



IS クローズアップ

Move to Delight

2010.4
Vol.12

パナソニック 電工 インフォメーション システムズ

Top MESSAGE

Move to Delight

～“満足”を超え、感動をめざして～

パナソニック電工インフォメーションシステムズは、「コンピュータを意識させない情報システムの創造をめざして」を掲げ、「ユーザフレンドリーの追求」「ハイテクマインドの徹底」を理念とし情報化社会をリードする存在をめざしてまいりました。

おかげさまで当社は、1999年2月情報サービス会社として設立（パナソニック電工の情報システム部門から分離独立）以来2009年3月をもちまして10周年の節目を迎えることができました。

当社は「IT“サービス”企業」です。企業としての節目にあたり、サービスの原点である「お客さま起点」、即ち「全てはお客さまから」という言葉をもう一度深くかみしめようと思います。

今、企業を取り巻く経営環境は、大きく変化しております。その中でお客さまが求めておられるものは、決してソフトやハードのICT製品そのものではなく、「生産性や効率性を大きく向上させたい」、「競争優位のためにビジネスのしくみを変えたい」など、企業の変革にほかなりません。

そこで、当社の社員一人ひとりが、「お客さまの変革のお役に立つために、常にお客さま視点で考え、様々なITサービスをご提供したい。」そう考えています。

当社が強みとしている「生きた現場で培った力=現場力」は、お客さまの視点で観て考えて活かしてこそ、変革への大きなお役立ちにつながると確信しています。

「お客さま満足を超え、その先にある感動“Delight”領域をめざす。“満足”では満足しない」その意気込みで臨みます。ICTソリューションを通じて、お客さまの変革をお手伝いする力を、社員一丸となって磨き続けてまいります。



パナソニック電工インフォメーションシステムズ株式会社
代表取締役社長 前川 一博
Kazuhiro Maegawa



前川 一博（まえばわ・かずひろ）
1955年兵庫県生まれ。1978年松下電工（現パナソニック電工）入社。以降営業畑を中心に歩み、同社エイジフリー事業推進部長などを経て、2008年6月、当社副社長。2010年4月、当社代表取締役社長に就任。

フロンティアスピリットで「自ら行動」の実践派！

—では、ここからは社長の素顔を少し紹介できればと思います。副社長時代から、とにかくアクティブで行動派、というイメージが強いのですが、座右の銘は何でしょうか？

前川 大切にしている言葉はいくつかあるのですが、その中でも「率先垂範」です！この言葉こそ、今、最も必要だと感じているからです。

—なぜ、この言葉を座右の銘に？

前川 「率先垂範」は、松下電工に入社して以来、私が諸先輩方の姿を見て、いつも感じていたことを表した言葉です。私が初めて配属された部署は、大阪・京橋にあった営業所でした。その後、長く営業畑を歩むなかで上司や先輩から、そして何よりお客さまから、本当に多くのことを教えていただきました。マナー、交渉、プレゼンテーション…学んだことは本当に様々でした。その後、自分が部下と仕事をできるようになり、これまで学んできたことを後輩や部下にどう伝えていくべきかと悩み、考えました。結論は「自らが先を率いて動く！自分の行動がみんなの役に立てばいい。結果としてそれが手本になればいい」でした。西部開拓時代のアメリカで自ら道を切り拓き、荒野に線路を通した人たちのようにね。

—フロンティアスピリットを持って？

前川 そう、そんな感じです。私は、当社には金鉱のごとき可能性がまだまだ未発掘のままで残っていると信じています。その未知の可能性を社員と一緒にフロンティアスピリットで切り拓き、掘り起こしていきたいんですよ！

—そのほかに好きな言葉は？

前川 「率先垂範」にも通じるのですが、山本五十六の「やってみせ言って聞かせて させて見せ ほめてやらねば人は動かじ」という言葉。人は指示をして叱るのでは動かない。責任者自らがやってみせて、その上にほめてあげることで、部下やメンバーが動くということなのです。そのほかには「実るほど頭をたれる稲穂かな」も良い言葉だなと思います。やはり人も、成長すればするほど謙虚でなければと。

考え方ひとつで、仕事も遊びも今よりもっと面白くなる！

—では次に、趣味や特技について教えてください。

前川 趣味と実益を兼ねて、時々アウトレットモールでウィンドウショッピングをします。商品の安さも魅力ですが、トレンドを知るためにも良い場所なんです。見ていると、よい品なのに他と比べて信じられないほど割安なものがあります。それを見極める。「安くても良い品を見つける力」って、ちょっと発想や視点を変えることなんです。「これしかない」「この方法以外できない」と決め付けず、柔軟に発想を展開するといい。仕事でも遊びもその「ちょっと」で、今よりもっと面白くなる！というのが持論です。一度きりの人生なら目一杯濃く、充実させたいですよ。

—休日の過ごし方は断然アウトドア派とか。

前川 インドア派か、アウトドア派かと聞かれれば絶対アウトドア派ですね。小さい頃から一人でも外で駆け回っている子供でした。学生時代はバスケットボール部を主にスキー部にも所属していました。今でも年に何度かは雪山に向かいます。スキューバダイビングなどのマリンスポーツも大好きで、真っ黒に焼けていた頃もありましたよ。逆に、整理整頓はちょっと、いやかなり苦手で(苦笑)、コレクションの類はありません。なかでも業務課題のコレクションは大嫌い(笑)。これはね、さっさと！隔々まで！丁寧に！片付けますよ！(爆笑)



スキューバダイビング歴は15年を越える。

■発行元
パナソニック電工インフォメーションシステムズ株式会社
総務部 広報・IRグループ
〒530-0013 大阪市北区茶屋町19-19 アプローズタワー16F
TEL 06-6377-0100 FAX 06-6377-0833 <http://panasonic-denko.co.jp/>
※本紙掲載記事の無断転載・複製を禁じます。
※本紙に記載された社名および商品名などは、それぞれ各社の商標または登録商標です。

編集後記

今回、新体制を迎えるにあわせ、タイトルを「ISクローズアップ Move to Delight」と変更しました。このタイトルには、当社の2012年経営ビジョンが示すとおり、お客さまをはじめ、株主さま、社員やその家族など、すべてのステークホルダーの「喜び・うれしさ」を、ITを通じて創造しお届けする企業であり続けたいという決意をこめてあります。気持ちも新たに歩を進めるパナソニック電工ISを、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。



Close Up Now

“満足”を超えた感動に向けて動く！新体制で2010年度をスタート。

—いよいよ新体制で2010年度がスタートします！

前川 このたび、社長に就任しました。よろしくお願いいたします。新体制となり組織も大幅に変更しました。また、この機に「2012年経営ビジョン」を策定しました。2012年に向けた新たな経営ビジョンは「Move to Delight—満足”を超え、感動をめざして—」です。このビジョンの実現に向け、これから社員一丸となって取り組んでいきます。

—この経営ビジョンにこめられた思いを教えてください。

前川 私たちの社会的使命は、松下幸之助創業者が経営理念として綱領に示したとおり「社会生活の改善と向上を図り世界文化の進展に寄与せんことを期す」ことです。パナソニックグループで共有するこの使命は、ものづくりに限ったことではありません。IT分野を担当する当社も同じだと考えています。私たちはITを通じ、この使命に取り組めます。ただ、創業者の時代にはなかった「ITサービス」という分野を私たちは生業としています。そのため、ともしれば「ITの特殊性」を言い訳に、大事な商売の基本である“サービス”を忘れかけてしまうことがあります。たとえITの冠が付いても、時を経ても、“サービス”業の基本は変わることはありません。当社は「IT“サービス”企業」なのですから、「お客様の視点で考えているか？」ということを常に自問自答し、当社のDNAになるまで高めていかなくてはならないのです。

“Delight”は「うれしさ、よろこび」あるいは「感動」などと訳されます。このビジョンには、お客様に感動していただけるようなサービスの提供に私たち一人ひとりが取り組む、という決意をこめました。

—“Customer Delight”であれば、よく耳にしますが…。

前川 実は、この「Move to Delight—満足”を超え、感動をめざして—」というビジョンにはあえて「誰に」という言葉を入れていません。これは、お客様をはじめ、株主さま、社員、その家族など、すべてのステークホルダーのよろこび、感動に向けて動いていく、という思いを表したかったからです。特に社員は、自ら“Delight”を実感できずして、“Delight”へ向けた行動などできるわけがありませんから。

持てるパワーを最大限に発揮しつつ、 ヒューマンリソースの品質向上へ。

—策定にあたってのエピソードはありますか？

前川 この経営ビジョンを具現化するにあたっては、委員会を設置して各本部から委員を募りました。委員には、私の考えや思いを理解してもらい、海外メンバーの意見も聞いたうえで、全社員にアンケートをとりました。

すると、なんと100名を超える社員からビジョンへの思いや意見が寄せられたのです。この会社をもっと良くしたい、そういう強い思いがコメントに綴られた言葉のひとつひとつに現れていました。このビジョンやスローガンは上意下達の命令ではなく、多くの社員が参画して策定したものです。社員みんなのパワーを最大限に発揮するための強力な道標になると実感しています。

—ところで、「お客様の“満足”を超えた感動」とは、 どういった意味なのでしょうか。

前川 お客様の満足度向上に向けた取り組みには2つの視点があります。ひとつはテクニカルな面での品質向上、そしてもうひとつはヒューマンリソース面の品質向上です。

たとえば私たちは、ソフトウェア開発の品質向上に継続的に取り組んでいます。これはテクニカルな面での品質向上です。CMMIレベル3を達成し、さらなるレベルアップを図っていることなどはこの一環です。時流に乗り遅れないために、そしてお客様に満足していただける最低限の基準を満たすために、たゆまず取り組むべき活動ととらえています。

しかし、これだけでは、お客様は「当然あるべき」レベルの満足しか実感できません。私は、ヒューマンリソース面の品質向上によっても、お客様に満足を超えた気持ち、つまり感動が湧き上がるほどのサービスをお届けしたいのです。

—「ヒューマンリソースの品質向上」という考え方について、 もう少し詳しく教えてください。

前川 私は、IT“サービス”企業にとって今後最大の、そして最も差が付く要素はヒューマンリソースだと考えています。IT“サービス”企業は、単に「ITが使える」人材の集団ではなく、自らが「このリソースをお客様のお役に立てたい」と考え、行動する集団でなければならない。繰り返し言いますが、私たちは“サービス業”です。「IT」ではなく「ITで」なのです。「ITで」なら次に「〇〇を」というお客様の大事な目的が続くのです。それがわからない社員は、感動どころかお客様の満足にも到達することはできないでしょう。私は、あいさつやマナーといったごくごく基本的なことからも一度地固めをするつもりです。単純なことに思えますが、“当たり前”のことも難しい。でも、ほんの僅かな違いが、大きな違いとなって現れる。IT“サービス”企業として歩むからには、これが唯一お客様に満足いただき、さらにそれを超えて感動していただける道だと思います。

強みを活かし、お客様の“変革”に 役立つサービスを。

—では、この経営ビジョンのもと、 どのようなビジネスに取り組めますか。

前川 お客様の“変革”をお手伝いするビジネスです。私たちは約50年にわたり、お客様の生きた現場に密着し、「現場力」を培ってきました。このパワーを外に向かって放ち、お客様の「変えたい！変わりたい！」というニーズにお応えするソリューション、サービスを的確に提供していきます。

一方、今後もIT業界はめまぐるしく変化し、大規模化、企業の淘汰、競争の激化などが起こると言われています。いずれにしても「いいモノを作ったら誰かが買ってってくれるだろう」というプロダクトアウト的な発想ではなく、マーケティングに基づいてトレンドをとらえ、強みを活かせるフィールドで活躍していきたいと思えます。

—具体的なビジネスのポイントを教えてください。

前川 今回は3つのポイントを挙げます。まず1番目のポイントは「ITインフラ再構築事業」。私たち自身、サーバ・ストレージ・バックアップなどの統合・仮想化で大きな成果をあげており、その現場経験を活かした提案は、その高い実効性から市場で高く評価されています。これからは、ITインフラ構築に加え、IT運用もシームレスかつ統合的に提案できる強みを前面に強く打ち出していきたいと考えています。

今後の飛躍を期しているという点で2番目に挙げるのは「エンジニアリング（ECM）事業」です。従来、サプライチェーンマネジメント（SCM）に対するITソリューションのテーマは数多くあり、当社も多くのプロジェクトに携わっています。しかし、定型化・定サイクル化が進む下流サイクルに比べ、上流の企画設計（エンジニアリング）業務へのITサポートは決して十分とは言えません。上流での問題は下流の品質ロス、納期遅れ、コスト増などに直結します。そこで、SCMソリューションのさらなる充実とあわせ、SCMに直交するECM（エンジニアリングチェーンマネジメント）を積極的に展開していこうと考えています。

最後になりましたが、「パナソニック電工やパナソニックグループ各社とのパートナー事業」も、より強く推進していきます。特にパナソニック電工は、当社最大の顧客であることはもちろん、戦略上最も重要なパートナーの1社です。力をあわせてパナソニックグループの中で大きく貢献することが、ひいては市場への大きな貢献につながると考えています。「パナソニック製品を当社の提案やIT貢献で、より魅力的なものにしたい。」それも私たちの望みなのです。

—新たな気持ちで、社員一丸となって、 新たな風を起こしていきましょう！

