トップは語る

社員を大切に育て少数精鋭で「一流」を目指す

株式会社ネスティ
代表取締役社長

進藤 哲次 氏

マスセールス型商品ではなく、それぞれの顧客に対応したシステムを提供し、付加価値の高いビジネス展開をはかる株式会社ネスティ。主力製品の中でも、1990年の午年にちなんで名付けられた「Pegasus（ペガサス）」は、総合スポーツクラブ向けシステムとして、現在では全国750店舗以上の実稼働ユーザー数を持ち、1年半前よりASP型の提供を始め、国内シェアNo.1を誇るまでに成長した。顧客満足度向上のためにはスピードと品質が重要だと語る進藤哲次社長は、生産性を高める仕組みとともに社員が働きやすい環境作りにも率先して取り組んでいる。

しんどうてつじ／1950年生まれ。北海道出身。山形大学卒業。1973年株式会社三菱電機ビジネスシステム入社。同社システム営業部長を経て、1985年株式会社ネスティ代表取締役社長就任。座右の銘は、徳川家康に関する書物をひも解くなかで出会った「人徳を持って王道を歩く」。武器や謀略をめぐらして覇道を歩くのではなく、人徳にもとづいて治めることこそ経営の道だと考えている。

株式会社ネスティ
- 所在地：〒918-8114 福井県福井市羽水2丁目402番地
- TEL：0776-35-0505 http://www.nesty-g.co.jp/
- 創業：1983年
- 資本金：4,500万円
- 売上高：6億1,000万円（2010年度）
- 従業員数：74名（2011年度9月現在）
- 事業所：C.R&Dセンター（福井県坂井市）東京事業所（東京都品川区）

優秀な人材を育てる仕組み 社員自身がアクションを客観視する

十年一昔どころか、三年一昔といわれるほど目まぐるしく変化する現代にあって、ことに情報産業は技術革新が激しく、私たちシステム開発を手がける会社にとっては、時間軸を据えた開発プロセスは不可欠です。高品質のシステムをタイミング良く提供できてこそ、お客様の現場で活きるシステムとなるのです。

そうしたスピードと品質を重視したシステム開発のために、2000年から業務プロセスに取り入れているのが、NEED-Base（Nesty Enterprise Document Data Base）というデータベースを活用した企業内頭脳生産性向上の仕組みです。社員全員がデータベースを利用しながら日々の作業管理やプロジェクト管理、オーダー管理、問い合わせ・クレーム対応、営業管理を行い、顧客満足度アップを目指します。また、毎年NEED-Baseに対する企画や提案を社員全員から募り、優秀な提案を組み入れながら、さらに使い勝手の良いシステムへ成長し続けています。

このシステムの特長は、個人アクションをナビゲートする機能を取り入れている点です。出勤した社員は最初に当日のスケジュールを10分刻みで立てます。終業時にはそのスケジュールと実際の業務を照らし合わせ、自分自身の仕事の中身を客観視できるようにしています。毎日続けることで時間軸を考えた仕事のやり方が自然に身につき生産性の向上につながるのです。また、この内容はすべてデータベース上でオープンにしていますので、マネージャーは部下の業務を確認し、こういう場面でつまずいたらこの人にたずねなさい、この場合はこのツールを使うと便利、など具体的な指示を出すことができます。

システム開発はいわば頭脳労働の結集ともいえるもので、一人ひとりの能力を存分に発揮することができる反面、なかなか自分自身の仕事を客観視することができずに行き詰まってしまうことが多いものです。また、営業職は、次にどのお客様にどうアプローチすれば効果的なのか、さまざまな選択肢の中から何を優先して行動すべきか思い悩みます。そこで当社では、入社して3年間は先輩社員がトレーナーとしてつき、常時コミュニケーションをとりながら仕事のスキルアップをはかるようにしています。さらに入社3年目までのPE（プロフェッショナルエンジニア）を対象に、毎週木曜日の夕方1時間半、「スキルアップ講習会」を行っています。疑問点や知りたいことを持ち寄って、先輩社員とともにその場で解決していくのです。営業向けには、当社のパッケージ「Gセールス2.0（営業支援システム）」を使い、見込み客リストをいつでもデータベースで参照できるようにし、次にどのお客様にアプローチすべきかが具体的にわかるようにサポートしています。

優秀な社員を育てようと思ったら、1人で悩ませない、孤独にさせないオープンな空気のなかで容易にコミュニケーションがとれる仕組みを作ることが大切です。かけ声だけで社員にモチベーションを喚起しても、限界があります。具体性が必要なのです。組織全体で仕組みを作り、仕事のシナリオを作っていく。それが基本であり、重要なことだと思います。

きめ細やかなサポート力で 立地や知名度のハンデを跳ね返す

社長に就任後しばらくは特に営業をしなくても順調に仕事を受注できていました。ところが、バブル景気の終焉とともにパッタリと受託システムの仕事が止み、これは自分で積極的に動いて攻めなければ立ち行かなくなる、と思いました。その時感じていたのは、これからはオフィスでもパソコン全盛の時代になるだろうということで

した。ちょうどNEC PC98シリーズがヒット、インターフェースをオープンにしてサードパーティの技術も活用しながらコンピュータシステムを作り上げるというやり方が現れた頃です。

そこで私はパソコン用のミドルウェアおよびパッケージをいくつか開発しました。それ以前からスポーツクラブ向けのシステムは作っておりましたが、本腰を入れてこれを発展させようと考えたのです。さまざまなシステムをパソコンに入れて営業車に積み、実際にお客様先を回りましたが、まだオフコン全盛期の時代でしたので、相手にされないこともしばしばでした。しかしそれからしばらくして、クライアントサーバモデルが一般化してくると、世の中は一気にオープンの時代へ変貌しました。当社でもスポーツクラブ向けシステムの次に、人材派遣業向けシステムを開発し、それらパッケージシステムが徐々に導入数を増やしていったのです。

当社のように地方に本社をおく規模の小さなシステム開発販売会社が、大手企業と肩を並べながらお客様に認められるためには、相応にクオリティの高い製品を生み出すことが必要です。先に述べたようにスピードと品質を重視した開発プロセスはもちろんですが、その前にまず、誰がどういうシーンで何の目的に使うのかという、戦略的イメージをしっかり組み立てることが大切です。単にお客様の要望を反映するのではなく、そこにもう一歩踏みこんだ「使いやすさ」や「ちょっとした機転」があることで、当社にしかできないシステム作りが可能になるのだと思っています。

現在、当社のシステムは、およそ300社（880システム）のお客様に提供しています。何か不具合が起きた時にも、オンラインでリアルタイムにきめ細やかなサポートを提供することに力を入れ、福井という距離感を意識することなくご利用いただけるように努めています。さらに多数のブランド力のある企業とも取り引きをさせていただいていることが、当社の信頼度を高めることにつながっております。立地や知名度のハンディキャップなどほとんど無いに等しいのです。

働きやすい環境を作るのは経営者の役目
社員一人ひとりが一流を目指す会社へ

現在当社は95%が福井県外のお客様で占められております。それなのになぜ福井に本社をおいているのか、という質問を受けることがあります。確かに立地条件は不利かもしれませんが、それを補ってあまりあるメリットがあるのです。それは人材です。優秀な人材を採用するためには時間もコストもかかりますが、多数の人口を抱える都市部と比較すると、ここ福井では、格段に好条件で優秀な人材を採用することが可能なのです。私たち中小企業は一人ひとりが力を出すことが重要で、優秀な社員こそ一番の財産です。当社の基本は少数精鋭、社員には「小さくとも一流になりなさい。コンピュータシステムで人を感動させなさい」と言っています。

当社では1992年より育児支援制度を導入し、現在では「F&F（Flexible & Family Support）」制度として定着しています。厚生労働省により育児・介護休業法が義務化されたのが1999年ですから、かなり早い段階での取り組みでした。F&Fは、子育て、介護、その他家庭の事情により、通常の勤務が困難になった時、「家庭と仕事の両立を支援すること」を目的として定めた制度です。勤務時間や時間外、出張その他の勤務条件を、申請する社員一人ひとりと協議の上、契約を交わすものです。

SEが一人前になるまでには時間がかかり、その上当社は30%が女性社員。結婚や出産により入社数年で退職となれば、会社にとって大きな損失となります。代替スタッフも容易には見つかりません。スペシャリストを育て、できるだけ長く在職してもらうために制定したのがF&Fなのです。もちろん、子育てや介護が一段落すれば通常勤務に戻ってもらいます。もともと福井県は共働き率が非常に高く、2005年度の国勢調査では全国1位。結婚して子どもが生まれても働き続けることは、むしろありふれたことなのです。

当社のこうした取り組みは社会的にも信頼を高め、2000年には「ファミリーフレンドリー企業　福井労働局長賞」を受賞、2010年には内閣府「チャイルド・ユースサポート章」を受章しました。

また当社の労働条件は男女同一、賃金格差も一切ありません。本人が努力すれば必ず結果がついてくるという職場環境で、やりがいをもってもらうと同時に厳しさも感じ取ってほしいと考えています。

それぞれの顧客に対応したシステムを構築してきた当社ですが、今後各種産業はますますクロスオーバー化し、タイアップが増え、業態も多様化してくるものと思われます。たとえば、当社が携わっているスポーツクラブにおいても、医療法人が介護予防的なスポーツ施設を運営したり、高齢者用のスポーツクラブでは健康栄養診断後、ビタミン補充のサプリメントを提供できるようなサービスを行っているところもあります。

このような時代背景の中で、いま注目しているのは音声認識の技術を応用した自動応答のヘルプデスクシステムです。現在の音声認識技術ではまだまだ限界がありますが、技術開発が進んでシステムに組み込めるようになれば画期的なものになると確信しています。

そして次のネスティの20年『NEXT NESTY20』を支える若手の人材育成を行いつつ、より一層顧客満足度の高いシステム作りによって、お客様とともに成長する企業を目指していきます。

トップは語る こぼれ話はウェブサイトへ ▶
eふぁみり もあわせてご覧ください!
eふぁみり
http://jp.fujitsu.com/family/honbu/family/