

社格を高める

江 畑 佳 明

(北日本コンピューターサービス株式会社 代表取締役社長)



■経営にかける思い

1991年に29歳で帰郷して、当社に入社した。

その後2004年に代表取締役に就くまでの間、創業者の姿をまぢかに見てきた。創業者とはかくもバイタリティーに溢れ、そして我が儘な存在であることを知り、私には事業を起こす力はないと悟った。起業家にはなれない二代目経営者が学んだのは、最優先すべきは会社を永続させること。

2010年に「北コンスタンダード」なる行動方針を定めた際に永続というキーワードを「これから百年続く会社をつくろう」という言葉に換えて社員と共有し、「社格を高めること」が経営者の責任と社内に宣言した。それから13年、当時と直前期の実績を比較すると売上高1.5倍、純資産6.4倍、社員数2.4倍になった。ひとえに社員の尽力の賜物である。

■当社の現況

1969年の創業以来、様々な業種・業態のシステムを手掛けてきた。いまは全国の地方自治体向けの各種業務支援システムの提供が事業の柱となっている。中でも「生活保護システムふれあい」は、市場占有率6割とトップシェアを誇っている。この製品はリリース以来、時代のニーズに合わせて何度となくシステムの刷新を図っている。ご存じの方も多いと思うが、2025年度までにデジタル庁が主導して地方自治体の主な行政システムは仕様統一がなされクラウド化される。これは行政DXを進めることを目的としている。

当社も行政DX化の流れに沿うべく、2020年10月より経営資源を集中投下して各種の製品・サービスを刷新する開発を進めている。また、2021年1月には本社向かいにカスタマサポート拠点「C-CUBE」を開設した。「C-CUBE」は、創業以来不動産を持たない主義を通してきた当社にとって初の自前の施設である。社運を賭けたこれら大型投資の成否は、新サービスの訴求力に係っている。当社の開発力が試される。

当社の開発方針は、「独自固有の付加価値を創造する」ことである。独自固有とは、他に真似ができないことを指し、付加価値とは、単に製品機能の優劣に留まらずお客様が安心してサービス利用できる環境を整えることまで含んでいる。他が真似ができないならば競合せず、「戦わずして勝つ」を実現できる筈なのだが現実には甘くない。



(カスタマサポート拠点 C-CUBE)

手前みそであるが、当社のカスタマサポートチームは他が真似のできないサービスを提供していると自負している。僅か10数名（全員が女性）の体制ながら全国のお客様からの絶大な信頼を得ている。このチームの創意工夫から当社初のAI製品「自然言語AI・QA支援システム ふれあいコンシェルジュ」が生まれた。有難いことに、開発中に考案されたアルゴリズムが当社にとって初めての特許取得という副産物もあった。

令和の時代にあって仕事がAIに奪われると流布されているが、「紺屋の白袴」と言われようとも当社の事業は「人」で支えられている。「人」であるからには、彼ら彼女ら、そしてそのご家族が安心・安全と感じられる職務環境を整えなければならない。一朝一夕にはいかないが、「ユースエール」、「えるぼし」、「健康経営優良法人」、「D&Iアワード アドバンス」などに挑戦している。職務環境を整え挑戦し認定を得ることで環境整備が進んでいる証としている。

■当社の課題

当社の経営は、「長所伸展」である。良いもの、伸ばせるものに経営資源を集中投下することで全国にたくさんのお客様ができた。反面、伸ばせなかった製品・サービスからは撤退し、お客様を手放してしまった。過去を振り返ると2000年当時の市町村合併という激変期では、1つの事業をすべて失う経験もしている。時々の判断は間違っていな

かったと思うが、今は長所伸展により特定のサービスに収益の大半が集中する形になっている。しかし、一本足的なあり方がこの先も通用する筈はない。

事業の柱を複数持つことが喫緊の課題であるが、試行錯誤の中で生まれたアイデアが実を結びつつある。リリース済のサービスをPRを兼ねて紹介したい。

- ・先に挙げた「自然言語 A I ・ Q A 支援システム ふれあいコンシェルジュ」
- ・運用特許を取得した「財産調査業務の D X ツール P i M S」
- ・「生活保護ケースワーク支援 A I サービス W A I S E」

また、大手メーカーとタイアップして開発を進めている新システムは、2025年度中のリリースを予定している。

一方で、新しい事業を支えるための人材の確保は難題である。少子化に加えて時代はデジタル人材の獲得合戦の渦中にある。ベースアップや初任給改定を施しているが、新卒年俸1千万円を謳う会社と競う術はない。採用面接をしていると会社を選ぶポイントに「社風の良さ」を挙げる学生が大半を占める。甚だアナログではあるが、求職者にとって魅力ある会社となるよう社格を高めなければならない。



(当社の人材)

■これから

システム・サービスづくりが複雑になり、かつ技術の進歩が早い業界にあって、提案・開発・サポートなどの全てのプロセスを自社で抱えることが難しくなっている。得意技を持った協業パートナーとの絆をこれまで以上に強くしなければならない。図らずも、これまで関係が薄かった先や競合先から協業を打診される機会が増えた。有難いことと受け止めている。協業関係を強化するために、パートナーにとって信頼に足る存在であらねばならない。

当社のモットーは、お客様と真摯に向き合い、課題を伺い、解決するサービスを「うる・つくる・ささえる」の三位一体で提供することである。ただ、これまで通り課題を聞き取ることを起点にしては、お客様の期待に応えられないと感じている。三位一体を一步進化させ、お客様の期待に応えて参りたい。

蛇足ながら、当社は形の見える社会貢献として決算期毎に全国の社会福祉協議会に車椅子を寄贈している。寄贈を始めた浅はかな動機は、若い社員が贈呈式に立ち会い直接感謝の言葉に触れたなら、モチベーションが上がり更にいい仕事をしてくれると考えたからである。昨年までの21年間で寄贈した車椅子は累計1,294台となった。若い社員が立ち会う機会は減ったが、これからも継続していきたい。

会社概要

- | | |
|---------|---|
| 1 会社名 | 北日本コンピューターサービス株式会社 |
| 2 代表者 | 代表取締役社長 江畑 佳明 |
| 3 所在地 | 〒010-0013 秋田市南通築地15番32号 |
| 4 電話番号 | 018-834-1811 (代表) |
| 5 F A X | 018-834-1815 |
| 6 U R L | https://www.kitacom.co.jp |
| 7 設立 | 1969年(昭和44年)5月19日 |
| 8 資本金 | 1,000万円 |
| 9 従業員数 | 232名(2023年9月期) |
| 10 年商 | 46億円(2023年9月期) |
| 11 事業内容 | システムの企画・製造・販売・サポート全般 |
| 12 経営理念 | よりよいシステムの創造とサービスの販売を通じ
人類と社会の生成発展に貢献する。 |