

お客さまへのメッセージ

取締役常務執行役員
松岡 信行（営業統括担当）

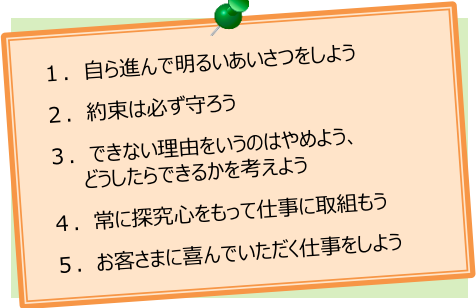
お客さま満足を追求して

平素はひとかたならぬご愛顧を賜り、心より御礼申し上げます。

早いもので「そるねっとつうしん」も創刊から丸4年が経ち、今回で24号となりました。初めての手作り広報誌で暗中模索しながらも、社員一丸となって取組んできた結果、少しずつさまざまな話題をお伝えできるようになり、今では楽しみにしてくださっているとの声もいただくようになり、感謝の念に堪えません。

弊社は来年創立・創業50周年を迎えますが、
会合などでお会いする他の会社経営者の方から、
「50年続けるのはスゴイことですよ！」と
お褒めの言葉をいただきます。改めて考えると、
このIT業界の中で50年継続できたことは、
ひとえに「お客さまに寄り添うこと」を目指してきた賜物であることに気づきました。

私が入社した当時、「お客さまに喜んでいただく仕事をしよう」ということを部門モットーのひとつに掲げて、「お客さまの立場にたつ」という意識定着に取り組んでいました。その後、データエントリー・受託計算業務から、SE派遣、機器販売、受託開発、SI（システムインテグレーション）へと業容を拡大していく中では、お客さまの満足を高めるために、① サービス提供完了後などのタイミングで、お客さまから直接ご意見やご評価をいただき、今後のサービスレベルの向上に努める ② 担当営業、SE、部門長、そして経営者が一堂に会して、「お客さま情報の共有と貢献プラン」について、ディスカッションする場 = APS（Account Planning Session）を設ける といった取組みを続けております。

- 
1. 自ら進んで明るいあいさつをしよう
 2. 約束は必ず守ろう
 3. できない理由をいうのはやめよう、
どうしたらできるかを考えよう
 4. 常に探究心をもって仕事に取り組もう
 5. お客さまに喜んでいただく仕事をしよう

先日行った「お客さま満足を考える」をテーマにした研修でも、参加したマネジメント層や中堅・若手社員50名のメンバーひとり一人が、チーム討議・発表を通じて、新たな課題や気づきを得ました。このように、この50年の間に「お客さまの満足」の質をみんなで考える土台はレベルアップしてきたと思います。今後はこの土台を更に強固にし、結集した知恵を確実に実行し、より多くのお客さまの成功に貢献することを目指していきたいと思います。

展示会へのご来場ありがとうございました！



この5月、6月は、2つの展示会に出展いたしました。

▶ **西日本製造技術イノベーション2016**（6月15日～17日：西日本総合展示場）

▶ **JB Group IT Forum 2016**（5月18日 名古屋、5月20日 東京、5月24日 大阪）

どちらの展示会も大盛況で、西日本製造技術イノベーションでは、14,688人ものお客さまが来場されたと発表されています。

弊社ブースでは、最新のIoTを活用した様々なソリューションを、タブレットやスマホでのデモを通じて、たくさんの皆さまにご紹介することができました。



西日本製造技術イノベーション 展示の様子

- 設備の健康管理支援
「モバイル設備点検システム」
- 従業員の健康管理支援
「作業者体調管理システム」
「HealthPartner2020」
- ITインフラソリューション
「セキュリティソリューション」
- 製造業の基幹システムの標準機能搭載
「HYBRID製造1901」
「HYBRID調達」

ブースにご来場いただきました皆さま、
本当にありがとうございました。

設備、従業員、ITインフラなど、お客さまの
「企業の健康管理」をサポートする私たちの
得意ソリューションをこれからも進化させて、
どんどんご紹介してまいります。
どうぞご期待ください！



JB Group IT Forum 展示の様子

設備点検業務の「紙」を
「タブレット・スマホ」に置き換えて、
点検作業の効率化と業務品質の向上を
目指しませんか？

【開発の経緯】

新日鐵住金株式会社 八幡製鉄所さまへ、
IoTやウェアラブルを活用したソリューションの
ご紹介を行ったところ、点検業務システムの
プロトタイプ開発のお声がけをいただきました。

そのノウハウを基に汎用的なベース機能を作成し、新たな機能を追加して、さまざまな
お客さまにお使いいただけるパッケージとして開発しました。

【システムの特徴】

点検ルート確認	設定したルートをマッピングすることで、経験不足な作業員でも点検個所がわかるようになっています。
五感補助機能 (音、静止画、動画)	破損状況やモーターの異音など、作業員の感覚でメモしていたものを画像保存することにより、判断の曖昧さを排除します。
入力ミス防止&入力効率化	BLE(※1) Beaconを活用して入力ミス防止や設備項目の直接表示など、効率化を図っています。
グラフ表示	紙ではできなかった過去の履歴を現場でグラフ表示することができ、過去の傾向を現場ですぐに確認することができます。
マルチプラットフォームの モバイル端末サポート	IBM MobileFirst Platformで構築することにより、iOS、Android、WindowsMobileなどのモバイル端末をサポートしています。
音声認識のサポート	AmiVoice®を組み込むことで音声での点検入力ができます。

【将来的なロードマップ】

- ・蓄積された構造化データだけでなく非構造化データの画像や動画を分析し、業務の効率化や品質の向上を目指します。
- ・ウェアラブル機器、IoTの機能を更に組み込み、次世代の点検システムを目指します。

※1 BLE：Bluetooth Low Energyの略。省電力省コストで通信を可能にする無線PAN技術のひとつ
※2 記載されたソルネット以外の商品名、製品名、社名は一般に各社の商標または登録商標です。

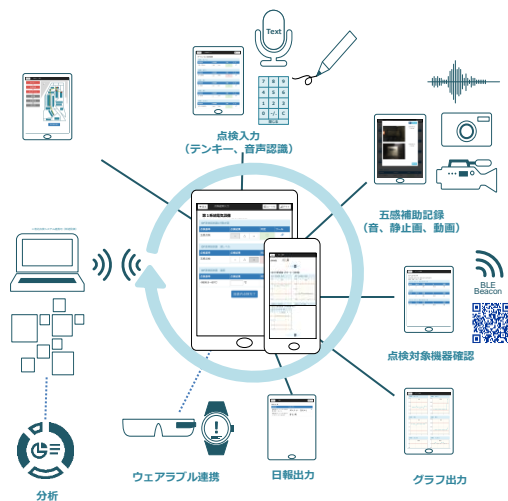


図.点検システム概要

新たな挑戦への決意

～2016年度 キックオフ・ミーティング～



4月15日(金)、北九州芸術劇場にてキックオフ・ミーティングを行いました。

前年度“社MVP”の司会で開会を宣言し、まず社長の長浜より、前日の熊本地震に関して、被災者の方へのお見舞いと、一日も早い復興を実現するための支援を行っていかうとのメッセージがあり、2017年【設立50周年&JBグループ加入10周年】に向け、“お客さまへの感謝の気持ちとともに、今年度方針『お客さまとともに新たな挑戦！G5』を確実に推進する”という目標を社員と共有しました。次に、各事業部長／部長が、それぞれの部門のミッションを踏まえ、『お客さまにいかにか何を届けるか』についての具体的アクションプランを説明しました。

特殊プロジェクターの効果を活かした、休憩時間や事業管理の発表・企画では、参加者の一体感を醸成することができ、最後に、新執行役員 大岡の音頭で、“新たな挑戦”への決意の唱和を行い、社員全員が気持ちをひとつにして、新年度のスタートを切ることができました。

■ マネジメント研修

～お客さま満足について考える～

6月4日(土)、毎年2回実施するマネジメント研修。今回は「CS(お客さま満足)について考える」をテーマとし、マネジメントチームだけでなく、女性大活躍推進を目的に中堅・若手女性社員も加えた、約50名が集まりました。

まず、副営業統括の高橋より、“CSの考え方、取組み”についての説明があり、その後、チームに分かれて「日頃のお客さまへの接し方、お客さま満足」について活発な意見交換をします。その後はチーム毎の検討結果を発表・共有し、さまざまな視点・取組みの違いなどの気づきを得て、たくさんの刺激を受けました。改めて、CSについて真剣に考え直した大変有意義な研修でした。



■ 『変わらぬ感謝・未来への飛躍』

～創立・創業50周年～

弊社は2017年に創立・創業50周年、JBグループ加入10周年を迎えます。この記念すべき節目を、お客さま、パートナーさまをはじめとする多くの皆さまとともに迎えられることに感謝し、今後もこの50周年記念マークを象徴に、さまざまな情報をお届けしてまいります。

(事業管理)



東田地区をもっとキレイに ～ CSR活動報告 ～

快晴の6月3日。八幡東田まちづくり連絡会主催の「春の東田クリーンアップ大作戦2016（通称：社長公認“堂々ごみ拾い”）」に、産業SOL事業部 ITSグループのメンバーで参加しました。この大作戦には東田地区近隣で働く企業・団体の皆さん42社160名が参加され、4グループに分かれて清掃活動を行います。

午前10時に集合場所で手袋、ごみ袋、金バサミと清掃コース図が配布され、事前の説明を聞きいよいよ開始です。

私たちが担当するDグループの清掃範囲は、東田第一高炉広場～東田大通り～東田イオン周辺のコースで、車道や歩道沿いが中心でした。



清掃活動の途中、思い切って車道の中央分離帯へと移動すると、歩道からは見えなかった空き缶やたばこの吸殻、お菓子の箱や車の部品（ホイールカバー等）なども散乱していました。

1時間ほどの活動後、集合場所には各コースで拾ったごみが集められていましたが、その量は想像していたほど多くなく、地域の皆さんが日頃から清掃活動を継続されている成果であると実感しました。“世界遺産のある街 東田”を美しい街だと常にかけてもらえるよう、これからも、メンバー全員で積極的に参加していきたいと思えます。

（産業SOL事業部 ITSグループ 福田 淳）



大人の意地をみせましょう！ 初夏の大人の運動会

～ 社員会：スポーツイベント～

6月18日(土)、新日鐵住金大谷体育館にて社員と家族、協力会社さまをあわせた総勢83名でスポーツイベントを開催しました。

メイン競技は4人制のソフトバレーボールです。他にも、“ムカデじゃんけん”や“玉入れ”などのイベントがあり、童心に返りながらも子供たちに負けまいと“大人の意地”を見せる姿に、



大きな笑いと、部門を越えた声援が絶えませんでした。

全ての競技が終わるころには体力の限界なのか、ぐったりする人もいましたが、一緒に汗を流したことで、共に働くメンバーのチームワークを高め、さらに社員家族との交流も深めることができました。

いつもお客さまのそばに

こんにちは！

私たち営業部 営業グループは主に、公共・文教・公益エリアのお客さまを担当するメンバーと、さまざまな業種のお客さまにきめ細やかなサービスでお応えする営業アシスタントで構成する部門です。

グループにSEやCEはいないのですが、各担当が1人で頑張っているわけではありません。お客さまのご要望に

よって、ご提案に最適なエキスパートを集め、チームを編成します。社内の他部門との連携だけでなく、時にはパートナーさまの力もお借りしながら、お客さまの課題解決に向けて精力的に取り組んでいます。お客さまのために、あらゆる手段を考え、実現していくのが、私たち営業グループです。

普段は明るく冗談が飛び交いますが、根はとても真面目です。「いつもお客さまのそばに」を意識し、お客さまの成功を私たちがどうぞ支援できるかを議論する場である“APS (Account Planning Session)”で「よりお客さまに喜んでいただけることは何か？」をチーム全員で考え、個人の知見を共有する“サングツ会”でお客さま対応窓口としての勉強会を行っています。

このような活動から、マイナンバーなどの法改正に伴うIT活用、Microsoft の事例として紹介された大学さまのクライアント仮想化、商工会議所さまの経営指導を支援するシステムなどのソリューションをお届けして、お客さまに喜んでいただくことができました。

私たちはこれからもお客さまに寄り添い、常に最適なご提案ができるよう、そして、ご満足いただけるよう日々進化していきます。今後ともよろしく願いいたします！

(営業グループ 寺師 岳陽)



～ メッセージ ～

吉丸 賢二 : どんなご相談・ご要望にもお応えします。なんなりと申しつけてください

寺師 岳陽 : お客さまに喜んでいただけるようなご提案をさせていただきます

田中 好美 : サプライのことなら、お任せください！

古田 志保 : 何でもお問い合わせお待ちしております

大西 阿紀 : 明るい笑顔と商品をお届けします。お気軽にお問合せください！

IoT時代を支えるNoSQLデータベース



IoTによって収集したデータを管理する手段として最近注目されている
“Not only SQLデータベース”（以下、NoSQLと記載）をご紹介します。

■ IoT時代におけるRDBの課題

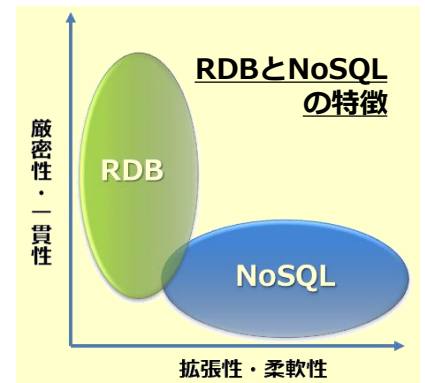
IoTは大量データの管理が必要です。また最近、企業でのICTの活用範囲の広がりにより、データ化できる情報の拡大や多様化が進んでいます。このような状況下で、情報を正規化し効率的に管理していた、いわゆるマスターデータが重要となる領域でとくに利用されるリレーショナルデータベース（以下、RDBと記載）にいくつかの課題が見えてきました。

1つ目の課題は、データ量増加に対する“拡張性”です。RDBは正規化を行うため、データ間の整合性を厳密に管理する必要があります。そのため、増え続けるデータを処理する際の分散処理が難しくなります。

2つ目の課題は、データ変化に対する“柔軟性”です。RDBはスキーマの定義があり、変更するには膨大な手間がかかります。読者の中にも、項目をひとつ増やすだけで苦労した経験をお持ちの方も多いのではないのでしょうか。

■ IoTのデータ管理に最適なNoSQL

NoSQLは非リレーショナルデータベースとも呼ばれ、キーとバリューという単純な構造で情報を管理します。そのためRDBのように、データ間の整合性を厳密に管理する必要がなく、複数のサーバーで分散管理させることが容易です。データ構造もスキーマの定義を行う必要がなく、バリューには情報をJSON形式でも格納できることから、レコード毎に細部が異なった構造や、階層構造のような複雑な情報を格納することも可能です。



■ 弊社の動き

以上のことから、データが時々刻々と発生し、しかも、発生時点の情報が重要となる領域に向いているNoSQLは、IoTのデータ管理に適しているといえます。

- 弊社では、数年前からJ Bグループで実施しているOSS推進活動（OSSコミュニティ）にて
- NoSQLの活用検討を進めており、中でもMongoDBというNoSQLは、NoSQLの特徴を持ち
- ながらSQLに近い方法でデータの操作が行えるので、特に注目しています。



データ量の多さや情報多様性のために、データベース化に課題を抱えられている
ケース等がありましたら、ぜひご相談ください。

（技術支援グループ 園田 慎二）

よく見る、そしてよく知る



小さな子どもはよく見ています。お父さんがいつも何のテレビを見ているのか、お母さんがどんなときに機嫌がいいのか、洗濯物はたたんだ後どこにしまうのか、石鹸が切れたらどこから補充するのか。そして、折あらば蓄積したノウハウを発揮して、役に立とうと身構えています。実際役に立つことができ相手に喜んでもらえると、本当にうれしそうな顔になります。

先日参加した社内研修では、お客さまにさらにご満足していただく上での課題について、チームに分かれて意見交換しました。

「相手の気持ちや状況を考えて、もう一步踏み込んだサービスを提供するのが難しいのはなぜか」「気を回しすぎるサービスは、自分は苦手」「気が利く人とそうでない人の差は？」など、職種も経験年数もまるで異なるメンバーでしたが、みんなお客さまのお役に立ちたい気持ちは一様に強く、個人個人の悩みやジレンマをさらけ出した熱い議論が続きました。

弊社はもうすぐ創立・創業50周年を迎えますが、その間さまざまなお客さまと無数の関わりがありました。お客さまに喜んでいただけたことばかりではなく、お叱りをいただいたことも少なくないと思います。しかし、その関わりひとつひとつに対し、その時々社員がこうして真剣にお客さまに向き合い、ご満足いただくことだけを望んで誠心誠意尽くしてきたことが、積み重なって迎えられる50年なのではないかと、感慨深い気持ちでメンバーの真剣なやり取りを見ていました。

「喜んでもらえることをしたい」という子どもの無心な思いと同じように、これからもまっすぐにお客さまを見つめ、お客さまを知り、お客さまのビジネスに真に貢献できる存在であり続けたいと思います。

(Y.Nishino)

編集後記

先日頂いた、あじさい。よく見ると、ひとつひとつ色や形が違っていてもキレイでしたが、それをまとめて花瓶に挿すと、個々の美しさに“華やかさ”がプラスされたように感じました。

弊社には、いろんな魅力をもった社員が178名います。フォーカスを絞ったり、全体へと視野を広げたりしながら、“チームソルネットの魅力”を丁寧にお伝えしていきたいと思います。

(K.K)

