミーティング
- 12:00 昼食
- 13:00 社内システム開発
- 16:00 リファインメント
- 18:00 退社



Interview 02 RIKU TSUSHIMA

男性の育児休暇取得第一号となり、かけがえのない時間を過ごしました。

Profile

室蘭工業大学
工学部 卒

テクニカルサポート部
システムソフトウェア1課

2017年入社
對馬 麗功

🕒 1日のスケジュール

- 09:00 出社、メールチェック
- 09:10 テクニカルサポート業務
- 11:00 新規プロダクトの学習
- 12:00 昼食
- 13:00 新規プロダクトの学習
- 16:00 新人育成プロジェクトミーティング
- 17:00 所属課のミーティング
- 18:00 退社

アシスト北海道でこれまでに得た経験を教えてください。

システムの運用管理を行うソフトウェアのサポート業務に就いて7年目になります。大学の専攻は物理学でＩＴ分野とは無縁でしたが、成長著しい業界であるということ、サポートエンジニアという仕事に興味を抱き飛び込んだことが今に至るきっかけでした。入社後半年にわたる研修でＩＴの基礎を身に付けた後は、サポートを行う中で不明点などを調べる事を繰り返し、製品知識を身に付けました。さらに、お客様とのやり取りを通してコミュニケーション力、問題解決能力も鍛えられたと実感しています。システム運用管理ソフトのサポートの他、クラウドコンピューティングサービスのサポートプロジェクトにも参加しています。

2023年から導入準備を始めているプロジェクトですが、社内での研修でＩＴの基礎を身に付けた後は、サポートを行う中で不明点などを調べる事を繰り返し、製品知識を身に付けました。さらに、お客様とのやり取りを通してコミュニケーション力、問題解決能力も鍛えられたと実感しています。システム運用管理ソフトのサポートの他、クラウドコンピューティングサービスのサポートプロジェクトにも参加しています。

2023年から導入準備を始めているプロジェクトですが、社内での研修でＩＴの基礎を身に付けた後は、サポートを行う中で不明点などを調べる事を繰り返し、製品知識を身に付けました。さらに、お客様とのやり取りを通してコミュニケーション力、問題解決能力も鍛えられたと実感しています。システム運用管理ソフトのサポートの他、クラウドコンピューティングサービスのサポートプロジェクトにも参加しています。

アシスト北海道でこれまでに得た経験を教えてください。

プロジェクトですが、クラウドコンピューティングが主力となる時代、こういった知識は武器になると思いますし、自分が先陣を切って学ぶことで、社内のナレッジを蓄積できればとも考えています。

ワークライフバランスが実現されていると感じたエピソードを教えてください。

私は2022年、社内の男性の育児休暇取得第一号となりました。誕生間もないわが子の育児から深く関わりたいと思う中、上長から休暇取得を強く推奨していただき、3カ月の間、育児休暇により職場を離れました。休みに入る1カ月前からは、サポート案件の業務引き継ぎが必要とならないよう、テクニカルサポートではない業務に代えていただきました。それに加えて、育児休暇の期間中に上長と話す機会もつくってもらえ、復帰後の事なども話し合えたので、復職にあたって不安は無かったです。

休暇中は仕事を忘れて育児に専念でき、子どもと過ごした時間は私にとってかけがえのないものとなりました。

Conversation WAKABA ISHIGAKI & ISSEI YAMAGUCHI

Profile

北海学園大学
経済学部 卒

テクニカルサポート部
システムソフトウェア2課

2021年入社
石垣 若葉



Profile

北海道工業大学
創生工学部 卒

データベース技術部
データベース3課

2014年入社
山口 一晟

自分の思い、考えを発信しながら、チャレンジしていける環境がある。

アシスト北海道の草創期を知る最年少課長と、入社時から活躍する若手社員が、社風や制度、仕事に対する思いなどを語り合いました。



ＩＴ系の業界で地元・転動なし。先輩と若手、共通の入社理由。

山口 私は、アシスト北海道が設立された翌年の2014年に、新卒採用の一期生として入社しました。

会社は2023年であらうと10周年。私も私も気が付けば在籍9年になります。この会社を選んだ理由は、興味のあったＩＴ系で、地元の北海道で転動なしということ（笑）。業務内容はほとんど、分かっていることでした。

石垣 え、そうなんですか？ 私も主な入社理由は山口さんと同じで、ＩＴ系で札幌本社というところに惹かれたんです。サポートエンジニアってどんな仕事をするのか興味があったのと、就活セミナーでお会いした社員の方々がとても話しやすく、雰囲気良さそうと感じたことも決め手でした。

山口 石垣さんは確か、大学は文系でしたね？

石垣 文系です。ＩＴの知識はゼロでしたし、どんな仕事をするのかも全く分からず……。山口 それなのに、優秀な社員に送られる表彰を1年目から受けたりと、様々な活躍

を続けていて、これはただ者ではないと思っていました（笑）。

チャレンジすることを推奨する社風。評価されるのは自分から発信する人。

石垣 同期に負けないように頑張ろう、という気持ちがあったのだと思います。どうすれば的確に、かつ、迅速にお客様企業のシステムで起きている問題を解決できるのか、自分なりの調査フローなどを考えながら取り組んできました。そうした個々人の工夫を大切にする社風がありますね。

山口 部下のサポート案件のフォロー方法や、業務の効率化など、ルールの変更を伴うようなことでも、年齢や社歴に関わらず誰でも提案できるし、実現するかどうかは別として耳を傾ける風土は入社当時から変わらないうえですね。

石垣 私は入社1年目に、業務体制についておかしな点や問題を提起し、改善していただいた事があります。思った事が言えるし、上司からもどんどん発信してほしいと言われています。

山口 アシストの行動指針である『セブンハート』の中に、『やってみる』の気持ちを大切にしよう、という項目がありますが、チャレンジしたり発言する事を推奨し、自分から発信できる人が評価される会社ですね。私も課長という立場として、若い世代の発言が嬉しいですし、若い人の意見の方が正しいケースも多いと実感しています。

役割に対する行動を評価する制度で、誰にでもステップアップのチャンス！

石垣 若い課長さんがいる！というのが、山口さんに対する私の第一印象（笑）。話しやすそうだし、社内のチャットも面白いし、好感度バグンでした。それに、若くても責任あるポストに就いていて、私にもチャンスがあるんだという希望の光です。



山口 照れくさいので、やめてください（笑）。私が課長に就任した時は、これから課が増えて組織が拡大していく頃だったので、誰かが課長となるタイミングであったというのがあると思います。

ただ、その後、年功序列ではなく、自分の役割に基づいた行動ができているかどうかという点を評価基準にする制度（役割人事制度）が導入され、等しく誰にでもステップアップのチャンスが与えられています。

石垣 私はもうじき、夜勤のシフトに入ります。そのためのOJTが新たに始まる中で、まずは先輩の仕事の学びつつ夜勤業務に慣れることが第一だと思っています。そして、1人で夜勤シフトを務められるようになり、今までフォローしていた先輩の負担を軽くできるようになることが目標です。

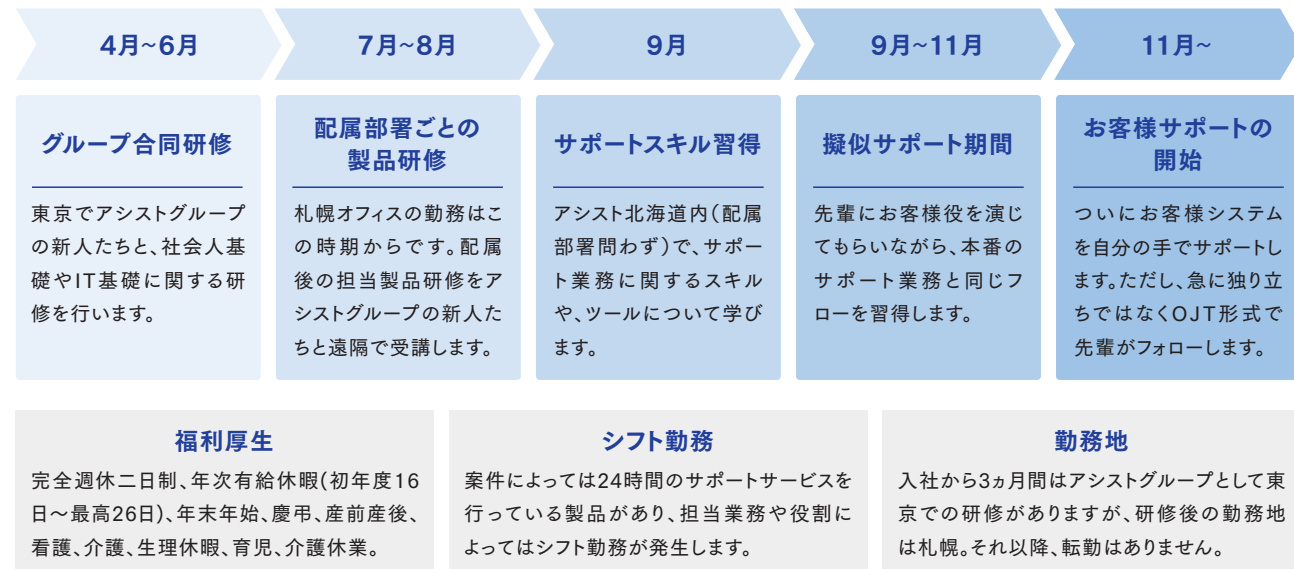
山口 素晴らしい！私はマネジメントを行う立場ですが、今後はサポートだけではない、新たなサービスの開発にも力を注ぎたいと考えているところです。

石垣 今日は、お話ができて良かったです。山口 頑張ってください、期待しています！

入社後のキャリアパス

Ⅰ 東京での新人研修から札幌での実務まで

入社初年度でサポート業務がスタートできるよう研修制度、OJT制度が用意されています。
社員の多くが学生時代はIT未経験ですが、入社後に業務で必要となる専門知識やスキルを習得し、活躍の場を広げています。



Ⅱ キャリアアップを支援する「キャリアステージ」

育成職、一般職のキャリアを重ね一定の要件を満たすことで、次のキャリアステージへとステップアップできます。組織のマネジメントを行う管理職、技術の専門性に特化した専門職のステージを用意しています。どちらかに固定ではなく、本人の希望や会社の意向と相談し、柔軟なキャリア形成を目指すことが可能です。



専門性を突き詰めるため、様々なアプローチを用意。

社員の技術のモチベーション向上のために、メリットとなる様々なアプローチを用意しています。



自主的にIT技術を習得した人が行う
全社へ向けた勉強会



認定している資格取得での
報奨金制度



メーカー主催のパートナー企業向け
セミナーへの参加パス

データで見るアシスト北海道

社員数

現在の社員数は設立時の約7倍。オフィスも小さなオフィスから現在は日本生命札幌ビルの16階に構えています。

2013年 11人

2023年 72人



男女比

6.4:3.6



46人

26人

アシスト北海道では、性別に関わらず社員たちが様々なシーンで活躍しています。

平均年齢

30.4歳

～29歳

45人

30～35歳

10人

36歳～

17人

早期入社が中心となっており若手を熱心に育成し、毎年活発に人事採用を行っています。

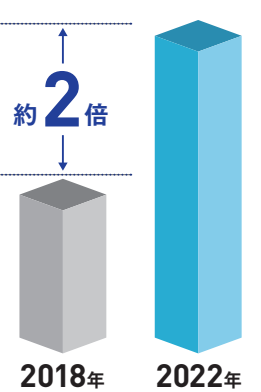
売上高（直近5年間）

2018年度

3億5,000万円

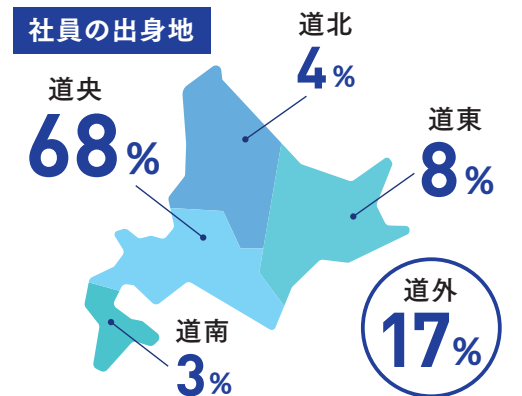
2022年度

6億9,000万円



設立以来毎年順調に売上を伸ばしているアシスト北海道。直近の5年間では売上は約2倍ほどに成長しています。

社員の出身地



社員のほとんどが道内出身者で構成されています。転勤は無いので、しっかりと腰を据えて仕事ができます。

テレワーク日数

1ヵ月のうち

約10日



月の出勤日の約半分に当たる10日をテレワーク可能とし、通勤時間の削減、柔軟な勤務スタイルを目指しています。さらに生産性も向上しています。

有休消化率

直近1年間

75.7%

平均取得日数 16.8日



社員が有休を取りやすい環境づくりを目指しています。その結果、社員全員が有休を柔軟に消化し、充実したワークライフバランスを保ちながら仕事をしています。

育休取得状況 昨年度実績

男性

66%

女性

100%

復帰後も、子育てと仕事の両立をするために、柔軟な働き方やキャリアプランの見直しをしています。





お客様の 最高のために

楽しく豊かな人生を送りたい。
働くことは生きることの根幹であり、
誰かの役に立つことが喜びとなる。

生きていく中で「働く」ことは欠かせない。その中で、誰かの役に立つ、誰かに頼られる、誰かに感謝される。
つまり誰かに喜んでもらって自分の価値を認めてもらうことが、働くことの意義だと思っています。

だから社員の皆さんにはそのような働き方、そういう人生を送ってほしいと願っています。
これを実現するためには、お互いに信頼があり助け合う風土が必要です。

困難な状況であっても「仲間が助けに来る」と全員が常日頃から感じられる風土であれば、
一人一人が堂々と勇気を持って仕事をすることができます。

いろんなタイプの人がいて、みんなでどうしたら楽しく働けるかを話し合い、
お互い認め合い、刺激し合いながら、新しいものに一緒にチャレンジし、
ITで社会の役に立つ企業でありたいと思っています。

株式会社アシスト北海道
代表取締役社長

高木 季一

沿革

2013	2014	2019	2021	2022
株式会社 アシスト北海道 設立 アシストグループのお客様対応の強化と、サービスのより安定的な提供を目的として、株式会社アシスト北海道を設立。社員7名でスタート。	アシスト 札幌営業所 内にアシスト北海道 サポートセンター開所 アシスト 札幌営業所と共にオフィスを日本生命札幌ビルへ移し、アシスト取り扱い主要4製品のサポートおよび24時間シフト体制を開始。	オフィス移転 同ビル13階から16階へ 社員数が50名を超える。アシストサポートセンター内のサポート案件対応比率が30%を超える。	人事制度移行 役割に人をつける人事制度『役割人事制度』へ移行。 組織規模の拡大に伴い、この年に組織体制も2部7課体制へ。	次の10年に向けて 代表取締役社長がビル・トッテンから、高木 季一へバトンタッチ。

会社概要

会社名	株式会社アシスト北海道
設立	2013年1月
代表取締役会長	大塚 辰男
代表取締役社長	高木 季一
資本金	3,000万円
売上高	6億9,000万円(2022年度)
従業員数	72名(2023年4月時点)
事業内容	企業向けパッケージソフトウェアのユーザーサポートおよび技術支援
本社所在地	北海道札幌市中央区北3条西4-1-1 日本生命札幌ビル16F



アシスト

株式会社アシスト北海道



<https://www.ashisuto.co.jp/hokkaido/>

