

一般社団法人日本コンピュータシステム販売店協会ニュース

# JCSSA NEWS

Vol.

93

2020 Winter

最大約

112

兆円

**特集** 経営戦略オープンセミナー 2019

基調講演

デジタルトランスフォーメーションの  
本格的な展開に向けて

ビジネスセッション

デジタルトランスフォーメーション  
推進事例の紹介



一般社団法人  
日本コンピュータシステム販売店協会  
林 宗治 会長

## 「発信」いただける 運営を

## 会長の声

当協会の3代目会長として活躍いただきました、大塚實元会長が逝去されました。よく覚えているのは、今から14年前、私の父の還暦にあたり、ビデオメッセージをいただくために伺ったときのことです。「還暦なんてものは、まだ若い。まだこれからだよ」と力強い言葉を頂戴しました。ご冥福をお祈りいたします。

さて、昨年10月に実施した一大イベント、シリコンバレー視察ツアーはおかげさまで高い好評をいただきました。現地では、従来の定点観測に加え、アメリカ国内でクラウドシフトに成功した販売店の話を伺ったり、伸びているクラウドベンダーを視察するなどの機会を作り、例年よりもさらに濃い内容にできたと自負しております。さらに、当イベントでは、私も含めた事務局で訪問企業への講演内容の事前レビューを実施するという新たな試みも行い、ツアーがわかりやすかったとの声もいただきました。今年はさらに内容を充実させるため、ツアー参加者で事前レビューを分担し、臨みたいと考えております。

今年、併せて計画しているのは、委員会活動を増やすことです。現在のクラウド委員会では解決すべき内容の議論も進んでおりますが、それ以上に会員間の情報交換も活発になっております。この委員会に入りたい、こんな委員会を作ってほしいというリクエストがありましたらぜひ事務局までお知らせください。ちなみに、今、リクエストをいただいているのが、物流面を話し合う委員会です。業界内では、PCを中心としたハードウェアの梱包用段ボールが輸送中汚れたり、凹んだりする問題があります。中身は無事にもかかわらず、現在はこれも返品の対象として、各販売店・ディストリビューター・メーカーが対応しています。しかしよく考えれば、中身のPCを安全に届けるのが梱包の役割であって、納品物として美しく保たれる必要はありませんし、ダンボールは納品後は捨てられてしまうものです。今、物流は深刻な人手不足に陥っています。少しでも無駄なものはなくしたいですし、そうすることで全体コストも下げられます。これは企業1社だけでは解決できない問題だと捉え、当協会では何ができるか早々に議論に入る予定です。

JCSSAでは、会員企業の皆様が当協会の様々な活動に参加するだけでなく、発信していただくことが重要だと考えています。今後は、さらにたくさんの発信をいただけるよう、運営を工夫してまいります。報告となりますが、前回、私から、会員社数を増やしたいというメッセージに対して早速多くのご紹介をいただくことができました。御礼申し上げます。数を上げると、12月時点で、会員社数262社に達しました。6月までの目標300社に向けて、今年も引き続きご協力をよろしく願いいたします。

### 表紙の数字 最大約12兆円/年

\*DXの必要性が叫ばれるものの、日本では、社内の既存システム運用上の問題などから、企業のDXが大きく進んでいないのが現状です。DXの実現が滞る場合、2025年には年間\*\*最大12兆円の経済損失が生じるといふ指摘もあり、早急な取り組みが求められています。

\*デジタル・トランスフォーメーション

\*\*経済産業省試算。「2025年の壁」と呼ばれる

### Contents

会長の声 2

「発信」いただける運営を

特集 3

経営戦略オープンセミナー 2019

・ 基調講演

デジタルトランスフォーメーションの本格的な展開に向けて

特集

# 経営戦略オープンセミナー2019

12月4日の「経営戦略オープンセミナー2019」では、基調講演とビジネスセッションを通じて、DX（デジタルトランスフォーメーション）の展開について各講演者にお話いただいた。講演後の懇親会では登壇者を交え、懇談の場となった。

## 講演1 基調講演

### デジタルトランスフォーメーションの本格的な展開に向けて ～民間企業向けDX推進施策の詳細について～



経済産業省  
商務情報政策局  
情報産業課 企画官  
和泉 憲明氏

#### DXは組織に変革をもたらすもの

2018年9月に経済産業省は「DX（デジタルトランスフォーメーション）レポート」を発表し、雑誌にも取り上げられるなど話題を呼んでいる。デジタル技術を活用して、新たなビジネスモデルを創出するDX。レポートをまとめた和泉氏は、DXはすでに起こっており、以前には考えられなかった経済効果や、新たなサービスを生み出しているとして事例を紹介した。

例えば、地方のある工場では自動車部品などを人の手で製作していたが、DXを実現させたことでNASAからも発注が来るような企業へ急成長した他、ある病院ではナ

ースが携帯するバイタル端末をスマートフォンに置き換えたところ、サービス向上や残業と離職率の低下など、あらゆるメリットが得られたという。

こうした成功例はあるものの、日本では本質が理解されずに、技術論やコスト論に終始しがちだ。和泉氏はDXについて、「競争上の優位性を確立」するためのものであり、その際に「データとデジタル技術を活用し「顧客や社会のニーズ」を起点として「製品やサービス、ビジネスモデル」、「業務」、「組織や企業文化・風土」を変革させることだと話し、DXへの理解を呼びかけた。

#### 「2025年の崖」で年12兆円の損失

また、新たな製品・サービスの開発に対してIT投資や人材投入が十分でないことについて和泉氏は、既存システムの運用・保守に資金や人材が割かれてしまうためではないかと説明した。複雑な既存シ

テムのブラックボックス状態を放置し、さらにデータ活用ができずにいると、DXが実現できずデジタル競争の敗者になるかもしれないという。

現在、企業の経営には、業務自体の見直しが求められている。これは経営改革が進まなければ日本は2025年以降、最大で年間12兆円の経済損失が生じる可能性があるためだ。和泉氏は「2025年の崖」という言葉で警鐘を鳴らし、企業のシステム刷新の推進が必要だとしている。

経済産業省でも施策として、日本企業におけるデジタル経営改革を推進する『DX推進指標』とそのガイドンス』を取りまとめている。これは各企業の経営幹部や事業部部門など関係者が将来に対する危機感を共有し、変革に向けてアクションを起こすのを後押しするものだ。簡易シートで自己診断ができるので、和泉氏は「まずは現状を知るところから」と各企業での活用を促した。

- ・ ビジネスセッション  
デジタルトランスフォーメーション推進事例の紹介  
トレンドスコープ 5
- ・ AIは、何ができて、何ができないか？
- ・ サブスクリプションの本質はビジネス革命！  
そのとき、ITベンダーのビジネスチャンスとは
- ・ 民法改正によってITベンダーの契約はどう変わるか

- レポート 8
- ・ 管理職研修
- ・ 顧客提案・営業力強化研修
- ・ 新規会員歓迎会
- ・ JCSSA 米国エグゼクティブツアー 2019
- ・ JCSSA ゴルフ交流会
- ・ 交流促進セミナー

新会員のご紹介 12  
JCSSA よりお知らせ 16

## 講演2 ビジネスセッション

# デジタルトランスフォーメーション推進事例の紹介



HUAWEI(ファーウェイ)本社  
モバイル戦略&  
事業開発部 副部長  
**王宇峰氏**

最初に登壇したHUAWEIの王宇峰氏は、「5GネットワークによるDXの推進」  
として、5Gが世の中にもたらす変化について話した。「5Gは単なるトレンドではなく、私たちの生活に欠かせないものになっていく」として、全ての人やモノがインターネットにつながるようになる」と解説。モノとモノ、人とモノのスムーズなアクセスが鍵だと話した。

また、人とデジタルデバイスとの関わり方も大きく進化していき、今後はマウスやキーボードが不要となっていくという。同社は既に、ディスプレイにスマートフォンをかざすだけで2つの画面が自然と同期する機能や、AIスピーカーを搭載したウェア等を開発している。「まずはスマートフォンに注力し、続いてウェアラブル端末やスピーカーなど8つのカテゴリの自社開発商品、そしてパートナー企業と協力して、汎スマート端末にも市場を広げていく」と語った。

続いて登壇したSBクラウドの植田敦氏は、「DXを推進するAlibaba Cloudを活用したパートナーソリューションと最新事例」と題し、多くの事例を紹介した。今や

世界有数のパブリッククラウドとなったAlibaba Cloud。年に一度大規模セールを開催する「独身の日」では、2019年は24時間で4.1兆円と過去最高の売上を記録した。この売上は、ウェブ上で化粧品を試すことができる「ARトライアルメイクアップ」など、多くの技術に支えられているという。

同社はオンラインとオフラインを融合したサービスを提供しており、その一つが「ヘーマシェンション」というスーパーマーケットだ。スマートフォンで商品情報やおすすめ商品を見ながら買い物し、支払いもスマートフォンで完結。購入データが蓄積



SBクラウド株式会社  
営業技術統括部  
パートナー推進室 室長  
**植田敦氏**

されるほど、どんどん自分好みの商品が現れる。同社は、こうした中国の最新技術を日本のパートナー企業へと次々に展開して

さらにパートナーへの支援強化に取り組んでいく」と締めくくった。  
最後に登壇したトレンドマイクロの飯田朝洋氏の講演テーマは、「DXを支える最新セキュリティの実際」。多種多様なデバイスが利用できるようになった今、データはあらゆる場所に分散している。これまでの

セキュリティ対策だけでは、脅威を完全に防ぐことは難しいそうだ。「脅威の侵入は、個々のデバイスとインターネット、両方から起こり得る。そのため、それぞれにセキュリティ対策をしておくことが必要」と飯田氏。実際のセキュリティ被害と、それに対抗するためのセキュリティ対策事例も挙げた。



トレンドマイクロ株式会社  
上級サイバークライム  
アナリスト/  
公共ビジネス本部 本部長  
**飯田朝洋氏**

飯田氏は「セキュリティとは、『人(組織)』『テクノロジー』『運用』の掛け算」と語り、3つのうち1つでもゼロがあると、全体がゼロになってしまうと話す。いずれにせよ、企業は早急にセキュリティ方針を固め、取り組むべき施策を明確にすべきだとまとめた。

最後に、株式会社BCNの道越一郎氏の司会のもと、質疑応答セッションが行われた。参加者からの質問が相次ぎ、有意義な時間となった。



▶質疑応答セッション 司会  
株式会社BCN BCN総研  
エグゼクティブアナリスト  
道越 一郎氏

## セミナー終了後の懇親会

セミナー終了後、参加者と講師との交流の場として懇親会が催された。JCSSA名誉会長の大塚裕司氏の挨拶から始まり、JCSSAコミュニティ委員長の大三川彰彦氏より乾杯の音頭、その後は歓談の時間となった。講師を囲んで、本日の講演に関する議論をする参加者の姿が多く見られ、良い交流の場となった。





## AIは、何ができて、何ができないか？ ～AIの本質を図解で学び、ビジネス課題を解決しよう～

モバイルコンピューティング推進コンソーシアム(MCPC)

AIエバンジェリスト シニアモバイルシステムコンサルタント 竹井 俊文 氏



9月の定例セミナーは竹井俊文氏をお招きし、理解するのが難しいとされるAIについて、数式やプログラミング言語を使わずに解説いただいた。

### ビッグデータ利用で 新たに社会問題を解決

少子高齢化による人手不足の解消のためAIのビジネス活用に注目が集まっている。竹井氏は、「AIは1950年代に第1次ブームが起り、時期を置いて今、第3次ブームを迎えている」と言い、今がIoT・AI革命とされるのは、ビッグデータの利用で新たに社会問題を解決できるようになったためだと話す。モノやヒトの流れの変化や、発信情報などのビッグデータを「資源」として、技能の継承や異常検知、生産性向上など、多分野でAIの応用が見込まれる。マーケティングなどビジネスへの活用以外にも、アニメーションの一部をAIが描く例もあるという。

AIにはいくつか種類があり、人間の脳や量子の振る舞いといった自然モデルになぞらえることができる。例えば、「統計モデル」は脳の情報処理（論理・

確率・統計）を模倣している。「ニューラルネット・モデル」は神経細胞（ニューロン）を模倣しており、最近、よく聞かれるディープラーニングはニューラルネット・モデルの一つに含まれる。このモデルは、統計モデルよりも精度が高く、人の手がかからないので扱いやすいのが特長だが、可読性が低いという難点がある。つまり「ニューラルネット・モデルは当たるし楽だが、なぜ当たるのか説明しにくい」のだと竹井氏は説明した。

### ディープラーニングは クローズドエンド環境で使う

機械学習は、コンピューターがデータから反復的に学習し、パターンを見つけて法則化・自動化することだ。人が経験値や教師から学びを得ていくように、AIが大量の訓練データや教師データから学んでいく。

「教師なし機械学習」をするディープラーニングは、情報のパターンを自分で見つけられる。これまでの「教師あり機械学習」では、猫の顔の画像を学習させるために、人の手で「猫の顔」で「正面」、「寝ている顔」など画像にタグ付け（アノテーション）をしていく必要があった。これが、「教師なし」では猫の「耳」「目」「ヒゲ」といった、データの特徴をAIが抽出し、概念化してくれる。

ディープラーニングでは画像のほか、

映像、音声、文字情報などを扱うが、これらのデータは高次元であることが利用上のネックとされる。これを「次元の呪い」といい、コストがかかる原因となる。解決には「次元削減」といって、データの特徴を数値化した「特徴量」を減らすことが重要となる。竹井氏は「膨大な特徴量を持つ高次元の情報も、意味のある情報はごく一部。これを『スパarsity』と言いますが、意味のない情報は落として正則化（ゼロ化）する必要があります」と説明した。

また竹井氏は、ディープラーニングは「クローズドエンド環境」で活用することを勧める。「画像・音声・テキスト認識や合成・生成、異常検知、反応予測など、限られた環境で使えば非常に有効だが、与えられたデータに依存して育つ『赤ちゃん』のような存在であるため、応用に限界がある」という。あわせて、ビッグデータに偏りなく有効な情報が含まれていることも活用の条件に挙げた。

IoT・AIソリューションの好例としては、小浜市の「鯖、復活」養殖効率化プロジェクトがある。小浜市産業部農林水産課のプロジェクトで、勘や経験に頼っていた鯖養殖をデータに基づいた判断ができるよう進めたことにより、出荷額を170%向上させた。成功理由は「課題と目標が明確だった」ことだと竹井氏は話し、AIを使用する際の「課題」と「データ」の重要性を繰り返した。



## サブスクリプションの本質はビジネス革命！ そのとき、ITベンダーのビジネスチャンスとは

ビーブラッツ株式会社 代表取締役社長 株式会社サブスクリプション総合研究所 取締役  
藤田 健治 氏



ビジネストレンドであるサブスクリプションについて、トヨタの「KINTO」へのサービス提供、富士通との連携など、日本のサブスクリプションを推進しているビーブラッツ株式会社の藤田健治氏をお招きし、ビジネスチャンスについてお話をいただいた。

### サブスクリプションが「新たな価値」を生む

サブスクリプションを活用したビジネスが拡大している。サブスクリプションは従来、「定期購読・会費」などの意味で使われ、セキュリティソフトなど、利用者の更新によって最新版を使用できるといったサービスが主流だった。だが、最近はトヨタ自動車の愛車サブスクリプションサービス「KINTO」など、新たなビジネスモデルが展開されていると藤田氏は話す。

ビーブラッツではサブスクリプションを3つの区分で分けているという。

一つ目が、「モノの販売」を月額化・定額化しているもの。

二つ目が、提供形態を「モノからコト」へと変化させているもの。

三つ目が、これまでにない「新たな価値」を創造させているもの。

サブスクリプションは、一つ目の定額課金をする「支払い形態」を指すと思われるがちだが、二つ目の提供形態や三つ目の「新たな価値」にも通じる「第3世代SMARTサブスクリプション」が広がっている。

第3世代のサブスクリプションで重要な点は、「顧客との継続的な関係が担保されていること」だという。例えば、ビールの販売にサブスクリプションを導入する場合、単に定額販売にただけでは「モノのサービス化」で終わってしまう。しかしIoTと連携させ、顧客がどんなときにビールを飲むのかという情報が入ってくれば、顧客が本当に欲しいサービスを提供するマーケットインのビジネスへ展開できると藤田氏は話す。

実際に取り入れている例として、藤田氏は明太子を販売するふくやのサービス「ふくやIoT」を紹介。ソラコムの子会社を取りつけた容器に明太子を載せて出荷し、明太子が少なくなったところで信号が送られ、次の明太子が出荷される仕組みを作った。以前は一方的に出荷していたところを、シムを取りつけたことで顧客目線でのビジネスへと展開させたという。

### 「モノ」から「顧客」に合わせたサービスへ

また藤田氏は、サブスクリプシ

ョンでは事業者の対象が「顧客」であることを強調する。旧来型サブスクリプションといわれるストックビジネスやリカーリングでは、事業者の対象は「モノ」だった。今後のビジネスでは、申し込んだ顧客から寄せられるデータを活用し、顧客目線によりよいプランやサービスを提案できることが重要になるという。

ビーブラッツでは、これからの成果型経済に対応したサービスを提供しており、例として富士通のFUJITSU MetaArc Marketplaceが紹介された。このマーケットプレイスでは富士通のデジタルビジネス・プラットフォーム「MetaArc」上のサービスやソフトウェアが掲載され、顧客は富士通製品以外も購入できる。複雑になりがちな契約情報や仕入れについてもワンストップで管理し、サブスクリプションを支えている。そのほか、「ビーブラッツの提供する統合プラットフォームには、取引先やエコシステム全体がつながる機能もあります」と藤田氏。導入で協業などもよりしやすくなる。

IoT市場ではスピーディに対応していくことが求められるとして藤田氏は、「サブスクリプションを導入している企業が一気に市場を取りに来ます。危機感もありますが、裏返して取ればビジネスチャンスにもなります」と話し、講演を締めくくった。

# 民法改正によってITベンダーの契約はどう変わるか

一般社団法人コンピュータソフトウェア協会 理事 契約検討委員会 委員長  
板東 直樹 氏



2020年4月に民法が改正されることに伴い、一般社団法人コンピュータソフトウェア協会でもセキュリティと契約を担当される板東 直樹氏を講師としてお招きし、民法改正でITベンダーはどうビジネスを転換していくべきかお話しいただいた。

## 納品時から10年間の保証へ

民法は明治29年に制定されてから120年間、実質的な見直しはされておらず、実情に合わなくなった条項もあるため、現代社会に対応した内容へと改正される。板東氏はこの改正がITベンダーの契約に大きな影響を及ぼすといい、「特に請負契約と、定型約款について大きな変更点があります」と話した。

請負契約での重大な改正点は、損害賠償が請求できる期間が変更されることだ。旧法では、検収・引き渡し(完成)から1年間は瑕疵担保責任があるとされ、納品した成果物に不具合があれば、注文者は損害賠償請求が可能となる\*。

民法をめぐる学術上の論争では、1年の期間は短すぎるというのが主な意見だった。これを受けて改正法では、

完成時点からの瑕疵担保責任期間が最大10年間に延長される。その間に注文者は、不具合に気付いたら1年以内に不具合を報告し、気付いてから5年以内に損害賠償を請求する必要がある。

この件については、民法改正に対応するワーキンググループで議論が行われたという。ベンダー側の意見は、システム開発において10年間責任を負うのは技術的に難しいこと、責任を負うのは一定期間に制限し、残りは保守契約で対応する方が経済的だということなどが挙げられた。対してユーザー側の意見は、期間を制限する場合は理由を厚く説明する必要があることなどが挙げられ、不具合の起こらない成果物を前提に、納品してほしいとの強い意見が聞かれたと板東氏は話した。

## 属人性の低いコーディングが今後の競争力へ

定型約款についてもIT業界が受ける影響は大きい。インターネット取引の契約などが増えたため、改正法では新たに定型約款の規定が加えられると板東氏は解説する。

IT業界は瑕疵担保責任期間について、1年間と定型約款で規定しているケースが多い。しかし、改正法で期間が伸長されたのを、契約で失権させるには相当な理由が必要となる。これまでの常識だった1年間という期間が通用しなくなることから、板東氏は

ビジネスモデルの転換が求められると話し、具体策をいくつか提示した。

まず、ベンダーは基本的に保証期間が長期に及ぶため、下請けを含めて属人性の低い可読性の高いコーディングをしていくことだ。そうすれば時間が経ってユーザーから不具合を報告されても、すぐに対応できる。これが今後の競争力になるのは明らかだという。

次に、定型約款の内容を明示することだ。基本的にwebページに掲載されていれば問題はないが、サービスが中止になる場合は中止の6カ月前までに通知を行うことや、相手の利益に適合しない約款の変更をすることが必要になる。契約で「損害について一切責任を取りません」というのは旧法であっても通用しないので注意すべきだという。

そして、最新のセキュリティ環境で納品することだ。現在、マルウェアの混入など開発環境の汚染が今の大きな問題となっており、ベンダーもセキュリティは厳重に、最新の状態で納品することが求められる。

民法の改定でIT業界を取り巻く環境は大きく変化していく。特に、契約についてはユーザーに合意を得ることが重要となり、ベンダーにはわかりやすく説明していく義務があると板東氏は強調し、講演を終えた。

\*ただし、建築については別途規定されている。



## 管理職研修

## 「納得性」を重視した人事評価・期末面談

ご好評いただいている管理職研修。今回は期末編として、人事評価と期末面談について学び、管理職としてのステップアップを目指す研修が実施された。講師には前期に引き続き、リコーククリエイティブサービス在職時から人材育成に30年以上携わる岡立朗氏をお招きした。

## 人事評価で大切なのは部下の納得性



管理職・中堅社員・営業研修講師  
企業内講師養成コンサルタント

岡立朗氏

部下の主体性を重視し、指示待ち人間を生まないようにする目標管理。目標をツールとして組織をマネジメントするこの手法は、部下の目標を組織の目標達成へとリンクさせるために有効だ。目標管理の進

め方として、岡氏はPDSサイクルをあげる。計画(Plan)、実行(Do)、評価(See)からなるこのサイクルのうち、評価部分がおそろかにされやすいと岡氏は話し、人事評価について説明する。

まず人事評価は、給与などの処遇を決めることだけが目的ではなく、期中の活動を振り返り、問題や課題を明らかにして次期の活動をより良いものにする目的もあるという。その際重要なことは、「部下の納得性」であると岡氏。「人事評価は人間が行う以上、完全な公平性や客観性は望めないが、部下本人が納得すれば、仕事へのモチベーションにもつながる」と話し、納得のためには、評価自体の妥当性や十分な検討、そして上司の真摯な態度が欠かせないと話す。

また、岡氏は人事評価の五つの原則を挙げ、感情や主観に左右されないためにも、原則の遵守が望ましいとする。

## ● 人事評価の運用原則

- ・期待する成果や行動を事前に示す
- ・事実をしっかりと把握する
- ・職務活動の事実限定して評価する
- ・ルール、基準をもとに評価する
- ・分析的評価の次に総合的評価を行う  
(行動・事実をリスト化するなど分析してから総合的に見る)

さらに評価エラーといって、評価者が心理的に陥りやすい間違いにも注意が必要だ。代表的なエラーとしては、優劣の差をあまりつけない「中心化傾向」、一部の秀でた(劣った)印象に引きずられて全体を評価する「ハロー効果」、評価者自身

を尺度にして考える「対比誤差」などがある。参加者は自分の評価傾向を把握するワークに取り組み、評価時の注意点について学んだ。

## 面談は、部下の話聞き納得につなげる場

次に、部下と一対一で行う面談の重要性が話された。評価から面談のフローとしては、成果・活動の振り返りを「成果面談」で部下と確認し、マネジャーは一次評価を実施。人事評価の確定後、「フィードバック面談」として最終評価をマネジャーから部下に伝える流れが一般的である。

成果面談、フィードバック面談でともに大切なことは、事前に準備をしっかりと行うこと、話しやすい雰囲気作りを心掛けること、良い点も伝えることである。フィードバック面談では悪い評価も伝える場面もあるが、ここでも部下の納得へつなげることが重要だとする。

そのためにも必要なのが、「傾聴」「受容」「質問」の三つのコミュニケーションスキルだ。まず「傾聴」のポイントは、真剣に聴いていることが伝わるような態度で、最後まで部下の話に耳を傾けること。「受容」は、相手の気持ちや状況をありのまま認めること。最後に「質問」は、相手の視野を広げて、気づきを促すこと。「質問」をうまく実施するためには、「なぜ?」「どう思う?」と問いかけ、相手に考えてもらう時間を十分に取ることも有効だ。

また最近では、評価に対して反発したり、ふてくされたり、無反応だったりする事例もあるというが、そうした場合でも、落ち着いて話を聞く姿勢を崩さないことが大切だという。

参加者は役割分担をして面談のロールプレイングを実施。伝えにくい評価であってもどのように納得してもらえるか各自で考え、実践し、意見を交わすところまで行った。参加者は「評価を伝えるばかりで、部下の話聞いていなかったと気付いた」など、反省と発見があったと話した。



▲参加者は自分の評価傾向を知るワークを行い、マネジャーとして気を付けるべき点について学んだ

## 顧客提案力・営業力強化研修

### 顧客の望みを叶える営業力

11月8日、ストラコム株式会社の代表取締役社長である坂本憲志氏を講師に迎え、「顧客提案力・営業力強化研修」を実施した。同氏の研修プログラムを当協会向けにアレンジしていただいているもので、3年目の開催となる。今回は前半編として、顧客との関係性構築、営業の基本姿勢、ロジカルシンキングをテーマに、ワークショップや質疑応答を交えながら実践形式で研修が行われた。

#### 営業とは顧客の意思を実現すること



ストラコム株式会社  
代表取締役  
坂本 憲志 氏

商品が売ることが営業の仕事だと勘違いをされやすい。しかし坂本氏は、営業の使命を「顧客の意思の実現」だとして、「商品が売れる」ということは一つの手段に過ぎないと話す。例えば、自社商品だけでは顧客の望みが全て叶わないのであれば、他社商品を勧めることも営業活動の一環なのだという。

顧客の望みを叶えるには、顧客のことを深く知る必要がある。坂本氏は参加者に「顧客のことを本当に知っていますか？」と問いかけ、釣りを例に挙げて、「魚の特性や性質を知ること、『魚が多い場所へ行く』『餌を変える』などといった作戦を立てることができますね。ビジネスも同じです」と話した。顧客のことを知って初めて、営業戦略を立てられるのだという。

ただし、「顧客のことを知る」のは想像以上に難しいことだと坂本氏は話す。その理由の一つが「思い込み」だ。ここで坂本氏はある映像を流した。刑事が犯人を名指しするという数分のシーンだったが、実はその間に、俳優や家具が入れ替わるなど様々な現象が起こっていた。しかし、ストーリーに注目していると周りの変化に気付けない。「私たちの目は節穴なのです。何かに集中していると、他のことが全く目に入らなくなります。これはビジネスでも同じです」と坂本氏は解説した。

顧客との付き合いが長くなる場合にも、「自分は何でも知っている」という思い込みが生まれやすく、担当は長いのに最新の会社方針や組織図を知らないということがよくあるという。担当者が変わった瞬間に売上がぐっと伸びることがあるが、これは思い込みがなく顧客を見られるためだ。これまでの経験に頼るだけでなく、「人は思い込みをするものだ」と常に念頭に置き、時には自分を疑ってみるべきだと語った。

#### 営業に必要な4つの基本姿勢

また坂本氏は、営業の基本姿勢を意識することで、自然と

顧客との距離が縮まっていくという。

#### ● 営業の基本姿勢

- ① 顧客の身になって話を聞く
- ② 専門用語を極力使わない
- ③ 顧客の課題を一緒に考える
- ④ 継続した関係性を意識する

①については、「『お客様が情報を教えてくれない』と言う方がいらっしゃいますが、無理やり聞き出すのではなく、どうしたら話したくなるかを考えてみてください。実はお客さまは『教えたがり』です」と坂本氏は話し、「『この人は本当に自分のことを考えてくれている』と一度信頼していただければ、次々と話してくれるようになります。『売り込む』という姿勢はやめて、顧客の立場になって話しましょう」と説明した。

#### ロジカルシンキングを体系的に理解する

この日の最後のテーマは、ロジカルシンキング（論理的思考）。実践している人は多いだろうが、体系的に理解し直すことで営業効率が上がるという。

#### ● ロジカルシンキングのポイント

- ① 論点を明確にする
- ② 仮説を立てる
- ③ 論理的に説明できるかを多面的に検討する
- ④ 論理的に矛盾がないか検証する

研修ではロジカルシンキングを実践する場としてグループワークを行った。これは「営業部門が他部門から一目置かれる存在になるには？」という問いに対し、前述の4点に則って仮説を立てるというワークで、「一目置かれる」というのはどういう状況なのかを定義することが必要となる。ワーク後、参加者からは「論点が曖昧なまま、顧客と話しがちだった」という感想が聞かれた。

後半の研修は、2月に実施する予定だ。「今日学んだことをぜひ実践してみてください。そこで発見したこと、うまくいかなかったことを後半の研修に持ち寄しましょう」と坂本氏は締めくくった。

## 新規会員歓迎会

8月28日、新規会員歓迎会が、関東ITソフトウェア健康保険組合 山王健保会館「木都里亭」にて行われた。この会は新規会員と理事メンバーの交流の場となっており、今回が初の開催となる。

始めに会長の林宗治氏が挨拶を行った。林会長は、「JCSSAでぜひ積極的にネットワークを広げてください」と話し、各種委員会や研修などの活動に参加していただければと挨拶した。JCSSAの活動紹介は専務理事の窪田大介氏

が務め、JCSSAの活動方針や1年間に行われるイベント、セミナーについて話された。その後、新規会員各社による自社紹介プレゼンが行われた。乾杯挨拶は総務委員長、谷正行氏が行った。

歓談ではさかんにコミュニケーションが取られ、懇親を深める時間となった。最後にコミュニティ委員長の大三川彰彦氏が中締めを行い、お開きとなった。



▲会場の様子



◀ 会長  
林宗治氏



◀ 専務理事  
窪田大介氏



▶ 総務委員長  
谷正行氏



▶ コミュニティ委員長  
大三川彰彦氏

## JCSSA 米国エグゼクティブツアー 2019 視察報告

今年もJCSSAでは、10月13日～19日に、大塚裕司団長、林宗治副団長が率いる会員幹部24人が、シスコシステムズ社を皮切りに、レノボ社、インテル社、コンバージェントコンピューティング社、アドビ社、HPE社、HPインク社、セールスフォース・ドットコム社を訪問し、シリコンバレーの最新トレンドを学ぶことと、事業へつながる情報交換を行った。2006年に復活させて以来、今回で14回目となり、今年は最近入会された方も多く参加した。今回も新鮮な情

報が満載で、全員が真剣に訪問各社のプレゼンに聞き入っていた。最終日は、ワイナリー観光組、ゴルフ組、PCショップ視察組の3グループに分かれ、最後のサンフランシスコを楽しみ、また打ち上げパーティでは、参加者同士の懇親を深めた。

詳しいツアーレポートは、以下のJCSSAホームページからご覧ください。  
[https://www.jcssa.or.jp/update/seminarUpfile/JCSSA\\_TourReport2019\\_en.pdf](https://www.jcssa.or.jp/update/seminarUpfile/JCSSA_TourReport2019_en.pdf)



▲ HPE本社入口での記念撮影



▲ シスコシステムズ本社



▲ SFDC初訪問



▲ HPIショールーム



▶ amazon go

## JCSSA ゴルフ交流会レポート

会員の親睦を図るJCSSAゴルフ交流会は15周年の記念大会を迎えた。11月3日、晴天のもと、埼玉県の高坂カントリークラブにて開催、記念大会なので例年10組のところを12組予定したが、最終的に13組50名のご参加をいただいた。

新ペリア方式で競技を行い、恒例のA(レギュラークラス)、B(アップカミングクラス)、C(フューチャークラス)の3ラ

ンクで、優勝、準優勝、3位、7位、BBを表彰した。Aランク優勝はベスグロで二連覇のシステナの田口誠氏、Bランク優勝はバッファローの横井一紀氏、Cランク優勝はフォーティネットジャパンの下形敏彦氏であった。終了後、懇親会では各社より協賛いただいた多くの賞品を抽選でいただき、全員笑顔で帰宅した。来年も大勢のご参加をお待ちしています。



▲和気あいの競技を楽しんだJCSSAゴルフ交流会



▲コンペ優勝者3名。  
左からB優勝の横井氏、A優勝の田口氏、C優勝の下形氏

## 交流促進セミナー

10月24日、交流促進セミナーとして、インターネット上での「炎上」「風評被害」に関する勉強会を開催した。近年非常に注目されている分野であり、ワークショップの際には積極的に参加する会員の姿が見られた。

### インターネット上での風評被害の恐ろしさ



▲株式会社エルプランニング  
代表取締役 中村 啓二氏、営業部 渡辺 優也氏

自社に関することであっても、情報を完全にコントロールすることは不可能な時代。恐ろしいのは、誤った情報だとしてもネット

に残り続け、炎上を引き起こす「ネット炎上」だと中村氏は話す。例えば、一度「ブラック企業だ」という書き込みがあっただけでも、その後の採用活動に影響を与えかねない。そのため、自社に関するネガティブな情報の有無を定期的なチェックにより、火種が小さいうちに察知して対策を打つことが求められている。

### 事前の対策が企業ブランドを守る

中村氏は、炎上被害を最小限に抑えるために必要な3点を

挙げる。まず「社員教育」、自社のSNSガイドラインを制定し、社員の認知を徹底させること。次に「ウェブ監視」、自社に関する関連検索ワードを定期的に確認すること。そして「事後対応」、炎上が起こってしまった場合に適切に対応すること。これらの対策を取ることで、企業ブランドを守ることができるという。

セミナーでは実際の炎上事件を取り上げ、炎上の契機やその後の企業の対応についてグループで話し合うワークショップを行った。どんな企業にとっても他人事ではない「ネット炎上」について、理解を深める有意義なセミナーとなった。



▶ワークショップの様子



# NEW MEMBERS

2019年11月現在 ①所在地 ②会員代表者 ③設立 ④資本金 ⑤従業員数 ⑥入会年月

正会員 **01** **丸紅情報システムズ株式会社** <https://www.marubeni-sys.com>

- ① 〒169-0072  
東京都新宿区  
大久保3-8-2  
新宿ガーデンタワー
- ② 執行役員  
IT基盤ソリューション  
事業本部長  
小谷 真一
- ③ 1965年5月
- ④ 1,565百万円
- ⑤ 560名
- ⑥ 2019年7月

**先進のITシステムにおけるトータルソリューションプロバイダー**

丸紅情報システムズはセキュリティ、サーバー/ストレージやネットワークなどのフィールドを中心としたシステムインテグレーションを提供します。

また、丸紅グループのネットワークを活用して、海外にて様々なフィールドで新しいテクノロジーを発掘し、お客様へ先進のソリューションとしてお届けしております。常にお客様から信頼されるパートナーとして「先進性と独創性あふれる限りないアイデアで、新たな価値を創造する会社」であり続けることへの意志を、企業コンセプトである「Infinite Ideas」に込めています。



正会員 **02** **株式会社ブロードリンク** <https://www.broadlink.co.jp>

- ① 〒103-0022  
東京都中央区  
日本橋室町4-3-18  
東京建物室町ビル8F
- ② 代表取締役社長  
榊 彰一
- ③ 2000年3月
- ④ 480百万円
- ⑤ 280名
- ⑥ 2019年7月

**情報機器の買取や販売、オフィス什器類の買取・廃棄サービス**

当社は「活業」という事業テーマを掲げ、オフィスや工場、倉庫などにある不要となったモノをReuse & Recycleしております。PC・タブレットやスマホ等情報機器に始まりオフィス什器や家具、家電、特殊機械や医療機器なども買い取りさせていただきます。PCリプレイス時のキittingやデータ消去に関しても万全なセキュリティ対策を敷きご対応いたします。今では約1万社のお客様から年間100万台の情報機器を回収しております。世界一の活業企業を目指してまいりますので、今後とも皆様のご指導ご鞭撻のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。



正会員 **03** **エクスジェン・ネットワークス株式会社** <https://www.exgen.co.jp>

- ① 〒101-0052  
東京都千代田区  
神田小川町1-11  
千代田小川町  
クロスタ11F
- ② 会員代表者  
江川 淳一
- ③ 2000年8月
- ④ 60百万円
- ⑤ 34名
- ⑥ 2019年7月

**ID管理一筋！ ID管理パッケージソフトとIDaaS**

「Identity is the new perimeter」ゼロトラスト時代のセキュリティ対策として注目される認証基盤の構築を、ID管理パッケージソフト「LDAP Manager」と、認証基盤のSaaS (IDaaS) である「Extic」の提供で支援します。「LDAP Manager」は15年間で約700社にご導入いただいております。これは機能面だけではなく、純国産ベンダーとしてプロダクトサポート窓口で積み重ねてきた支援業務が評価された結果だと考えています。今後ともお客様との信頼関係をベースに、認証基盤ビジネスを展開していきたいと考えています。



正会員 **04** **株式会社ビービーシステム** <http://www.bbsystem.co.jp>

- ① 〒105-0012  
東京都港区  
芝大門1-10-11  
芝大門センタービル
- ② 代表取締役  
黒澤 敏彦
- ③ 1988年11月
- ④ 75.3百万円
- ⑤ 162名
- ⑥ 2019年7月

**企業向け各種システム構築、ITコンサルティング、クラウドサービス**

株式会社ビービーシステムは、無から有を生み出す情熱を信条に、設立以来蓄積したノウハウを生かし、企業向けシステムの構築やクラウドアプリケーション開発・提供を行っています。近年の特徴としてMicrosoft Office 365（マイクロソフトクラウド）と連携する、独自のクラウドサービス「Lookシリーズ」があり、会議室予約システムや勤怠の可視化など生産性向上に役立つラインアップを揃えております。クラウドの導入や活用方法など、課題をお持ちの会員様がいらっしゃいましたらお気軽にお声掛けください。



新会員のご紹介  
NEW MEMBERS

正会員

05

## 株式会社コンシェルジュ

<https://corp.conciergeu.com/>

- ① 〒101-0061  
東京都千代田区  
神田三崎町3-8-5  
千代田JEBL 6F
- ② 会員代表者  
太田 匠吾
- ③ 2015年2月
- ④ 86百万円
- ⑤ 21名
- ⑥ 2019年8月

### 誰でも簡単構築できる高機能AIチャットボットの開発、販売

自社開発の「kuzen」というAIチャットボットサービスを提供しております。プログラミングは一切不要、外部API連携など拡張性も高いため、様々な業界・業種にて130社を超える導入実績がございます。直感的なUIやPDCAサイクルを早く回せる点は、特に高い評価を頂いております。ソサエティ5.0や働き方改革の影響による社内業務自動化のニーズだけでなく、マーケティングやCRM・エンゲージメント強化など、様々なニーズに合わせた導入事例も増えております。ご興味いただけましたら、ぜひ一度お問い合わせください。



正会員

06

## 株式会社ケーエムケーワールド

<https://www.kmkworld.com>

- ① 〒104-0044  
東京都中央区  
明石町8-1  
聖路加タワー 34F
- ② 代表取締役社長  
車 陸昭
- ③ 2001年7月
- ④ 50百万円
- ⑤ 80名
- ⑥ 2019年8月

### セミオーダー感覚ERP「A's Style」、次世代型UTM

2001年創業以来、製造、流通、サービス、金融、医療など幅広い業界で多くの企業様のIT戦略などをサポート支援してまいりました。それらの経験で培った、ノウハウやスキル、知識、技術などを生かし、今後のステージでは、製造や医療分野、IoT、AI、ブロックチェーンなどをテーマに、最新技術の開拓や技術者の育成、顧客ニーズを先取りしたソリューション構築に取り組んでまいります。テクノロジーで新しい価値を創出し、企業理念である「お客様、従業員、社会、にやさしいIT企業No.1」を実現し、皆様の幸福を追求します。



正会員

07

## 株式会社DigiIT

<https://www.digit.co.jp>

- ① 〒150-0043  
東京都渋谷区  
道玄坂1-19-12  
道玄坂今井ビル7F
- ② 代表取締役社長  
久井 康史
- ③ 2018年11月
- ④ 10百万円
- ⑤ 43名
- ⑥ 2019年8月

### RPA・AI・Web・ビッグデータ・クラウドなどのITサービス全般

デジタルイノベーションが加速し、ビジネス環境にパラダイムシフトが起こっています。これは最先端のテクノロジーを活用しビジネスを変革させることで、新たなチャンスが生まれることを意味しています。株式会社DigiITはデジタルトランスフォーメーション(DX)にフォーカスしたITテクノロジーで、「お客様の仕事の効率性・生産性に貢献するサービスを提供し、DX領域のマーケットリーダーとなる」を企業VISIONとしています。IT企業に求められる企業価値や風土を醸成し、将来にわたりマーケットから求められる存在力、創造力、魅力ある企業を目指しています。



賛助会員

08

## パロアルトネットワークス株式会社

<https://www.paloaltonetworks.jp>

- ① 〒100-0011  
東京都千代田区  
内幸町2-1-6  
日比谷パークフロント  
15F
- ② 代表取締役会長  
兼 社長  
アライヒロシ
- ③ 2009年6月
- ④ 10百万円
- ⑤ 170名
- ⑥ 2019年4月

### サイバーセキュリティ対策機器、ソフトウェア、および関連サービスの提供

パロアルトネットワークスは、世界的なサイバーセキュリティのリーダー企業として、クラウドやネットワーク、デバイスを越えて数万の企業・組織を最前線で防衛するための統合セキュリティプラットフォームをパートナー企業とともに提供しています。AI、分析、自動化、オーケストレーションなどの最新技術により、世界で最も重要な課題であるセキュリティの確保を支援します。



Web会議を、ふつうの働き方に。



クリアな音声で Web 会議をスムーズに。  
ヤマハ製 AudioEngine™ を採用

Web会議やテレワークで、相手の声を聞き取りやすくする「ミーティング機能」を搭載。「YAMAHA サウンド」による音響効果で円滑な打ち合わせをサポートします。



※画像はイメージです。

モビリティ性能の向上  
軽量&長時間バッテリー駆動

タイプVGは軽さ約837g※1でバッテリー駆動最大20時間※2。外出や会議への持ち運びに適しています。

※1 リチウムイオンバッテリー(LL)搭載時  
※2 JEITAバッテリー動作時間測定法に基づく目安時間



【 Webミーティングおすすめモデル】



13.3型  
UltraLite  
タイプ VG  
軽量&薄型



12.5型  
UltraLite  
タイプ VH  
軽量&薄型

ワークスタイルを変革するビジネスPC。

# VersaPro

バーサプロ

2020年1月14日 Windows 7の延長サポート終了。新OS移行はお早めに。



ビジネスに適した Windows 10 Pro。

Microsoft、Windowsのロゴは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における商標または登録商標です。

NECビジネスPC情報発信サイト <https://jpn.nec.com/bpc/webmtg>

FUJITSU

軽



圧倒的な軽さで  
働き方改革を加速させる超軽量モバイルPC



LIFEBOOK U939/B

- OS : Windows 10 Pro (64bit)
  - CPU : インテル® Core™ i7-8665U (1.90GHz / 最大4.80GHz)  
インテル® Core™ i5-8365U (1.60GHz / 最大4.10GHz)  
インテル® Celeron® プロセッサー 4305U (2.20GHz)
  - 液晶 : 13.3型フルHD (1920×1080ドット)
  - バッテリー駆動時間\* : 約9.5時間 (標準バッテリー)、約21.0時間 (大容量バッテリー)
- \* JEITA (バッテリー動作時間測定法 (Ver.2.0)) に基づいて測定。



▶ いつでも持ち運びたくなる

- ・片手でさっと持てる超軽量ボディ約**777g**
- ・カバンに入れて楽々持ち運べる薄さ約**15.5mm**



▶ 長時間の外出も安心

- ・外出先でも充電なしで約**9.5時間**<sup>※1</sup>使用可能
- ・**76cm**の高さより落下試験を実施<sup>※2</sup>



▶ 外出先でも安心のセキュリティ

- ・手のひら静脈センサー搭載可能で外出先でも覗き見によるパスワードの流出やカードのような紛失・盗難の心配がない
- ・外出時のデータ流出対策を手軽に行える秘密分散ソフトウェアを標準搭載

▶ 様々なシーンで使いやすい

- ・ACアダプタを持ち歩く必要のない充電可能なUSB Type-Cコネクタを標準搭載<sup>※3</sup>
- ・SIMカード対応モデルは、どこでも快適に通信可能<sup>※4</sup>



※1 JEITA (バッテリー動作時間 (Ver.2.0)) に基づいて測定。 ※2 試験は製品の品質を評価するためのものであり、落下・加圧などによる無破損・無故障を保証するものではありません。 ※3 45W (20V/2.25A) 以上を供給可能な機器であれば、本体に充電できます。 ※4 無線WANモデルを選択時。またSIMカードは、NTTドコモ / KDDI (au) / Softbankにのみ対応。

Fujitsu recommends Windows 10 Pro for business

## JCSSA よりお知らせ

### ●新春セミナー・賀詞交換会

開催日時：2020年1月27日(月) 14:00～18:30

場 所：帝国ホテル 孔雀の間  
(東京都千代田区内幸町1-1-1)

### ●営業提案力研修(後半)

開催日時：2020年2月14日(金) 9:30～18:00

場 所：関東ITソフトウェア健康保険組合 市ヶ谷健保会館  
(東京都新宿区市谷仲之町4-39)

### ●新入社員セミナー

開催日時：2020年4月14日(火) 14:00～16:30

場 所：文京シビックホール 大ホール  
(東京都文京区春日1-16-21)

### ●定時総会・サマーセミナー・総会懇親会

開催日時：2020年6月8日(月) 15:30～18:30

場 所：帝国ホテル 富士の間  
(東京都千代田区内幸町1-1-1)



▲2019年の新年賀詞交換会の様子



▲2019年の新入社員セミナーの様子

一般社団法人日本コンピュータシステム販売店協会



〒113-0034 東京都文京区湯島1-9-4 鳴原ビル2F

電話：03-5802-3198 FAX：03-5802-0743

URL：www.jcssa.or.jp E-mail：jimu5802@jcssa.or.jp