

Business Review

UCHIDA ESCO

ウチダエスコ
ビジネス・レビュー

50周年記念号



ESCO

[特集] GIGAスクール構想

ニューノーマル時代の教育DX



Next

MEMORIAL PHOTOGRAPHY

写真で振り返るウチダエスコ

[スペシャル対談]

「CXの創造」で組織の体幹を鍛え、長く愛される会社へ

野村総合研究所 上級研究員 田中 達雄 × 代表取締役社長 江口 英則

[ウチダエスコ 50周年記念・鼎談]

マルチベンダーとして歩み、切り拓いた時代

ウチダ・コンピューター・エンジニアリング 創業者 高橋 信雄 × ウチダサービス 創業者 関 昌 × 代表取締役社長 江口 英則

おかげさまでウチダエスコは
50周年を迎えました。

これから

「心のこもったおもてなし」で
皆さまと共に。



Next
To The Customer

皆さまにおかれましては、平素よりウチダエスコグループをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

このたび、ウチダエスコグループは設立50周年を迎える運びとなりました。弊社の前身である2社のうち、ウチダサービス株式会社の設立が1970年、もう1社である株式会社ウチダ・コンピューター・エンジニアリングの設立が72年です。その2社の間をとるかたちで、2021年を弊社設立50周年の節目と位置付け、私たちのこれまでの歩みの記録として、また今後のさらなる飛躍へ向けた思いを込めて、記念誌を発刊させていただきます。

高度成長期から令和の今日まで、ウチダエスコグループは、民間企業、教育機関、公共機関、福祉施設など、「働く場」「学ぶ場」のお客さまに向けて、ICTとオフィス環境の向上に資する商品・技術・サービスをワンストップで提供してまいりました。激しい環境変化の中、半世紀にわたって事業を継続してこられたのは、ひとえに皆さま方の厚いご支援と温かい励ましの賜でございます。ここで改めて厚く御礼を申し上げます。

これからもお客さまの真のニーズを探求し続け、「心のこもったおもてなし」を提供し、顧客体験価値(CX)を創造することで、社会に貢献し、お客さまと働く仲間を幸せにする会社を目指してまいります。そのためには社員一人ひとりの学習と成長が重要です。「好奇心」「向上心」「利他心」を胸に、「把握する力」「考える力」「伝える力」を養うことで、単なる商品・サービスの提供に留まらないお客さまにとっての「真のパートナー」となるべく、グループ一丸となつて取り組んでまいります。

今後もいっそうのご支援とご愛顧を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

04 ● MEMORIAL PHOTOGRAPHY
写真で振り返るウチダエスコ

08 ● TOP MESSAGE
人を大切にするDNAに磨きをかけ、
企業としての体幹を鍛えていく。
それが社長である私の使命です。
代表取締役社長 江口 英則

10 ● OUR VISION
私たちの目指すもの

11 ● スペシャル対談
「CXの創造」で組織の体幹を鍛え、
長く愛される会社へ
野村総合研究所 上級研究員 田中 達雄 × 代表取締役社長 江口 英則

17 ● 特 集
GIGAスクール構想
ニューノーマル時代の教育DX
GIGAスクール構想によるDX推進の一翼を担い、
ウチダエスコの教育ICT事業は新たなフェーズへ

26 ● 事業・サービス紹介
26 フィールドサービス事業部
顧客の「困った」を解消する“かかりつけ医”
おもてなし精神が光るマルチベンダー保守
30 ネットワークエンジニアリング事業部
ICT基盤やセキュリティ対策を構築
情報化の生命線＝ネットワークをつくり、守る
34 オフィスシステム事業部
オフィスの設計・施工からICT機器やサプライ品の調達、
福祉施設向けサービスまで多彩に展開
40 ソリューションサービス事業部
お客さま視点でニーズ・ウォンツをくみ取り、
最適なICTソリューションを創造
情報システム構築を通じてお客さまへ価値を提供する

42 E-BOSセンター
ヘルプデスク対応とコールセンター代行で
エンドユーザーのICT運用を柔軟にサポート

44 キットティングサービス
大規模拠点 ESCO 船橋・BaySiteは
“見えるキットティングセンター”

48 デジタルマーケティングへの取り組み
デジタルツールを駆使してCX創出を実現
顧客が求める価値を迅速・的確に提供する

50 ● ウチダエスコ 50周年記念・鼎談
マルチベンダーとして歩み、
切り拓いた時代
ウチダ・コンピューター・エンジニアリング 創業者 高橋 信雄
ウチダサービス 創業者 関 昌
代表取締役社長 江口 英則

56 ● 特別企画
ウチダエスコ設立50周年に寄せて
お客さまに一番近いところで
信頼に応える姿勢を、これからも
内田洋行 代表取締役社長 大久保 昇

58 ● 2020年度新人研修 Looking Back!
未来を担う若手社員ミーティング
「ウチダエスコで働いています」と
誇りをもって言えるように

60 ● 新型コロナウイルス感染症に
対する取り組み

● 凡例

1. 本書の記述は、原則として2021年3月までとした。
2. 人名は敬称を略し、必要な役職名・肩書を付記した。
3. 人名、役職名は記述対象時の名称を用いた。
4. 会社・団体名は当時の名称を用い、後に変更された場合はその名称を()内に付記した。また、株式会社などの法人格については、原則として省略した。



ウチダエスコ設立記念式典

業務拡張のため、本社総務部・企画管理部・開発部VAN推進課を東京都中央区新川の河東早川ビルに移転



1986

MEMORIAL

PHOTOGRAPHY

写真で振り返る

ウチダエスコ

ウチダエスコの50年の歩みの中から象徴的な出来事を写真で振り返ります。

11月：ブラザー販売と保守サービス委託契約を締結し、ブラザー製プリンタ保守開始



1月：ウチダ・コンピューター・エンジニアリングとウチダサービスの対等合併

1987

UCHIDA ESCO

ウチダエスコ株式会社

ESCO begins

UCE

株式会社ウチダ・コンピューター・エンジニアリング

1991



3月：両国事業所（東京都墨田区）を設置（トータル実験オフィス開設）

1990



2月：全国SEIKO代理店総決起大会において優秀CEの表彰を受ける



5月：新宿CEセンターを東京都中野区に設置

1993



2月：ESCORT SERVICE記者発表

1974



本社を東京都中央区日本橋より新川に移転

1984



1月：浦安事業所を設置（技術センター）

1982



本社・電子機器部のみ新川の新ビルに移転



2月：秋葉原に直系子会社マイコン110を設立

創業期



エルコス25型



USAC10B

1970年、内田洋行グループのハードウェア保守・修理のサービス専門会社として、ウチダサービスを設立。USAC在庫管理機エルコス、SEIKOデスクトップコンピュータなどの保守・修理サービスを全国に展開。

1972年、ウチダ・コンピューター・エンジニアリングを設立。株式会社内田洋行が販売したUSAC、FACOM、SEIKOのシステムサポートおよび開発業務を開始。

事業・サービスの
変遷

2006



3~12月:フルキャストスタジアム宮城
(宮城県仙台市)に看板広告を掲出

2000



11月:本社・新川事業所
(現 東京事業所)を東京
都江東区佐賀に移転

7月:両国事業所にLANトレーニング
センターをオープン



2月:エスコオリジナル商品「CANBEAT」(電動
空き缶つぶし機)の販売をオフィスシステム営業本
部で開始

1997



テレビ会議システムの保守開始
(ピクチャーテル。現 ポリコム
ジャパン)



1994

2月:パソコンサービスショッ
プA'z新宿店を設置(さくら
やパソコンOA館内)



7月:大阪支社を内田洋
行大阪支店内に移転

2010

2005



7月:東京支社においてISMS認証
基準(Ver.2.0)、BS7799:PART
2:2002の認証を取得

1998



3月:日本証券業協会に株式を店頭登録
(証券コード:4699)



7月:千葉県浦安市に事業用
地取得、東京支社を設置

1995



1月:阪神淡路大震災(写真は
神戸SS内。現 神戸営業所)

2006



3月:IR活動 アナリスト向け
中間決算説明会

2007



6月:第7次中期経営
計画発表会を開催
(東京ベイホテル東
急にて)

1996



12月:大阪事業所にパソコン
サービスショップA'z大阪店を設
置(個人ユーザー向けのマルチベ
ンダー修理受付ショップとして)



クリーン・メッセEX取り扱い
開始(環境システム営業部)

2008



7月:第37期経営方針発表会を開催
(秋葉原UDXギャラリーにて)

2003



2001



7月:アーク株式会社ガリサ
イクルトナー工場を開設

11月:本社・東京支社に
おいてISO 14001の認
証を取得



6月:第25期経営方針発表会を開
催(宮崎シーガイアにて)



10月:J&Pテクノランドに総
合サポートカウンター誕生

中興期

1990年代には国内外のパソコン(PC)メーカーやプリンタメーカーとの間で保守・修理業務の委託契約を締結。各種ハードウェアを取り扱えるマルチベンダーとして幅を広げ成長、2004年に立ち上げたE-BOSセンターを中核にサービスメニューを拡大していった。同時に、品質を担保する国際規格認証をはじめとするさまざまな資格取得にも注力した。

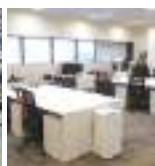


当時(初期型)のMacintosh

合併・発展期

1970年代後半より、国内外の各メーカーがパーソナル用途向けのより安価なコンピュータ(パソコン)を発表。80年代中頃になると、ビジネス用途を中心に16ビットパソコンが急速にシェアを伸ばした。それに伴い、ハード・ソフト両面のサービス展開による事業拡大を目指して1987年に2社が合併し、ウチダエスコが誕生。1989年、アップルコンピュータジャパン(現 Apple Japan)と保守サービス委託契約を締結し、Macintoshの保守を開始。

2020



1月：PCリペアセンター（千葉県浦安市）と船橋キittingセンター（千葉県船橋市）を統合し、ESCO 船橋-BaySiteを開設



2015



6月：第1回EQC大会開催



東京支社の内装リニューアル工事を実施

1月：エスコOB会を開催

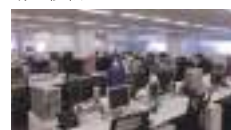


2012

3月：東邦薬品のワクチン募金贈呈式に出席（武井社長、今田部長）



3月：本社を東京都江東区木場に移転



2013

2018



1月：日野キittingセンターを設置

2019



6月：第11次中期経営計画発表会を開催

2014



7・8月：福岡営業所、仙台営業所を移転

2011



ESCO LABOを設置



コールセンターをE-BOSセンターに統合

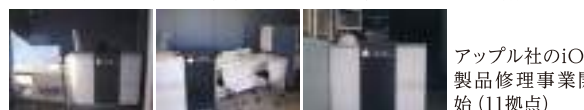
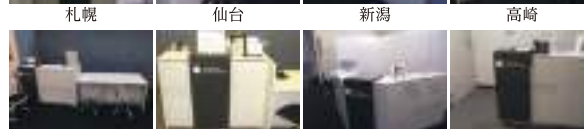
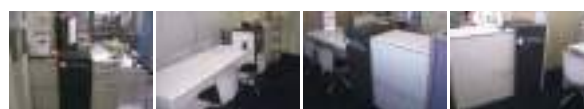
2016



4月：熊本地震（写真は熊本FS内）



6月：第10次中期経営計画発表会を開催



札幌

仙台

新潟

高崎

大宮

多摩

本社

名古屋

福岡

沖縄

浦安

アップル社のiOS製品修理事業開始（11拠点）

現在



PCの入れ替えやOSの移行に伴うキittingサービスの需要を取り込むべく、日野キittingセンター、ESCO 船橋-BaySiteを開設。さらに、ネットワーク構築、ソフトウェア開発、PC運用保守、オフィス空間づくりなどお客さまのニーズに合わせたサービスをワンストップで提案・提供している。また、マイクロソフト社のタブレット端末であるSurface、VAIO社のノートPCのオンサイト保守、アップル社のiPadの延長保証などのサービスも開始し好評を博している。



当時のノートPC（イメージ）



大ブームとなったマイクロソフト社のOS Windows95

トータル保守サービス フィールドサービス事業部

顧客の「困った」を解消する“かかりつけ医”
おもてなし精神が光るマルチベンダー保守

● P26



ネットワーク総合サービス ネットワークエンジニアリング事業部

ICT基盤やセキュリティ対策を構築
情報化の生命線＝ネットワークをつくり、守る

● P30



PROFESSIONAL
SERVICE

ウチダエスコの 多彩なサービス

50年の歩みで培った
技術とノウハウで、
お客さまのあらゆる
課題を解決します。

2021

To The Future

エスコにおまかせ

Leave IT
to ESCO



オフィスシステムサービス オフィスシステム事業部

オフィスの設計・施工からICT機器や
サブライ品の調達、
福祉施設向けサービスまで多彩に展開

● P34



ソリューションサービス ソリューションサービス事業部

お客さま視点でニーズ・ウォンツをくみ取り、
最適なICTソリューションを創造
情報システム構築を通じてお客さまへ価値を提供する

● P40



E-BOSセンター

ヘルプデスク対応とコールセンター代行で
エンドユーザーのICT運用を柔軟にサポート

● P42



キittingサービス

大規模拠点ESCO 船橋-BaySiteは
“見せるキittingセンター”

● P44



システム構築から 工事、メンテナンスまで ワンストップでご提案

ネットワークの構築、ソフトウェア
の開発、PC 運用保守、オフィス
空間づくりなど、多彩な分野のプ
ロフェッショナルな技術とノウハウを
組み合わせ、お客さまの目的と
ニーズによって有機的に結合させ、
ベストマッチなサービスをご提供し
ます。

ICT とオフィス環境のことなら、
エスコにおまかせください。

民間企業はもちろん 教育機関、公共機関にも 多数の実績

お客さまに合わせて特化したソ
リューションも多数提供しています。

人を大切にするDNAに磨きをかけ、
企業としての体幹を鍛えていく。
それが社長である私の使命です。

代表取締役社長

江口 英則

ウチダエスコを率いる江口英則代表取締役社長。トップ就任後からどのような取り組みを進め、それがどのように実を結んできたのか、経営の歩みと今後のビジョンを聞いた。そこに浮かび上がるのは、人に温かなまなざしを注ぐ江口社長の経営哲学だ。

――ウチダエスコは49期を迎え（2020年11月現在）、江口社長は就任8期目となりました。ウチダエスコの現況と、就任後からこれまでの取り組みで特に力を入れたことをお聞かせください。

おかげさまで48期は売上高・利益ともに過去最高を記録し、組織として大きな飛躍を果たしました。要因としては教育ICTマーケットの大型案件や、Windows7から10への移行に伴うパソコン（PC）の納入・キッティング案件の増加など、外部環境に恵まれていたことが挙げられます。ただ、単純に幸運に浴しただけでなく、これだけ多くの仕事に品質を確保して対応できる実力がついたという意味で、これまで種を蒔いてきたことが開花してきたという印象もあります。

というのも、近年は目覚ましいスピードで技術が進展している上、ユーザー側はIT人材を内部で抱えることが難しいため、ICT機器が少しでも不調を起こすとお手上げというところが少なくないんです。そこでユー

ザーとメーカーの間を取り持つわれわれには丁寧なサポートでお客様の声（VOC／voice of customer）に耳を傾け、課題解決や不安の払拭に努めることが求められています。

例えば、外注先の立ち位置で保守や修理で訪問するカスタマーエンジニア（CE）がお客様の悩みや課題をお聞きして、それがもしウチダエスコで解決できない問題であれば、元請企業やメーカーに相談する。お客様の要望や不満をしっかりと受け止め、不適切な運用をしていることで課題にミートできないのであれば、お客様にとって耳の痛いことでも指摘や提言をすることが望ましいでしょう。

お客様の課題に自分のこととして取り組むことで迅速に解決できますし、お客様との信頼関係も強化されます。貪欲な改善の姿勢はまた、元請企業やメーカーさんにとっても良いフィードバックになるかもしれません。表面的なスマートさだけではなく、時には厳しい指摘も辞さない。それがウチダエスコの目指す「心のこもったおもてなし」であり、顧客満足（CS）の上を行く顧客体験価値（CX）ということです。

とはいうものの、私が社長に就任した頃は、当社が外注先という立ち位置の場合に、お客様との対話にブレーキをかけてしまうような空気が社内に感じられました。元請企業への遠慮からか、「おかしい宿題を持ち帰ったら迷惑がかかる」という意識が働いていたように思います。しかし丸く収めるだけではCXは高められませんし、ウチダエスコの存在感も薄れかねません。そこでお客様の声

（VOC）を把握しようという地道な働きかけで社内に意識改革を促し、徐々に変わってきました。

——具体的にはどんな取り組みを？

まずはマイナスのCXを減らし、より品質を改善していこうということで、ヒューマンエラーゼロを目的とした危険予知の研修や品質改善活動を重ねました。

現在は、今まで継続してきたマイナスのCXを減らす活動に加えて、プラスのCXを増やすフェーズです。例えばVOCを多く集めるために、PDCAの前にS（See＝調査・観察）とT（Think＝思考・分析）を実践するST-TPDCAを採用しています。

社員に対してはもう少しかみ砕いて、「好奇心・向上心・利他心」という3つの心と、「把握する力・考える力・伝える力」という3つの力を磨いてほしいと、あらゆる機会を捉えて語りかけています。例えば、エンジニアでも営業職でも、自分が提供する商品やサービスだけに興味を持つのではなく、お客様が置かれた立場や所属する業界も含めて興味を持つ。いわば顧客を取り巻く社会環境に対する好奇心ですね。これがなければ真のニーズを捉えることはできません。そういう中で向上心を育ててほしいと思っています。

利他心については、作家の吉川英治が著書『宮本武蔵』で武蔵に語らせた「我以外皆我師也」という言葉が元になっています。他者、もの、現象など、自分以外のすべてから学ぶものがあるという意味です。こうした姿勢があればこそ、自分が得た情報を他のメンバーと共有する利他心の土壌が育まれます。

情報共有のための重点基本方針として掲げているのは「親切なおコミュニケーション」です。自己開示のプロセスとして、ソラ（事実）、アメ（解釈、洞察）、カサ（判断）がよくいわれます。空模様を確かめて雨が降りそうだと考え、傘を持つていくという判断を下すわけですね。このように事実情報だけでなく、解釈や洞察、判断の情報も含めて、「お客様はこんなところにお困りなのでは」「ここが解決できれば、お客様はより快適なのは」と踏み込んだところまで社内での情報発信し合うことが重要です。

このとき、同じ空を見ても雨が降りそうだと思う人もいれば、その後晴れると思う人もいることでしょう。多様な意見や見方を否定せずに受け止める、オープンな風土をつくることも重視しています。仲間同士で刺激し合える場をつくり、成長意欲に応えることはEX（従業員の体験価値）の向上に直結すると思います。

そして、社内のメンバーに対するのと同様に、お客様に対しても対話を恐れず、真のニーズを探る努力をしてほしい。有効なのは、「なぜ」を繰り返すことです。深掘りすることで、お客様も気付いていない潜在的ニーズが認識されるのではないのでしょうか。——ウチダエスコの標榜する「心のこもったおもてなし」は、顧客と真剣に向き合うところから生まれるわけですね。

そういうことです。社長就任1年目から経営や事業管理のツールとしてバランススコアカードを取り入れています。第11次中期経営計画（2019年7月21日～22年7月

20日）のバランススコアカードでは「学習と成長」「業務プロセス」「顧客」「財務」という4つの視点で、14の重要成功要因を設定しています。重点基本方針として掲げるのは「顧客体験価値の創造／心のこもったおもてなしの提供」で、これを推進するにはやはり「学習と成長」という人材育成を根本に据えることを考えています。

一人ひとりが主体的かつ対話的に学習し成長を続けることで、結果として「業務プロセス」「顧客」「財務」という各階層が豊かになっていくはず。48期の好調な業績はその証左でもあるでしょう。目先の利益にとらわれず、中長期の観点で経営に取り組んできたことが、少しずつ開花してきているという手応えをつかんでいます。

——組織としてさらなる飛躍が期待できそうですね。今後のビジョンをお聞かせください。

「お客様と働く仲間を幸せにする」という経営理念は揺らぎません。ここという働く仲間とは、社員だけでなく、外注先や販売パートナーも含みます。

環境がどのように変化してもたじろがず、課題に前向きに対応し、社会に貢献できる会社であり続ける。その核となるものは働く仲間であり、また目の前のお客様でもあります。要するに「人」なんですよね。お客様と仲間を大切にしている素晴らしいDNAをこの50年受け継いで、ウチダエスコは成長してきました。このDNAにさらに磨きをかけ、企業としての体幹を鍛えていくことが私の使命だと思っています。

■ 経営理念 (目的)

お客さまと働く仲間を幸せにする

■ 企業理念 (価値)

「働く場」「学ぶ場」へ

「心のこもったおもてなし」を提供し、社会に貢献する

■ 事業ドメイン (事業領域の定義)

誰に 民間企業、教育機関、公共機関、福祉施設

何を 「働く場」「学ぶ場」の人々を支援する商品・技術・サービス

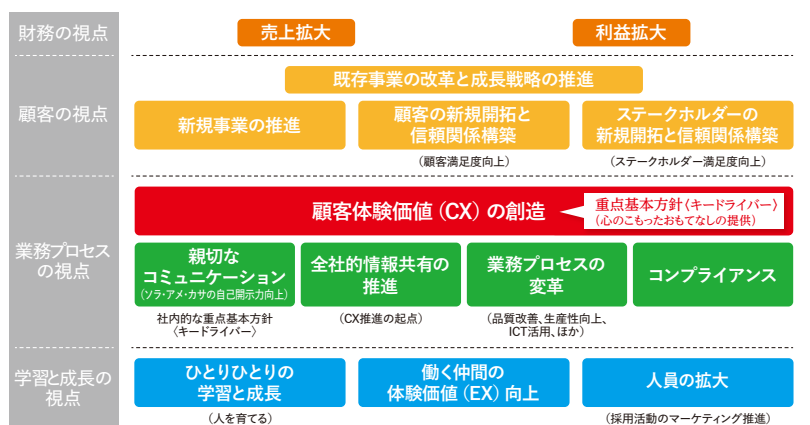
どんな方法で 心のこもったおもてなし

■ 活動指針

- ・ 誠実な心をそだてる
- ・ 仕事の品質改善と標準化をはかる
- ・ 明るく元気なチームワークをつくる
- ・ 働く仲間の喜びとお客さま満足をうみだす
- ・ 基本をまなび習慣とする

■ 重点基本方針

■ バランススコアカード戦略マップ (第11次中期経営計画)



顧客体験価値 (CX) の創造

CX定義

CX = Customer Experience

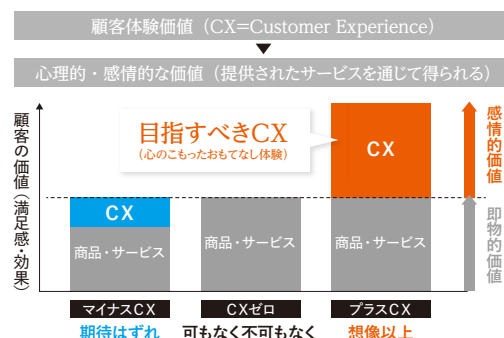
顧客が感じる心理的・感情的な価値感覚

(商品・サービスの「情報入手～検討～契約～購入～利用～更新」プロセスにおいて)

狙い

- ・ 顧客の真の要求を把握
- ・ 単なる商品・サービスの提供にとどまらない、「真のICTパートナー」となる
- ・ 新商品・サービスの開発、新規顧客獲得、既存顧客連携強化へと結び付ける

■ 目指すべき CX





スペシャル対談

「CXの創造」で組織の体幹を鍛え、 長く愛される会社へ

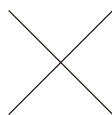
ウチダエスコの経営戦略で重点基本方針に掲げられているのが、「顧客体験価値（CX）の創造」だ。

CXの概念やそれが経営にもたらす効果、組織への実装プロセスはどのようなものか。

CXに詳しい野村総合研究所上級研究員の田中達雄氏とウチダエスコ・江口英則代表取締役社長の対談でひもといていく。

株式会社野村総合研究所
金融ITイノベーション事業本部
金融DXビジネスデザイン部 上級研究員

田中 達雄



ウチダエスコ株式会社
代表取締役社長

江口 英則

CXが重視するのは 心理的・感情的な価値

江口英則社長（以下、江口） ウチダエスコが現在取り組む第11次中期経営計画（2019年7月21日～2022年7月20日）では、「顧客体験価値（CX）」の創造「心のこもったおもてなしの提供」を重点基本方針として掲げています。

以前から個人的にCXに関心があったところへ、18年にセミナーで田中さんの講演を聞き、説得力のある内容に感銘を受けました。その後、ご著書『CX戦略——顧客の心とつながる経験価値経営』も拝読し、中期経営計画の策定にあたって参考にさせていただきました。また、当社では野村総合研究所（以下、野村総研）のご支援の下、CX推進にも取り組んでいます。そんな経緯から、改めてCXについて理解を深めたいと思い、対談の場を設けさせていただいた次第です。

田中達雄氏（以下、田中） ありがとうございます。大変光栄です。

江口 そもそもCXとは何かというところから伺えますか。顧客満足（CS）とは似て非なる概念ですよ。

田中 そうです。CSは提供する製品やサービスの機能・性能・価格といった物理的・合理的な価値に対する不満をなくすことで顧客満足を追求しますが、CXは製品・サービスの合理的な価値だけでなく心理的・感情的な価値も重視して提供するのが特徴と言えます。一言で「満足」といっても、その内容は多岐にわたります。機能や性能が優れている、価格が安いといったことだけでなく、例えば店員さんに丁寧に説明してもらった、思いやりのあるサービスを受けたというときも私たちは満足感を覚えます。物理的・合理的な価値に加えて、そうした心理的・感情的な満足度を高めることで顧客ロイヤルティ獲得を目指す、これがCXです。



江口 英則



田中 達雄

コンピュータメーカー、広告系ベンチャー持ち株会社を経て、2001年野村総合研究所入社。専門はカスタマー・エクスペリエンス／顧客チャネル戦略、デザイン思考、CLO／ロボ・アドバイザー／PFMなどのFinTech、APIエコノミー、Webサービス、セマンティックWebなどの統合技術、経営とIT、アジャイル、DevOpsなどの開発技術／開発方法論など。著書に『CX（カスタマー・エクスペリエンス）戦略——顧客の心とつながる経験価値経営』『「おもてなし」のIT革命』、共著に『ITロードマップ』（いずれも東洋経済新報社）などがある。

江口 なぜ今CXが注目されているのでしょうか。

田中 物理的・合理的な価値はコモディティ化しやすく、それだけでは差別化要因になりにくいからです。家電などを買うとき、機能や性能、価格が似たり寄ったりだと、どれを選んでいいか判断に迷いますよね。そうすると「たまたま目についた」「たまたま安かった」といった偶発的な要素で選ばれてしまいかねません。そうではないところに大きな価値を設けて自社の製品やサービスを選んでいただく、あるいは自社のファンになっていただけるようにするわけです。

実際にあった話ですが、東京郊外のある電気店は大手法電量販店に押されて経営が一時ひっ迫しました。小規模店なので、品揃えでも価格でも大手に負けてしまふ。そこで店主はお客さまからの小さな相談事や困り事、ちょっとした修理から電球の交換といったことまで、何でも対応するようにしたのです。すると地域で「家電のことならあのお店」という評判が立ち、お客さまが戻ってきた。値引きは一切しなくても、見事にV字回復したのです。機能、性能、価格といった価値ではないところで選ばれる状態をつくり上げたという事で、まさにCXを高め、ブランディングに成功した事例と言えます。

江口 差別化が難しい状況でCXが武器になったという事ですね。われわれの事業でも競合には当社より規模の大きな会社があります。お客さまに選んでいただけるたくましい会社であり続けようとするとき、今のお話は大きなヒントになります。この重要なCXを、どうやって組織に浸透させていけばいいのでしょうか。

田中 基本のプロセスは「STPD」です。「See（調査・観察）」「Think（思考・分析）」「Plan（検討・計画）」「Do（試行・実践）」の頭文字を取ったものです。まず、お客さまをよく見て理解する、お客さまの声を傾けることが第一歩です。そこで得たものの咀嚼して、お客さまがどんなことに困っているのかの気付きを得たり、ニーズを抽出したりするのが

2番目。その困り事やニーズをどういう形で解決するのか具体策を練るのが3番目で、最後にその策を実行するわけです。

江口 当社ではSTの後にPDCAを行うST→PDCAの形を採っています。お客さまに製品やサービスを提供した後、さらにチェックをして改善に向けたアクションを加えるというものです。

田中 PDCAサイクルにつなげることはCX実装に非常に有効です。良いアレンジだと思えますよ。

江口 現在注力しているのがSとTの部分です。中でも私が重視しているのがお客さまの声（VOC／Voice of Customer）の収集と、そこからカスタマージャーニーマップ（時系列にまとめた一連の顧客体験）を描くこと。実際、リーダークラス以上のメンバーには、野村総研さまのご指導もいただき、VOCの整理の仕方や、時間軸でVOCを位置付けてカスタマージャーニーマップを作る教育訓練も行いました。

田中 VOCの収集とカスタマージャーニーマップの作成はCX戦略の基本です。例えばマツダはグローバルにCX戦略を進めていて、各国の販売店から多様な職種の人々がVOCを持ち寄って整理しています。同じ自動車業界ではメルセデス・ベンツやBMWが、集めたVOCからカスタマージャーニーマップを作っています。メルセデス・ベンツの場合、出来上がったカスタマージャーニーマップを各ディーラーのオフィスに貼って、お客さまとのコミュニケーションの高度化を図っているそうです。

IT業界ではシスコシステムズが先進事例と言えるでしょうか。経営層、エンジニア、パートナー各社から数百人が集まり、会社やポジションの枠を超えて5、6名ずつのグループをつくって潜在ニーズやウォンツを議論していきます。違った角度から気付きを得るために、あえて多様なベルソナで議論するわけです。

また、シスコシステムズは御社と同様、製品やサービスのサポートに従事するプロフェッショナルを抱え、

膨大な数の問い合わせに対応しています。この問い合わせ内容を「未知の問題の解決」と「既知の問題の解決」に大別し、解決した未知の問題を既知の問題として共有したり、既知の問題がまだ顕在化していない顧客に対してプロアクティブ、すなわち事前に対応したりする施策を講じました。これによりサポートコストの圧縮に成功しています。

江口 当社の仕事にもシスコシステムズの製品に関わりを持つ部署がありますので、親近感の湧く事例です。われわれと同じBtoB事業のCX戦略ということでも参考になります。

VOCを次の展開に生かし、 新たな差別化の源泉に

田中 BtoBの事例としてはキーエンスも注目されます。営業担当者がお客さまとの会話から潜在的なニーズと思われるものを抽出してカードに記載するのですが、これを月に最低2件提出することになっているそうです。集まったカードは、元トップ営業の目利きたちが絞り込んで開発部に回す。開発部はその情報を基に新規開発に乗り出したり、既存製品の改善に役立てたりします。さらに市場に出た製品についても、また現場の営業担当者が顧客にヒアリングしてカードを作り……という形でPDCAを回しながらCXを実現しています。

江口 絶えずPDCAを回すということは、自社の製品やサービスのあら探しをすることでもあり、勇気と覚悟が問われますよね。

田中 おっしゃる通りです。面倒な宿題を持って帰らないようにと、上司が営業担当者に圧力をかけるといふのはありがちな話です。そこを転換して、どんな小さなことでも宿題を持って帰ってくるように、いわばお客さまの優れた相談役であるように、組織の風土を改革するのです。すると顧客との間に信頼関係が生ま

れ、何かあればあの会社に相談しようとなる。先ほどの電気店と同じですね。結果的にニーズがどんどん寄せられるようになるのでビジネスにもプラスになり、良いスパイラルが生まれます。

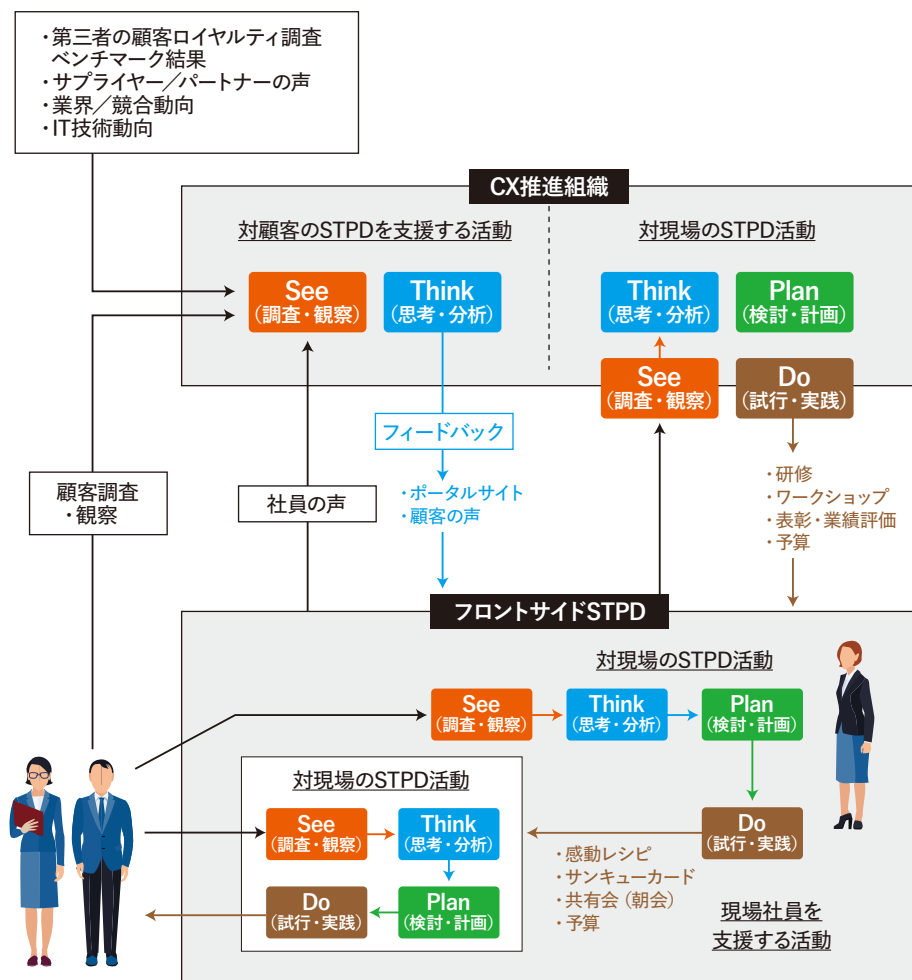
江口 お客さまの相談役に徹するということは、まさにわれわれも意識しているところです。当社も外注先という立ち位置で技術サポートに当たっていますが、面倒な課題を持ち帰るとパートナーに迷惑を掛けるのではと付度してしまうことがあります。特に私が社長に就任した頃は、その傾向が見られました。でもそれはお客さまの不満を放置することでもありますし、調達先変更のリスクにもつながります。お悩みはすぐ解決することが、お客さまにはもちろん、当社、ひいてはパートナーにもプラスになるという発想のもと、心のこもったおもてなしの重要性を訴えた結果、以前よりお客さまの困り事を把握する行動が前進していると思います。

田中 次のステップとしては、どのようなことをお考えですか。

江口 CX戦略としては、VOCを把握することで3つの施策を考えています。1つ目はCX創造活動への社員のマインドをさらに培い、現場で解決できることを増やすこと。2つ目は組織的にCXを仕組み化して、投資も含めて必要な施策を打っていくこと。3つ目はパートナー各社にも協力を仰いで、お客さまのニーズや不満を共有・フィードバックして問題解決策を先手で講じることです。

特に2番目、3番目がこれからの焦点になるでしょう。当社はマルチベンダー保守の担い手としてメーカーとも連携しています。各社との定例会でVOCや当社で対応したトラブル、対応内容などを共有しています。メーカーからするとエンドユーザー（お客さま）の生の声は大事ですし、他にも例えば製品の修理時間が短くなるヒントとしても重宝されると思います。修理・保守の現場で起きることはもちろん当社で解決

■ フロントサイドSTPDとCX推進組織の活動



[出所] 野村総合研究所

しますが、製品開発に活用できるニーズを共有したり解決策の事前の整備を行ったりすることができれば、エコシステム全体にメリットをもたらすと思います。

田中 御社を介してIT業界全体が底上げされるという、そんな期待も持てそうです。

江口 実際、メーカーはわれわれの持つVOCやナレッジに高い関心を寄せられています。当社はマイ

クロソフト社のSurfaceのオンサイト保守を手掛けていますが、以前シアトルのマイクロソフト本社を訪れた際、先方のCX担当者がVOCや当社のカスタマーエンジニア(CE)のニーズを熱心にヒアリングされました。VAIO社も現場の声をお求めになられます。特に当社はマルチベンダーなので、さまざまなメーカーと比較して語れることも評価されているようです。

文教市場においても、GIGAスクール構想で新規参入する会社がたくさんありますが、当社は長年の学校との付き合い合いでノウハウを蓄積してきました。お客さまやパートナーの相談相手としてお役に立てるという自負があります。

田中 幅広いパートナーとの付き合い合いがあること、また文教市場に豊富な実績を持っていることは御社の強みですね。そこにCXが加わることで、お客さまの懐に入り、生の声を次の展開に生かしやすくなる。新たな差別化の源泉になりそうです。

江口 そう、それがまさに私どもの目指すところです。お客さまがお困りになるケースが整理されていけば、先回りして手を打つことができます。そういう役割を担えるサービス会社を目指したいですし、それこそまさに「心のこもったおもてなし」だと思います。現に、ある自治体のお客さまに対して小・中学校からよく寄せられるご質問やご要望をFAQとして公開したところ、非常に好評をいただきました。満足度向上の手応えを感じています。

田中 素晴らしいですね。お話を伺っていると、現場の方はVOCを拾い集め、お客さまのニーズやウォンツを分析していらっしゃる。CXの最高レベルにたどり着くためのステップを、すでにいくつか超えられていると感じます。

江口 いえ、まだほんのよちよち歩きです(笑)。次の大事なステップは、カスタマージャーニーマップの作成だと思っています。例えばICT環境を整えた後、運用がうまくいかないお客さまがいらしたとしたら、原因は導入段階の説明不足にあるかもしれません。分厚いマニュアルを渡して終わりではなく、そのマニュアルのここが特に大事ですと説明しておけば、不具合は起こらずに済むかもしれない。そして、どこが重要かという判断は、お客さまのニーズを把握していなければできません。なので、ある程度の時間軸でわれわれの提供する製品やサービスを見渡し

て、顧客体験の因果関係をつかまえること。前段階の心のこもったおもてなしで後段階のトラブルを防ぐという心意気で、カスタマージャーニーマップを描いていきたいと思っています。

田中 おっしゃる通り、カスタマージャーニーマップを作るときにそうしたことを意識するのとはいいませんが、結果が違ってくる。シスコシステムズの事例にも通じるプロアクティブな対応が遠からず実現しそうですね。

組織としての体幹を鍛える。

鍵を握るのはCX

江口 気を付けたいのが、VOCは一度集めて終わりではなく、流動的なものだということですね。当社の場合、民間企業、教育機関、自治体、福祉施設などが主なお客さま、すなわちペルソナということになります。このペルソナが今後輻輳化されると思うのです。学校なら先生や教育委員会だけでなく、児童生徒、保護者もペルソナになるかもしれません。民間企業でもテレワークなど新しい働き方のニーズが生まれています。ペルソナが多様化すればVOCも変化することでしょう。

多くのペルソナに共通するVOCは最大公約数のVOCともいえ、対応すべき課題としては優先順位が高いはず。その純度を高めるために常にVOCを敏感にキャッチし、CX創造活動を洗練させていきたいと思っています。そこには現場のエンジニアや営業担当者がお客さまの本音をうまく引き出せないといけません。そのスキルはどのようにして養えばいいでしょうか。

田中 一つは、優れた顧客コミュニケーションを評価する社内コンクールですね。全日空や日本航空では接

遇の優れた客室乗務員を表彰しています。コンテンツで上位に入った人がロールモデルとなって、そのスキルや思考が社内に伝播することを狙うわけです。

東京ディズニーリゾートも同様の取り組みをしています。以前はCS活動でお客さまの不満について情報共有されていたのですが、それでは「やってはいけないこと」が増えるだけで、満足度が上がらなかったそうです。そこで方針を変えてお客さまに喜ばれたことを情報共有するようにしたところ、満足度が急上昇したとか。顧客が喜ぶお手本を見せることが社内のスキルアップにつながります。

江口 当社もVOCに関しては社内情報共有する仕組みがありますし、四半期単位でお客さまの声の効果的な情報共有活動に感謝状を贈る表彰制度を行っています。ただ、表彰される顔ぶれが毎回同じだったります。上位者の取り組み姿勢や方法論を周りが追随するように促していくのもマネジメントの課題ですね。CXを高めるには従業員の学習と成長が欠かせません。従業員体験価値（EX）も両輪で高めていかないとけないと考えています。

田中 おっしゃる通りです。CXは企業の体質改善を促すものです。一朝一夕に達成できるものではなくて、毎日の薄皮一枚ずつの積み重ねが大きな積み上げになっていきます。

江口 地道にコツコツということですね。ホームランやヒットを狙う前に、まず打席に立ってバットを振ること、実践していくことが大事なのです。

田中 しかし、御社のCX戦略はもうかなり高いレベルにありますよ。CX優等生と言っても過言ではない。この進展スピードは、江口社長自らが旗振り役を務めておられるからなのでしょうね。現場レベルでCXの重要性を訴えても、人材・予算・権限が確保できず頓挫するケースを少なからず見聞きしています。



田中氏の著書『CX（カスタマー・エクスペリエンス）戦略——顧客の心とつながる経験価値経営』（東洋経済新報社）

CXは顧客やパートナーと信頼関係を築くことでもありますから、息の長い取り組みになります。しかし、だからといってコストではなく、むしろ企業収益に貢献するものです。孟子は「先義後利」、つまり先に義があり後に利が付くと説き、二宮尊徳も「道徳なき経済は犯罪であり、経済なき道徳は虚言である」という言葉を残しています。目先の利益を追うばかりではガバナンスが効かなくなり、その結果、不祥事に発展するようなことがあれば事業継続にも深刻な影響を及ぼすでしょう。長く愛される会社になるための一つのツールがCXということなのです。

江口 全く同感です。私も売上・利益を追うだけでなく、組織としての体幹を鍛えることが大事だと思っていますし、社内でも常々口にしています。特に現代はESGやSDGsが注目されていますよね。企業経営者もCXを通じて社会に貢献し、その結果として売上・利益を「いただく」という思考回路にシフトすることが求められるのではないのでしょうか。

よりハイレベルなCXを創造することで、これからもより長くご指名をいただく会社であり続けたい。それが企業としての体幹を鍛えるということ。未来への鍵を握るのはCXだと思っています。

GIGAスクール構想

ニューノーマル時代の教育DX



GIGAスクール構想によるDX推進の一翼を担い、 ウチダエスコの教育ICT事業は新たなフェーズへ

学校など教育現場の情報化に長く寄与してきたウチダエスコ。その豊富な知見とノウハウを生かし、文部科学省が推進する教育改革GIGAスクール構想の実現に向けた教育ICT事業に取り組んでいる。教育現場から厚い信頼を寄せられるその理由はどこにあるのか。文教市場におけるウチダエスコの事業の歴史をひもときつつ、その強みの核心に迫っていく。

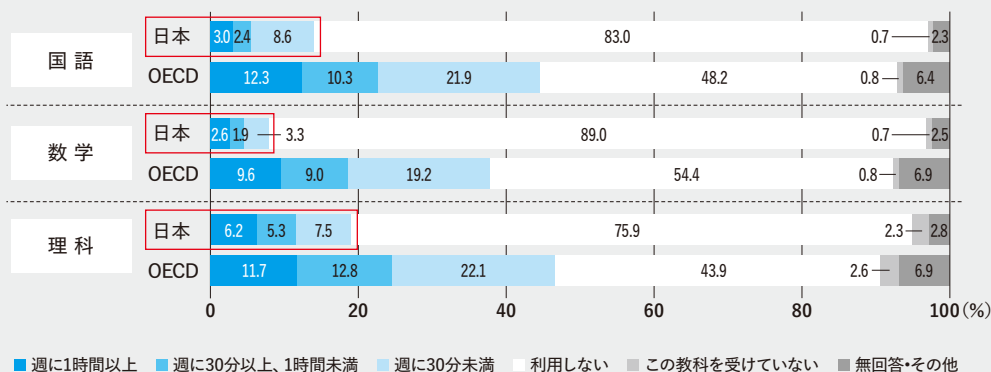
GIGAスクール構想——ニューノーマル時代の教育DX

学校現場のデジタル導入が遅れる日本

世界的なDX（デジタルトランスフォーメーション）の動きが高まる中、ICT（情報通信技術）リテラシーの向上、学びの多様化と進化、STEAM教育（※）の実現など、次代を担う子どもたちの教育現場への

学校の授業におけるデジタル機器の使用時間はOECD加盟国で最下位

■ 1週間のうち、教室の授業でデジタル機器を利用する時間



ICT環境の整備は喫緊の課題といえる。というのも、諸外国と比べると、日本の教育現場のICT導入は遅れているからだ。経済協力開発機構（OECD）が2018年に実施した学習到達度調査（PISA）によれば、学校の授業でデジタル機器を利用する時間はOECD加盟国で最下位となっている。学校外でのデジタルツールの利用頻度はいくぶん高まるものの、用途はオンラインでのチャットやゲームに限られ、宿題や学習の準備に利用する傾向はやはり低いという結果が出ている。

※ Science, Technology, Engineering, Art, Mathematics の頭文字をついたもので、さまざまな教科を横断して実社会での課題解決力を養う教育を指す。

パソコンまたはタブレット端末は鉛筆やノートと並ぶマストアイテム

状況を打破するため、文部科学省は2019年12月、小・中学校の児童生徒に対する1人1台の端末配備、校内の高速大容量の通信環境整備、デジタル教科書や統合型校務支援システムの導入などを柱とするGIGAスクール構想を打ち出した。

GIGAはGlobal and Innovation Gateway for Allの略で、「すべての人にグローバルで革新的な入口を」という意味である。

この構想ではパソコン（PC）またはタブレット端末を鉛筆やノートと並ぶマストアイテムと位置付け、これまでの教育実践の蓄積にICTを掛け合わせる教育改革を提唱している。子どもたち一人ひとりの反応を踏まえた双方向型の「育授業」を可能にすることで「学びの深化」を導くと同時に、

キッキング作業（ESCO 船橋-BaySite）

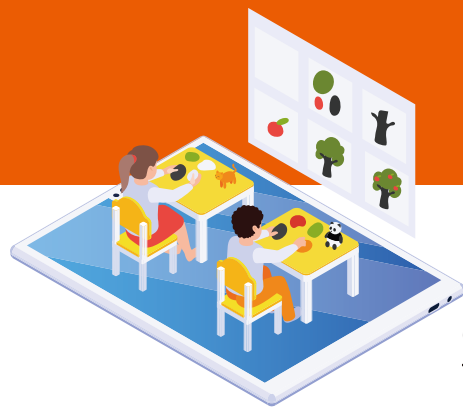


フィールド部門とアークが大車輪の活躍

この動きにフル回転で対応したのがウチダエス

教育的ニーズや学習状況に応じた個別学習を可能にする。各自の考えや意見を即時に共有するといった「学びの転換」も目指し、学習活動のいっそうの充実を図っていく。さらに、授業準備や成績査定など教員側の負担軽減にも役立つことから、学校現場の働き方改革ももたらすと期待がかかっている。

当初は24年3月末までに段階的にGIGAスクール構想を進める予定だったが、新型コロナウイルスの感染拡大による長期休校で子どもたちの学びが止まったことから、急きょ計画が前倒しに。21年3月末までに体制を整え、同年4月からはオンライン学習が実現できるよう、急ピッチで整備が進められることになった。



GIGAスクール構想 —— ニューノーマル時代の教育DX

コだ。

江口社長は、「これまで経験したことのない規模で、しかもスピーディな対応が求められるというところで、当社にとっても大きなチャレンジとなりましたが、充実した授業の実現という大きな目標に向かって、外注先の確保も含めてグループの総力を結集することができました。結果として、お客さまの期待を超える働きができたと自負しています」と胸を張る。

株式会社内田洋行が販売、契約を交わした自治体（教育委員会）のニーズに合わせて、ウチダエスコがキットリングした端末は膨大な台数となった。20年1月に開設した大型キットリングセンターのESCO 船橋・Bay Siteを中心にフィールド部門とアーク株式会社（関連会社）が大車輪の活躍をした。

また、校内通信ネットワークの整備においてもフィールドエンジニアが各校の電波の受信状況や電源の場所などを丹念に調査した上で、端末数や運用ビジョンなどを基に最適な形で無線アンテナやネットワークを組んでいた。

GIGAスクール構想の事業は全社的取り組み

とはいえ、学校に端末を配り、回線を敷くだけでは安心して授業に活用することができない。セキュリティ対策、ヘルプデスク、端末やネットワークの保守・補償サービスといった運用支援が一体となって初めて機器の活用が可能となるのだ。

ウチダエスコの強みはまさにここにある。ハードもソフトも含めたこうした多様なサービスをワンストップで提供できるからだ。

浜辺執行役員（カスタマーリレーション事業部副事業部長兼第2営業部長）は、「GIGAスクール構想の事業には、カスタマーリレーション事業部、東日本・西日本のフィールドサービス事業部、ネット

ワークエンジニアリング事業部、E・B・O・S・センター、アークという6つのセクションが携わっています。全社的取り組みとして相互に連携したことで、与えられた課題をクリアすることができました」と語る。文教市場に向けた、この厚みある事業基盤は朝一タにできたものではない。教育現場へのICT導入

GIGAスクール構想の概要

Society5.0時代を生きる子供たちに相応しい、誰一人取り残すことのない公正に個別最適化され、創造性を育む学びを実現するため、「1人1台端末」と学校における高速通信ネットワークを整備する。

目指すべき次世代の学校・教育現場

- ☒ 学びにおける時間・距離などの制約を取り払う…… 遠隔・オンライン教育の実施
- ☒ 個別に最適で効果的な学びや支援…… 個々の子供の状況を客観的・継続的に把握・共有
- ☒ プロジェクト型学習を通じて創造性を育む…… 文理分断の脱却とPBLによるSTEAM教育の実現
- ☒ 校務の効率化…… 学校における事務を迅速かつ便利、効率的に
- ☒ 学びの知見の共有や生成…… 教師の経験知と科学的視点のベストミックス(EBPMの促進)

（出典：文部科学省ホームページ）

新しいICT環境



に長く携わってきた会社だからこそ、膨大な知見とノウハウが蓄積されており、それがGIGAスクール構想で生きたということだろう。ウチダエスコの事業の柱の一つである教育ICT事業について、これまでの道のりをひもときつつ、その強さの核心へと迫ってみたい。

内田洋行と二人三脚で、 教育ICT事業の先陣を切っていく

文教市場の 取り組みの歴史

ウチダエスコが教育ICT事業に携わる
もともとのきっかけをつくったのは、親会
社の内田洋行だ。

内田洋行は、大正時代より文教市場の
開拓に乗り出していた。戦後の復興期、
1948年からは学校の教員向けに理科
実験の方法を説明する内田科学教材実験
説明会を全国の教育委員会と協力して開
催するなど、古くから学校教育の振興に
貢献してきた。

70年に保守サービスを手掛けるウチダ
サービス株式会社、72年にソフト開発を
手掛ける株式会社ウチダ・コンピューター・
エンジニアリングというウチダエスコの前身
会社それぞれ設立され、その後も内田
洋行と三位一体で教育の情報化事業に邁進
していくことになる。

84年には内田洋行がコンピュータと教
育工学機器を融合したパソコン教育シス
テムCAT-ACEを発売。「情報教育元年」
と呼ばれる85年には学校へのコンピュータ
等の導入に対して国庫補助が開始された
ことにより、教育現場へのPC教室などの
ICT環境整備が進められた。

内田洋行とは 付加価値を高め合う関係

87年にウチダサービスとウチダ・コン
ピューター・エンジニアリングが合併し、
ウチダエスコが誕生した。これまでと変わ
らず内田洋行が文教事業を推進していく
際に、ウチダエスコが技術者集団としてそ
のパートナーを務めていったのは必然的な
流れといえるだろう。

89年には富士通製PCのFM TOWNS
が発売され、内田洋行と富士通が連携し
て文教市場のシェアを拡大していく。ウチ
ダエスコにはさらに多種多様なICT機器
の設置や教室内ネットワーク配線、トータ
ル保守の依頼が寄せられるようになり、そ
れとともにノウハウもより高度化しマルチ
ベンダー企業へと変貌していった。

また、教育現場のニーズによりきめ細か
く応えるため、システムの稼働やインス
トールなどを請け負うSE業務、学校ヘル
プデスク、校内ネットワーク工事、電気工
事など、ウチダエスコは文教市場でビジネ
スの幅を拡大させていく。

「内田洋行の発展の歴史にウチダエスコ
がある。お互いがリソースに対して付加価
値を見出しているわけです」と江口社長が

語るように、両社の互惠関係が日本の教
育ICT事業をけん引するエンジンになっ
たことは注目に値する。

経験値は全国でも トップクラス

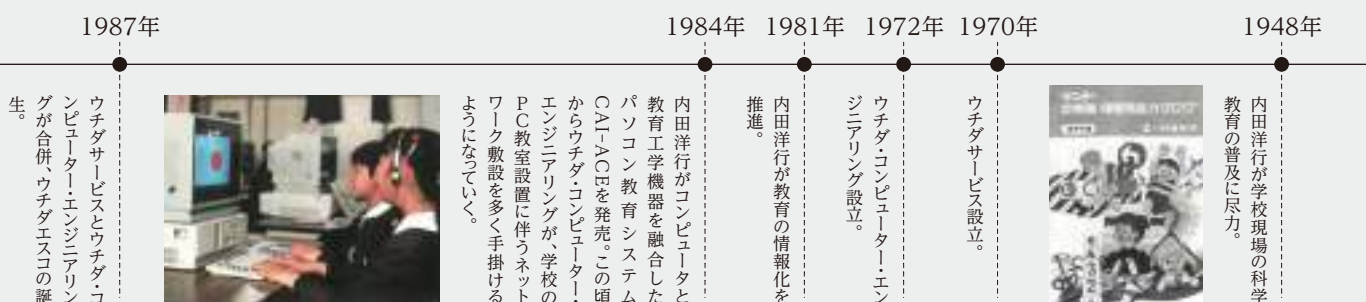
当然ながら営業面でも内田洋行とウチ
ダエスコは緊密な協力関係にあった。

オフィスコンピュータ（オフコン）からイ
ンターネット時代への転換期ともいえる92
年、内田洋行の西日本における自治体向
け文教営業の支援依頼がきっかけとなり、
ウチダエスコの文教営業の始まりとなる。
その社員の東京転勤に伴い東日本でも94
年に営業が組織化され、公立高校から始
まり、自治体・私学・大学へと営業範囲
が広がっていくことになる。

これに対して、西日本の文教営業は、
自治体向けの文教営業を始めたが、担当
者の異動をきっかけに営業業務を終了す
る。しかし、2000年に内田洋行からの
依頼により、大学向けの営業支援を行っ
たことを契機に文教営業組織が設立され
た。西日本では大学から始まって私学・
公立高校へと営業範囲が広がっていくとい
う、東日本とは違う展開の仕方をたどっ
たことになる。



執行役員
カスタマーリレーション事業部
副事業部長 兼 第2営業部長
浜辺 秀樹（はまべ・ひでき）



以上のように東西で別々な営業組織が生まれ、それが今のカスタマーリレーション事業部へと発展していった。いずれにせよ、取引の長い学校や自治体があつて今があることは間違いない。「教育ICTのシステム導入や運用支援に関して、当社には相当なノウハウがたまつていて、経験値は全国でもトップクラスにある。だからGIGAスクール構想の導入が急に前倒しとなつても、高い品質を保持できたんです」(浜辺副事業部長)。

また、文教事業の強化は、現場のニーズをくんだ商材の開発・販売にもつながっていく。タブレット端末の販売・導入支援はもとより、電子黒板の設置、中学・高校向け校務支援システム「スコレ」、小・中学校向け校務システム「デジタル校務」、大学向け証明書自動発行システム「パピルスメイト」など、内田洋行およびウチダエスコは独自ソフトウェアの開発・販売・サポートも手掛けていった。

「心のこもったおもてなし」でフォロー

この経験の豊かさは営業での提案力や顧客との関係構築にも反映されていると、江口社長は指摘する。

「ウチダエスコはハードをただ導入するのではなくて、運用や保守まで体系的な支援を行えることが身上です。GIGAスクール構想でも、1人1台の端末配備や高速通信ネットワークを敷いた方がいいけれども、実際には具体的な授業イメージをつかめていない学校が少なくないはず」と見ている。そこで問われるのが「心のこもったおもてなし」の精神だという。

「例えば、同じマニュアルを制作して説明するにしても、お客さまの利用目的を的確に理解していれば、通り一遍の解説ではなくてお客さまが重視するポイントに絞ることができず。そうした姿勢がマニュアルの効果を左右し、ひいては運用の成否さえ握るかもしれません。どんな授業なら効果的な学びをもたらすことができるのかを、われわれは先生方と共に真剣に考えています。ヘルプデスクや保守などの運用支援も含め、長期的な視点で見るとウチダエスコが力になれる場面は多岐にわたります」

浜辺副事業部長も「われわれは多くの学校の教職員と接し、それぞれがどういったICT教育を目指そうとしているのかが理解できます。近隣校など身近な事例やメリット・デメリットを紹介することで、関係者の方々の不安や迷いを払拭することも可能です」と言葉を添える。さらに、「情報担当の先生は授業やその準備、子どもの指導などでお忙しく、ICTに関わる時間が多く取れません。そういった先生方のリテラシーや情報量に合わせてフォローアップできることも喜ばれる一つの理由かもしれません」と分析する。

今後はGIGAスクール構想で導入された端末やネットワークの保守や補償、あるいはライフサイクルマネジメントが注目されることになるだろう。端末の耐用年数は一般的に5年程度とされている。子どもが落としてたり乱暴に扱ったりして故障する可能性やメモリや記憶容量が不足することも考えられる。また、年度替わりに端末が別の子どもへバトンタッチされ

る場合、システムの初期化や設定変更をする必要も生じるかもしれない。そうした運用の工夫についても、ウチダエスコとして相談や支援に当たりたいと浜辺副事業部長は意気込む。

世界に通用するイノベーションの創出へ

教育ICT事業には、ニーズを的確にくんだ提案力、パワフルな調達力、高度なネットワーク構築力などが問われる。一筋縄ではないかない場面も多々あるが、とはいえ、新たな学びを実現する極めて意義の大きな事業であることは確かだろう。

例えば、ICTを使わない授業では教員が一方的に発言して、それを児童や生徒がただ聞くだけという形になることもある。手を挙げて発言・質問できる子もいるが、すべてがそうではない。

学校の現場では、「おとなしい子どもが、デジタルツールを使うことで発言できるようになった」「グループの共同学習がしやすくなった」「ディベートに活用し、議論の質を高めることができた」といった声も上がっているという。また、教科書の丸暗記と違い、問題に主体的に取り組むことができるので、課題解決力が養われるという指摘もある。

浜辺副事業部長は今後の期待として、「子どもたちのICTリテラシーが向上して、世界的起業家が日本から生まれるとうれしい。世界に通用するイノベーションを創出できるよう、環境整備の「翼」を担っていきましょう」と語る。



Customer Report

文京区立駒本小学校

ICTの活用で授業が変わる 子どもたちの学びが変わる

文京区教育委員会は、ICTを学校教育に不可欠なツールと位置付け、校内ネットワークの整備やICT機器の導入に早期から取り組んでいる。区立の小学校には2016年度から電子黒板が導入され、2019年度には児童3人に1台の割合でタブレット端末が配備されている。こうしたICT教育機器を授業や生活指導に積極的に活用している区立駒本小学校を訪れ、活用の実際と子どもたちの学びの変化について伺った。



ICT環境導入の実際

— 文京区が最初に配備したICT機器である電子黒板は、小学校ではどのように使われているのでしょうか。

ICT教育の最初のステップとして電子黒板と教員用のタブレット端末（教育用端末）が導入されたのは、2016年度のことです。当時は、電子黒板を実物投影機のモニターとして、あるいはPCとつないで大きなモニターとしてデジタル教科書などの投影に使っていました。しかし、そうした使い方ができたのは一部の教員です。多くの教員は、朝来たら電源を入れ、1日1回は使ってみるという、まずは電子黒板の操作に慣れることが第一歩でした。

導入当初は、機器のエラーや教員の操作ミスも見られました。そこで、操作面でのハードルが下がるようウチダエスコに電子黒板やソフトの使い方の研修を組んでもらったり、トラブルシューティングを作ったりしました。ICTに詳しい教員がICT担当になるわけではありませんから、機器の設定や導入後のサポートがワンストップで提供される体制は本当に助かります。

操作に慣れるという第二段階をクリアしたことで、授業の質を高めるためのツールとして電子黒板や実物投影機を多くの教員が活用できるようになったと思います。



駒本小学校

柳田 俊 教諭

6年2組担任、ICT担当。区の小学校教育研究会で2018年から情報教育部長を務める。

駒本小学校に導入された ウチダエスコの 教育ICT環境

- 電子黒板、電子黒板用PC、実物投影機など
- 教員用端末（教員1人1台）
- 学習者用端末（児童3人1台程度）※2021年度からは1人1台
- 図書システム用PC
- 特別支援学級用端末
- 校内無線LANネットワーク敷設
- ヘルプデスク

文京区立駒本小学校 文京区向丘2-37-5

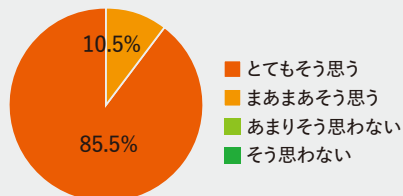
校長 ----- 吉岡 淳
児童数 ----- 348名
学級数 ----- 15学級
(2020年9月1日現在)

©1954年開校。
2018～19年度、東京都教育委員会「プログラミング教育推進校」



学習者用端末を使った授業についてのアンケート（6年生）

Q1 学習するときにタブレットを使用することは、自分の学習に役に立っていますか？



Q2 タブレットを使って学習したり授業を受けたりするようになって、良いな、面白いな、と思うことはどんなことですか？

- ・まわりの人の意見を簡単に共有することができる。
- ・対面せずに話し合いができること。
- ・資料や写真をまとめやすいこと。
- ・画面共有でどんな場所を指しているかがわかりやすい。提出がすぐできる。
- ・他の人と意見が共有しやすいこと。
- ・powerpoint 及び word、excel の活用。
- ・学びあいがコロナ禍でもできること。
- ・友達と意見を簡単に学びあうことができ、感想なども伝えられること。
- ・全員の意見を整理してみることができる。

Q3 1人1台タブレットがあり、家に持ち帰れるようになったら、どんな風に使いたいですか？

- ・学校でできなかったことを計画的にやる。
- ・勉強しているさいに調べることができる。
- ・みんなと、一緒に勉強の答えとかを交流できればとても良いと思います。
- ・授業で終わらなかった課題を家でやって次の授業に間に合わせる。
- ・家で宿題をやって、そのまま提出。また、先生に見てもらいたいものやデータを出して、反応してもらおう。
- ・わからない問題などの解説授業を聞けるように使いたい。
- ・時間を決めて進んで学習したいです。（実はあこがれています）

※駒本小学校 6年2組の皆さんにお答えいただきました。



— 授業の質の変化はどのような形で表れましたか。

視点はいろいろありますが、一つは教員が教材づくりに費やす時間が短くなったことです。授業のたびに大きな模造紙に書ききっていた教材をパワーポイントで作って映し出すようになったので、手を動かしていた時間を教材や教え方の研究にあてられます。

また、電子黒板によって動画や画像が見せやすくなったことは、子どもたちの学習にポジティブな効果をもたらしています。言葉だけでなく、映像や画像があることで子どもたちの授業への意欲や集中力は増していますし、言葉の認識が弱い視覚優位な児童の学習支援につながっています。

学習者用端末を活用した授業で生まれる協働的な学び

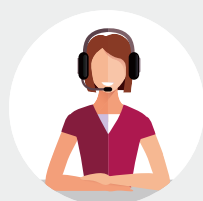
— 学習者用端末はどのくらい使われているのですか。

駒本小学校に学習者用端末が入ったのは、2019年度。最初は50台、その次に60台が追加され、今は児童3人に1台の割合で配備されています。

実は、導入当初は学習者用端末はあまり使われませんでした。いつでも使える状態でないこともあり、子どもたちの技能に差があることや情報モラル教育も浸透していなかったため、教員にとっても扱いにくい面がありました。しかし、今（20年度末）のタブレット端末の稼働率を見ると1時間目から6時間目のうち7割程度の授業で毎日使われています。学習者用端末を使っているのは主に4～6学年です。

— 授業で学習者用端末を活用するようになってから、子どもたちの学びは変わりましたか。

ノートに書いたりグループで相談して画用紙に描



忙しい教員に負担をかけないサポート体制を実現する学校ヘルプデスク。



各教室に設置された無線LAN端末。



学習者用のタブレット端末。2021年度からは1人1台端末へ。



全教室に配備されている電子黒板。

いてまとめたりするより、1人1台タブレットで情報共有しながら意見交換をしたほうが子ども同士の学び合いが起きるという実感があります。分らないことを他の子どもに聞くので、スキルの部分での学び合いもありますね。また、ふだんは手を挙げて意見を言うことがない子がネットワーク上の「ひろば」に自分の意見を書き込んできます。「これどういふことなの？」というような協働的な学びが情報共有ツールを通して生まれています。

1人1台端末へ

そのメリットは

—GIGAスクール構想の前倒しによって、駒本小学校でも2021年度から1人1台端末が実施されますね。ICTの運用の仕方は変わりますか。

全く変わるとは思います。今はICTを授業に活用する、つまり校内のみで運用しています。1人1台端末になったら、授業だけではなく、家庭学習、生活管理、成績管理という4つの視点からICTを運用していくことになると思います。宿題もデジタル管理できるものにおそらく変わっていくでしょう。教員が30名の子ども一人ひとりに合った算数のプリントを作することは労力的に無理です。デジタル管理であれば、一人ひとりの学習の履歴をポートフォリオ化し、アプリを使って個別に最適な問題、例えば苦手な部分を重点的に出題することができます。それは教員の業務の改善にもつながるわけです。

さらに、ICTによって対面と遠隔がハイブリッド化された教育の可能性も考えられます。ケガや病気で学校に通えない子どもが授業に参加できまし、他校や海外の人とオンライン上で交流するなど、多様な価値観にふれることも容易になります。ICTがもたらす大きなメリットは、子どもたちの学びの選択肢が増えることだと考えます。

ICT機器・技術の導入を 学校教育の質の 向上につなげるために



駒本小学校
吉岡 淳 校長

ICT教育は、これからの社会において必要な情報活用能力（情報を手段として活用し、問題の発見や解決をしたり、自分の考えをまとめたりする力）を養う上で欠かすことのできないもので、子どもたちのためにもいち早く導入すべきだと考えています。

また一方で、学校教育へのICT機器技術の導入には、情報教育の推進、教科指導におけるICT活用のほかに、校務のICT化という側面があります。ここでいう校務とは、児童の出欠・成績・授業時間数・健康の管理といった教科指導以外の実務を指しますが、それらをICT化することは教員の時間的・作業的負担軽減に大きく寄与し、ひいては教育の質の向上にもつながるはずです。

しかし、それを現場の教員たちも実感しているものの、ICTに関するスキルは個々人の差も大きく、実際の

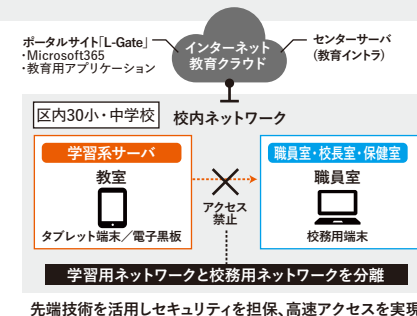
運用面で柳田先生のように十分に活用できている方はさほど多くはいません。また、学習者用端末の扱いにおいても細かな仕様の更新やメンテナンスなどが必要となり、学校としてそこに人的リソースを割くことがなかなか難しいのが実情です。そうした中で、ウチダエスコには導入後の運用サポートの面でもとてもお世話になっています。

今はまだツールに触れて扱い方を覚える「第1接面」の段階です。そこから早く、ツールを使いこなして教育の質の向上に結び付ける「第2接面」へと移行していかねばなりません。

今後、GIGAスクール構想により1人1台端末が実現することで、学校教育の在り方は少しずつ変わっていくことになるでしょう。これから未来を切り拓いていく子どもたちには、情報を主体的に捉え、新たな価値の創造に挑んでいくことがますます重要になってきます。そのために駒本小学校では情報活用能力を伸ばすだけでなく、ICTリテラシーを高める教育や情報モラル教育に力を入れて取り組んでいきたいと思っています。

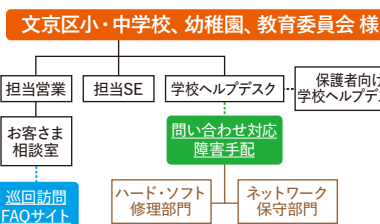
区内の小・中学校30校を対象にICT基盤を構築 文京区

・GIGA端末と既存端末を
合わせて約1万2000台の導入
・校内ネットワークの敷設



ワンストップのサポート体制

約1万2000台の端末+周辺機器のサポートを
ワンストップで提供



ヘルプデスク

ヘルプデスクに連絡することで、学校側の手間を軽減し早急な障害対応が可能となる。

・お客さま相談室の巡回サービス
定期的に学校を訪問し、ニーズを吸い上げ、サービスの改善に生かす。



ウチダエスコのICT教育設備導入事例

ウチダエスコでは、どのようなユーザーに対して、どのようなサービスを提供しているのか。
膨大な事例から一部を取り上げ、具体的な内容を見ていくことにしよう。

東京都内小学校・中学校・高等学校 事例.1



上) iPadを使った授業
下左) アクティブラーニング教室
下右) PC教室



▼ 小学校
(天吊りモニター)
天吊りモニターからHDMI、RGB端子を教員卓まで配線し、有線で教員PCを天吊りモニターへ投影できるようにした。

▼ 中学校・高等学校
(壁付けプロジェクター)
Apple TVと電子黒板機能付きプロジェクターを有線接続し、教員機のiPadをBluetooth経由で投影できるようにした。

▼ 普通教室の電子黒板の導入、運用支援
(エフソン電子黒板13台、液晶モニター10台)

着々と進む教育の
ICT化に向けた
環境整備

学校法人桐朋学園 事例.2



学校法人 桐朋学園
東京都国立市中3-1-10
<https://toho-gakuen.com/>

校舎全面建て替えに伴い
将来の活用を見据えて
ICT教育環境を整備

▼ 校内ネットワーク環境の整備
創立75周年を機に、2012〜16年にかけて小・中・高等学校の校舎の全面建て替えを行った桐朋学園。建て替えを機に、将来のICT教育を見据えて、校内ネットワークをはじめ、ICT教育環境の整備にも取り組んだ。そのネットワークの設計・構築、ICT機器導入などに、ウチダエスコが全面的に携わった。ウチダエスコは同校にとっての最適解とは何かを考え、セキュリティとコスト、将来性を担保したネットワーク構築を提案した。

ネットワーク設計にあたって重要視したポイント

- ▼ セキュリティ
各種学務情報の取り扱い、ウイルス不正アクセス・盗難などの対策
- ▼ 安全性
児童生徒の安全確保、通信障害・電磁波・耐震・防火等の対策
- ▼ 利便性
授業や学校業務の進行に合わせた回線速度の確保
- ▼ 拡張性
将来起こりうるデバイス端末の増加や遠隔授業への対応
- ▼ 経済性
適正な機能を有した機器や材料を活用する(過剰性能・高額機器の排除)

清泉女学院大学 事例.3



学校法人清泉女学院
清泉女学院大学・短期大学
長野県長野市栗田1038-7
(長野駅東口キャンパス)
<https://www.seisen-jc.ac.jp/>

新キャンパスの
開学を機に先進の
システム・機器を導入

▼ ICT基盤の構築
長野駅東口キャンパスを新規開学するにあたり、校内ネットワークやサーバなどのICT基盤の構築をウチダエスコに相談。既存の上野(うの)キャンパスでのウチダエスコのICTシステム基盤の運用サポート・保守の内容を高く評価してのことだった。

授業収録・遠隔授業に対応したシステム

校内ネットワークの設計と構築、機器導入、情報処理室・教室・実習室などのシステム構築、OA機器の導入などを実現。無線Wi-Fiと校内LANの敷設により、どこからでもネットワークに接続できるようになったほか、遠隔授業や授業収録も可能となった。



実習室(授業収録システム)



情報処理室

顧客の「困った」を解消する“かかりつけ医” おもてなし精神が光るマルチベンダー保守

メーカーを問わず、多様なハードやソフト、ネットワークのトラブルを解消するカスタマーエンジニア。
ICT環境が複雑化する現代、高度な知識と技術、経験値を結集し、
ウチダエスコのDNAともいえるおもてなしの心で日々保守に当たっている。

保守体制はフィールドサービスと リペアサービスの2つ

パソコン（PC）やサーバ、プリンタ、ネットワークといった周辺機器など、「働く場」「学ぶ場」のICT環境は、さまざまなメーカーやベンダーの機器で構成されていることがほとんどだ。そのなかでトラブルが起こったとき、メーカーに個別に修理を依頼するのは非効率で復旧に時間もかかる。そこで役立つのが、メーカーやベンダーを問わず総合的に保守・修理を手掛けるウチダエスコの「マルチベンダー保守」である。

メーカーの認定を受けたカスタマーエンジニア（CE）約300名（パートナー含む）が、メーカーと同レベルのハイクオリティな保守・修理を行う。トラブル時に全国のサービス拠点からCEが駆け付けるフィールドサービスと、機器をリペアセンターで預かって修理するリペアサービスという2つの保守体制で、ユーザーのニーズにきめ細かに応えている。

「メーカーと同等の保守をワンストップで提供してほしいというお客さまのご要望に応える形で、われわれはマルチベンダー保守の先駆けとして成長してきました」と説明するのは東日本フィールドサービス事業部を統括する渡辺事業部長だ。



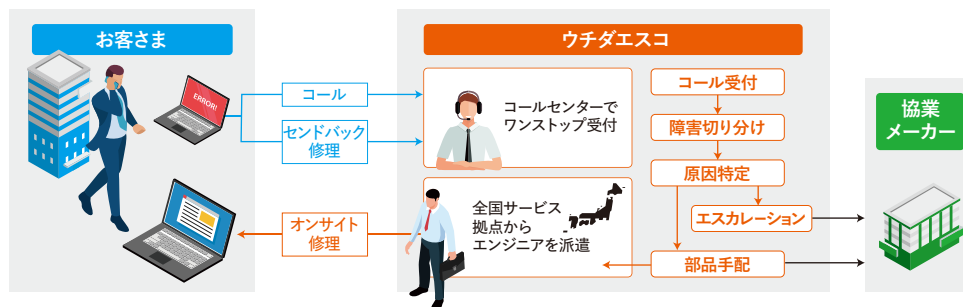
取締役執行役員
東日本フィールドサービス事業部長
渡辺 千秋（わたなべ・ちあき）

■ 主な保守・修理対象メーカー

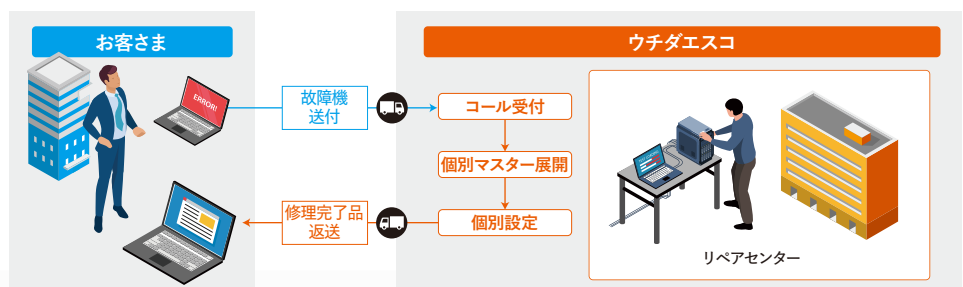


同社がマルチベンダー保守を開始したのは、ウチダエスコの前身会社であるウチダサービス株式会社設立された1970年のこと。株式会社内田洋行の在庫管理機エルコスを皮切りに、SEIKOのデスクトップコンピュータS300/301や世界初のデスクトップLSIコンピュータと称されるS500、80年代に市場を

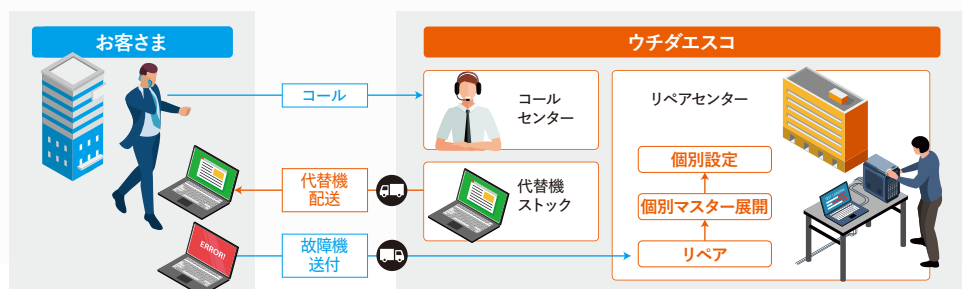
オンサイト保守



リペア
+
カスタマイズ



リペア
+
代替機交換



席捲した富士通のワープロFACOMVシリーズ、同じく富士通のオフコンFACOMVシリーズなど、メーカーや機器の多様化とともに保守の幅を着実に広げていった。技術力の高さと丁寧な対応が評価につながり、85年に設立された富士通F.M.リペアセンターの実務支援にもウチダエスコが当たっている。

一人のCEがメーカー資格を複数取得。CE自身もマルチに

87年に系列の株式会社ウチダ・コンピュータ・エンジニアリングと合併してウチダエスコへ商号変更した後は、人員も技術力もさらにパワーアップ。89年にアップルコンピュータジャパン（現 Apple Japan）、92年にコンパック（現日本HP）と保守契約を結ぶなど、名実共にマルチベンダー保守の草分けとして存在感を放ってきた。

西日本フィールドサービス事業部の高木事業部長は、「A/T交換機の普及を受けて、92年ごろから『ネオダマ』（ネットワーク、オープンシステム、ダウンサイジング、マルチベンダー）を掛け声に企業でオープン化が急激に進みました」と振り返る。

時代の先端を走るフィールドサービス事業部としてもインフラシステムエンジニア（SE）

を増員し、ネットワーク敷設やサーバ構築、クラウド対応などに即応できる体制を整えていった。

2017年には日本マイクロソフトとサービスプロバイダ契約を結び、「Surface オンサイト保証パック」をリリース、販売を開始。CEが機器の利用場所へ出向いて障害に対応するというもので、迅速な復旧、情報漏洩対策、修理完了をその場で確認できるといったメリットでユーザーの支持を得ている。

また、iPad や iPod touch を対象としたウチダエスコ独自のハードウェア保守サービス「エスコケア」は、購入から5年という長期スパンで保守対応する。物損にも対処するところ、こちらも契約数を伸ばしている。

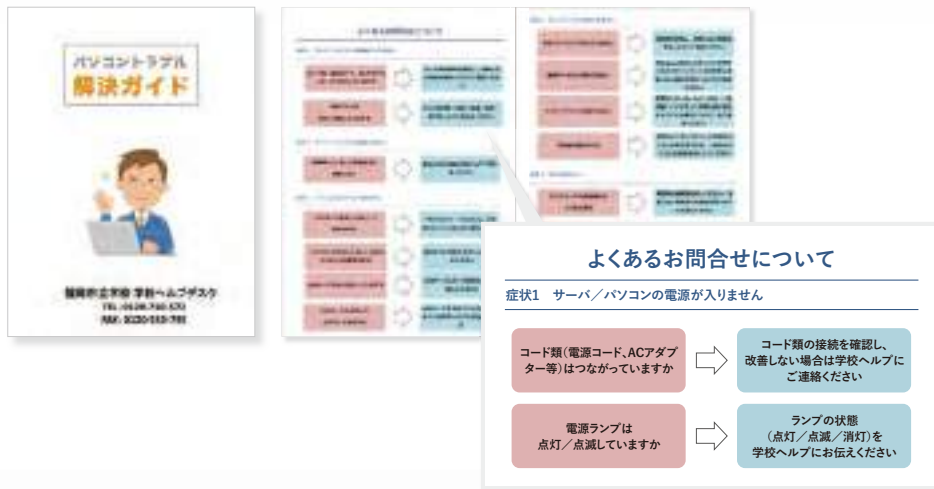
これらのほかにもVAIOやDell製のChromebook、さらにはドローンや3Dプリンタといった次世代型テクノロジーにまで保守範囲を拡大中だ。また、古くなったPCの撤去やデータ消去を行うPCライフサイクルマネジメントサービスにも取り組んでいる。

「90年ごろまでCEは一つのメーカーの製品を専門的に扱っていましたが、システムが複雑化してCEに求められる知識や技術も高度化した結果、今は一人のCEが複数のメーカー資格を取得しています。CE自身もマルチになっているわけです」と高木事業部長は説明



執行役員
西日本フィールドサービス事業部長
高木 善康（たかぎ・よしやす）

■ EQC活動から生まれた「パソコントラブル解決ガイド」



■ おもてなしサービス伝票



保守・修理の際に機器に関する質問・疑問点などを伺い、分かりにくい操作や手順は図解を交えて解説。そうした細かな対応がお客さまからの高い評価につながっている。

する。

ウチダエスコが保有する資格は、国家公的資格・メーカー資格・ベンダー資格を合わせて約2600件に上る（2021年1月現在）。エンジニアへの学習機会の提供、資格維持料などの費用負担もいことなく、ウチダエスコでは愚直に人材を育成してきた。その

結果が技術の厚み、保守の厚みに表れているといえるだろう。

「経験値がものをいう世界」
潜在ニーズを敏感に察知

2020年からは、文部科学省が推進する

GIGAスクール構想実現のため公立の小・中学校で大量の端末の導入が大規模かつ急ピッチで進められた。

特集でも触れたように、ウチダエスコはESCO 船橋・Bay Siteをフル稼働したほか、パートナー企業の協力も仰ぎ、1年弱で膨大な台数の端末のキッティング・導

入を果たしている。その際のネットワーク・電気工事、オンライン展開・設置もフィールドサービス事業部が担っている。

コロナ禍により、民間企業でもテレワーク推進やオンライン会議、グループウェアの実装などICT需要が急拡大している上、高齢者・障がい者などの介護福祉施設でもデジタル化は避けて通れない道といえる。

日本社会全体でデジタル化が進み、PCや周辺機器の選択肢が広がってシステム全体が複雑化する昨今、メーカー間の接続の相性も踏まえた高度な運用能力が問われるようになった。それは一般ユーザーには至難の業だ。「経験値がものをいう世界」（渡辺事業部長）ゆえに、メーカーを問わずにワンストップで保守や導入をサポートできるウチダエスコのサービスがいつそう重宝される時代になっている。

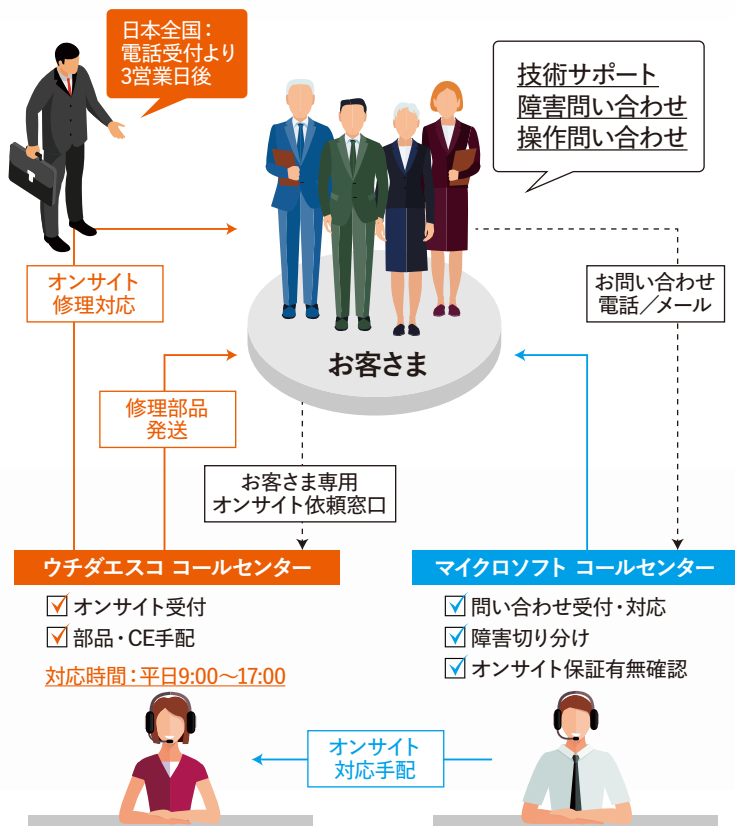
中でも貢献の余地が大きいとウチダエスコが見込むのが文教市場である。

「学びの場のICT環境整備を長く手掛けてきたウチダエスコだからこそ、ネットワークの高速化、教職員に対するICT運用支援、セキュリティ強化、クラウドへの移行、端末のライフサイクルマネジメントといった、これから顕在化するであろうニーズを敏感に察知することができま。現場の動向も注視しながら情勢を分析し、実際のニーズが生じたときにいち早くサポートできるよう基盤固めをしておきたい」と渡辺事業部長は意気込む。

CX価値を高める仕掛け
「おもてなしサービス伝票」

もう一つ、ユーザーの根強いニーズとして挙げられるのがコストパフォーマンスだが、これに

「Surfaceオンサイト保証パック」のサービスフロー



iPad・iPod touchのハードウェア 保守サービス「エスコケア」の特長

法人向けサービス

エスコケアとは、ウチダエスコ独自の法人向けiPadおよびiPod touchのハードウェア保守サービスです。個人のお客さまはご利用いただけません。

メーカー保守切れを救済

AppleCare + for iPad/iPodに加入できなかった場合でも、エスコケアでハードウェア保守を受けることができます。

センドバック対応

iPadおよびiPod touchの修理は通常、持ち込みによる受付となりますが、法人向けサービスではセンドバックによる修理にも対応いたします。

ボリューム割引

契約の台数に応じて料金を割引いたします。

ご購入から5年保証

AppleCareの保証期間後でも、エスコケアに加入することによってハードウェア保守を最大3年間(合計5年間)補えます。

オンサイト代替機対応

代替機をお預けいただくことで、障害発生のご連絡後、交換機を迅速にお届けいたします。突然の故障時でも業務への支障は最低限に抑えることができます。

物損プラス保守

不慮の事故による破損・水漏・落雷・火災など物損障害に対応いたします。(同一機械1回について無償修理を行います)

ついてもウチダエスコは強みを持つている。

「そもそもマルチベンダー保守もコストカットに資するもの。当社が事業を拡大していく過程でメーカーの入札や予算の限られた文教市場での事業などを通じて、コスト面は相当鍛えられました。とはいえ、安かろう悪かろうでは意味がない。品質も含めてトータルにサポートできる力は他社に負けないと自負しています」(高木事業部長)

その自信の裏付けとなるのが、品質や生産性の向上に関するウチダエスコ社内の地道な活動だ。EQC(エスコクオリティコントロール)運動を全国展開し、すべての取り組みは全拠点のエンジニアで共有し、建設業界では当たり前となっている「指差し呼称」や朝礼時に行うKY(危険予知)なども積極的に取り入れ作業ミス防止(ヒューマンエラーゼロ)に力を注いでいる。

エスコファンを増やすことを目的にエンジニアが実践している「おもてなしサービス伝票」も好評だ。ユーザー訪問した際、保守・修理の内容や今後の障害防止策を分かりやすく報告書に記載するといふもので、専門用語をできるだけ使わず、時には絵や図解も交えて丁寧に説明する。いわばCX価値を高める仕掛けの一つでもある。

「お客さまからは『こんなにしっかり書いてくれるのはエスコさんだけ』と喜ばれます」と高木事業部長は胸を張る。半年に一度、おもてなしサービス伝票コンテストを全国の拠点を対象に開催し、優秀な伝票を表彰している。

また、修理や工事の際、ユーザーにプラスアルファのサービスを提供すると、「ここまでやってくれてありがとう」とメールをもらうことがある。これを「感謝感激レター」と名付けて社内でも共有し、エンジニアのモチベーショ

ンを高めると同時に、品質や生産性の向上にもつなげている。

CEがケアするのは機械でなく、お客さまの心である

「VOC(お客さまの声)に忠実にCS(顧客満足)の向上を行くCD(カスタマーディライト/顧客感動)を実現したい」と高木事業部長は力を込める。そして、そのためにはエンジニアが技術的なスキルだけでなく、好奇心・向上心・利他心を身に付け、丁寧なコミュニケーションでお客さまの要望を拾い集めることが重要と説く。

「メーカーを大学病院とするならば、われわれは身近な町のかかりつけ医のようなもの。お客さまはちょっとした不調でも気軽に相談できますし、こちらも長い付き合いでお客さまの環境をよく理解していますから、すぐに最善の手当てができます。時代が変わり、CEやSEの技術やノウハウが変わっても、フィールドサービスに求められる『心のこもったおもてなし』というベースは変わりません」(高木事業部長)

「われわれも先輩から『CEがケアするのは機械じゃない。お客さんの心なんだ』と言われて育ったんです」と渡辺事業部長は言葉を添える。

「ウチダサービスの時代から、『真心で奉仕、技術で奉仕、努力で奉仕』を信条としてやってきました。この精神が今も脈々と息づいています。これからもお客さまのご要望に100パーセント応えていく。そんな会社であり続けることがわれわれの使命と捉えています」(渡辺事業部長)



ICT基盤やセキュリティ対策を構築 情報化の生命線＝ネットワークをつくり、守る

ICT環境の変化とともに成長してきたネットワークエンジニアリング事業部。
オフコンからパソコン、インターネット、クラウド、そしてサイバーセキュリティへ。
技術の進化に呼応して、ネットワークエンジニアの歩みもまた止まることはない。

市内26の小・中学校を無線で結び 高速化とコストダウンを実現

インターネットやメールシステム、情報共有のためのファイルサーバなどを利用するには、ネットワーク回線が不可欠だ。電線や無線を敷設し、サーバやパソコン（PC）をつなぎ、さらにその回線を安全かつ快適に利用するため、仮想化、認証基盤、セキュリティ施策なども必要となる。

現代社会の生命線ともいえるネットワーク。これを民間企業、教育機関、公共機関などに向けて構築しているのがネットワークエンジニアリング事業部だ。個別のニーズや業務環境を踏まえつつ、ICT基盤やセキュリティ対策の設計・構築・導入・運用・保守までワンストップで手掛けている。

ウチダエスコでネットワーク事業が始まったのは、オフィスコンピュータ（オフコン）からPCに切り替わっていった1990年代、ネットワークインフラが社会に急速に普及した頃だ。今こそサーバへのファイルアップロードはドラッグ一つでできるが、オフコンでは複雑なコマンドを打たなければならなかった。通信規格が統一されていなかったためPC同士も接続が容易でなく、ファイルを共有するにはフロッピーディスクなど小容量の記憶媒体を使わざ



執行役員
ネットワークエンジニアリング事業部長
竹垣 健二（たけがき・けんじ）

るを得なかった。

しかし、Windows NTやWindows 95、Linuxなど、インターネット接続を前提としたOSが登場し、LANケーブルを介したネットワーク構築のニーズが飛躍的に拡大していく。そこで90年、ウチダエスコはNovell社のNetWareなどに取

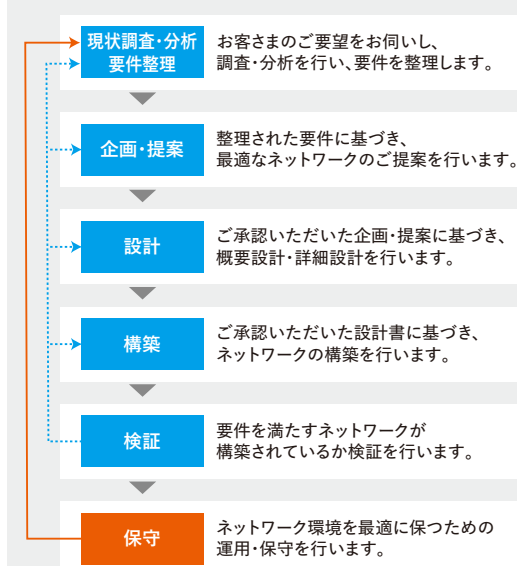
り組むためにソフトウェア推進部（後のニュービジネス推進部）を設立。株式会社内田洋行の商品企画部やエンジニアリングセンターと密に連携しながらネットワーク環境の構築ノウハウを探索していったのだ。

ネットワークエンジニアリング事業部の竹垣事業部長は当時をこう振り返る。
「あの頃は互換性の高いUSB接続もWi-Fi規格もなく、機械同士で接続の相性の良しあしがありました。ネットワークの安定性を高めるため、製品の性能や特徴を一緒に勉強させてもらったり実践で導入させてもらったりしたことが、われわれの貴重な財産になったのです」

ニュービジネス推進部は、①内田洋行と共にオフィスファニチャーと無線LANをセットで提案、②地域住民サービスとして公共機関向けの無線LAN導入、③学校でインターネットを活用するためのLinuxや無線LAN導入、と大きく3領域で成り立っていた。この中で特にニュービジネス推進部の評価を高めたのが、埼玉県N市内26の小・中学校と関係機関を無線LANでつなぐという③の領域の案件だった。

それまでN市内の小・中学校はISDN回線（64 kbps / 128 kbps）を利用していたが、転送速度が遅い上にコストもかさんでいた。これをLMBの屋外無線LANに置き換えて市内の学校をつなぐという提案がネットワーク機器メーカーから持ち込まれた。市は乗り気になったが、当のメーカーがで

ネットワーク構築プロセス



るのは販売のみ、構築はできないということ
で内田洋行が応諾。このプロジェクトにニュー
ビジネス推進部も参画したのだ。

「トライアルを経て、各校の屋上や市施設
に計47本のアンテナを立て、全校で電波を受
け取れるようにしました。高さ50メートルの
高架水槽に上ったときは足がすくみましたね。
周囲の工業団地や電線、鉄道架線などから
発するノイズを迂回して全校をつなぎ、同時
に各校にLinuxプロキシサーバを導入し
たことは、当時（99年）としては画期的でした」
と竹垣事業部長は語る。

この施工によりデータ転送速度が格段に高
まった上、運用コストも年間約1200万円
削減できた。なおかつ市内の小・中学校や教
育委員会で情報共有もできるようになり、
ユーザーに大変に喜ばれた。これが成功事例
となって、ニュービジネス推進部はネットワ
ークデザインセンター（NDC）へと体制を変
える。2001年のことだ。

セキュリティという「保険」を軸に 総合的なシステム運用を支援

NDCの事業の柱は大きく3つあった。
第一が「平成の大合併」だ。合併する自治
体をネットワークでつなぐ需要が急増。中
でも内田洋行とつながりの深い千葉県の外房エ
リアでは、多くの自治体のネットワーク商談
にほぼ同席し、提案書の作成やネットワーク
機器の選定にも従事した。

第二が教育イントラ事業だ。教育の情報化
が進む中で、教室のPCやネットワークの整
備だけでなく、教員のグループウェアや教育
環境整備といったニーズに応えた。

第三が大学のICT基盤構築である。イン
ターネットの普及で、学部や教科ごとの基盤
から全学的な基盤へと規模が拡大。内田洋行
はそうした案件も多く手掛けたことからND
Cにもよく声が掛かった。

「われわれには施工知識もSEの
知識もあるので、何をどう配置すれ
ば、お客さまの希望を叶えつつネッ
トワークを最適化できるかが分か
ります。短い工期で配線、サーバ構築、
設定ができることは、大きなセー
ルポイントといえます」（竹垣事業
部長）

豊富な知識とノウハウ、積み重ね
た実績、顧客や内田洋行からの厚
い信頼を元手に、NDCは06年に晴
れて事業部化し、現在に至っている。
エンジニアは現在50名で、外部パ
ートナーを含めると約60名に上る。ウ
チダエスコには社員のスペシャリスト
を2段階で認定するマイスターとい
う社内資格制度があり、上級の認

事例紹介

導入事例

仮想化による 校内クラウドの再構築



お客さま 都内高等学校

- 概要**
- 既存のVMware仮想デスクトップ環境に最新世代サーバを追加してリソースを増強
 - 新規に管理性と耐障害性に優れた高信頼ストレージ機器を4台導入
 - 仮想化ソフトウェアのバージョンアップを行い快適な実習環境を実現

15実習室（シンクライアント300台）

仮想デスクトップサーバ（新規×2台 既存×4台）

VMware View （仮想デスクトップ）	アプリケーション （CAD・CAM・CG・OA etc）
VMware ESX （仮想化OS）	クライアントOS

管理サーバ: VMware vCenter Server/
VMware View Connection Server/Active Directory etc

共有ストレージ（7.2TB 新規×4台）

仮想ストレージプール/ネットワークRAID

定は極めてハードルが高い。その上級マイスター
が2名在籍している。そんな事実も、この事
業部の専門性の高さを物語っているだろう。

DXの掛け声が高まる昨今、増加している
のはサイバーセキュリティ案件だという。事故
が起る前のリスク対策という意味で、セキュ
リティは「保険」のようなものと竹垣事業部
長は見ている。「最大の目的は、お客さまにネッ
トワークを安心して使っていただくこと。長

年培ってきたICT基盤構築のノウハウも生
かして、セキュリティを中心とした総合的な
システム運用を支援したい」と意気込む。

それにはエンジニアのさらなるパワーアップ
が必要だ。そこでシニアエンジニアや育児・介
護中のエンジニアとパートナリシップを組むな
ど、自由度の高い環境で技能を生かせる柔軟
な環境をつくりたいと語る。

セキュリティ対策はハッカーとの知恵比べで、

決して平たんな道ではないが、竹垣事業部長
は前向きだ。「セキュリティという言葉で表現
されなかっただけで、ネットワークやPCの安
全性を巡る技術革新は2000年ごろから始
まっている」と言い、この状況を俯瞰しつつ、
ハッカーや顧客の動向を注視すること、ニー
ズに即して顧客を効果的に守るすべを常に考
えることなど、攻めの姿勢でさらなる成長を
見据えている。

「状況を見ながら施策を組み立て直すこと
は大変ですが、セキュリティを施したお客さ
まからは「安心して使えます」と喜んでいた
だけです。また、多くのセキュリティベンダー
と協業体制を組めることは、業界的な信頼の
証しでもあるでしょう。誇りと責任感を持つ
て仕事に楽しみとやりがいを見出していく、
そんな仲間をさらに増やしていきたいです」と
締めくくった。

Apple/Macを中心に WindowsやLinuxが混在する ITインフラの全面リニューアルを、 企画、開発、運用まで ワンストップでご提案

横浜美術大学では2016~2017年にかけて、学内のITインフラ機器を全面リニューアルしました。仮想化によるサーバ統合から学生用のiMac端末のリプレースまですべてを、ウチダエスコの提案をもとに実施。美術大学に欠かせないMac主体のシステム構成による、高品質で可用性に優れたシステム環境を実現しています。

ソリューション導入事例

学校法人トキワ松学園
横浜美術大学



導入背景

**OS混在のITインフラ刷新には
すべてを1社でまかなえるSierが必要**

今回のリニューアルの背景には、デジタル時代にあわしい最新の美術教育環境を構築しようというねらいがありました。准教授/情報システム管理者の古性淑子氏は、「ちょうど各機器のリプレース時期を迎えたのを機に、通信速度の向上やMacの個人認証の全学導入といった改善企画を二気に実現しようと考えたのです」と語ります。

しかし同大学のITインフラは、サーバ、クライアント共にMac環境がメインで、それと併行してActive DirectoryサーバやLinuxのDNSサーバがありました。これらをすべて刷新するとなると、複数のベンダーと個別にやりとりしなくてはなりません。

「しかしそれは非常に煩雑で大変な作業です。そこでMacをはじめ複数のOSや製品に精通していて、ワンストップで任せられることを期待して、以前からApple/Mac機器のサポートを依頼していたウチダエスコに相談したのです」（古性氏）

導入経緯

**過去の学内での運用実績を評価して
3種のOS混在による仮想化提案を採用**

「学生が就職後すぐに職場で活躍できるよう、最新の環境で学ばせたい」との大学側の要望を受けてウチダエスコが提案したのが、仮想化によるサーバ統合でした。従来のOSごとに独立した物理サーバを稼働するのは、運用効率が悪くコストもかさみます。そこで既存のWindowsやLinuxはサーバ

仮想化プラットフォームVMware vSphere 6.0上に統合し、これまでと同様に共存させようというのです。この手法はウチダエスコの得意技であり、ネットワーク機器やスイッチ類まで含めて提供できるため、「すべてをワンストップで任せられるSier」という大学側の要望にもぴったりでした。

事務局総務課の間瀬心博氏は、「過去の実績やApple製品に関する技術力に加え、レスポンスの速さも採用の決め手でした。本学の事情をよく理解しているので、小さなことでも手回しよく対応してくれるのです」と振り返ります。

今回の刷新ではPC端末からネットワーク機器、スイッチの選定、また通信機器の設定やLAN配線まで、すべてをウチダエスコが直接行いました。「ネットワークは、図面が残っていなかったので、技術者が学内の配線を全部チェックしました。そこまでしてくれるとは驚いたのですが、使っていないケーブルが何本も見つかり、これらを利用して初期コストを節約できました」（古性氏）。

2016年春には、Macサーバを全面刷新。翌2017年春には、Macクライアント280台のリプレースと、Boot Camp WindowsやLinuxのDNSサーバの仮想環境移行を実施。あわせてネットワーク系もすべて導入・移行が完了しました。

新しいネットワークの特長は、「スムーズな授業環境の確保」と「既存の光ケーブルの有効活用」を両立する物理構成です。今後スマホやタブレットで通信トラフィックが急増するとの予測から、追加工事費を抑えつつ多重化による高速化と冗長化を実現しました。将来の安全なWi-Fi利用までを視野に入れた、約10種類のセキュリティレベルを設計・実装。ウチダエスコは、進化し続ける端末環境を予測したセグメント設計で、将来にわたって快適な学内ネットワーク環境をサポートします。

導入効果

Macのノウハウを駆使して Adobeソフトウェアのレスポンスを向上

今回の一番のメリットは、仮想化による安定性・可用性の向上と運用コストの大幅な削減です。リニューアル後は、冗長化されたわずか2台の物理サーバ上にOSの異なる6台のサーバが運用されています。仮想サーバのディスクイメージは、バックアップ用ストレージに保存され、万が什么时候にもデータは確実に守られます。

もう一つの注目は、Adobe製品のレスポンス向上です。美術大学の学生に欠かせないAdobe IllustratorやPhotoshopなどは、ネットワークユーザーで利用すると非常にレスポンスが遅くなるとい

う問題がありました。

「特に動画など容量の大きなファイルを扱うと重くて困るという苦情もあり、学習環境の改善という点からも急いで取り組もうと考えたのです」（間瀬氏）

そこでウチダエスコが提案したのが、「Macモバイルアカウント運用」です。例えば動画編集ソフトAdobe Premiere をサーバに置き、ネットワーク経由でクライアントからアクセスする場合、ソフトの構造上どうしても遅延が発生します。モバイルアカウント運用を使うとこの現象を回避できるため、レスポンスが速くなるのです。

「この結果、学生がストレスなく学習や制作に集中できるようになりました。もともとApple推奨のログイン方法なので、採用にも不安はありませんでした」（古性氏）

今後の展望

**仮想化ならではのスケーラビリティを活かして、より柔軟で自由な
学習・研究空間の創造を目指す**

今後の目標の一つに、間瀬氏は無線LANの整備強化を挙げます。「すでに7年前から学生向けのホットスポットはありましたが、全学統の認証システムなどの刷新を機に、先生方にもご利用いただきたいと思っています」。

一方ウチダエスコに対しては、「担当者交代の際の引き継ぎも確実で、長期運用でも安心です。また、私たちが漠然と抱えているシステムのイメージを、正確にくみ取って具体化してくれるので、これからも良い提案を期待しています」と語る古性氏。

横浜美術大学のIT活用基盤の広がりや、ウチダエスコのソリューションがこれからも支えていきます。



学校法人トキワ松学園
横浜美術大学
YOKOHAMA UNIVERSITY OF ART & DESIGN

1966年にトキワ松学園女子短期大学として創立。2010年に4年制大学に改組して、横浜美術大学として開学した。創立以来1万3,000名余の卒業生を輩出し、社会のさまざまな分野で活躍する人材を育成してきた。2016年度以降は、美術学部「美術・デザイン学科」の発足や企業寄付講座である「修復保存コース」開設。さらに2018年度から「アニメーションコース」を新設するなど、時代の流れに即した美術教育の創造に取り組んでいる。

<https://www.yokohama-art.ac.jp/>

お客さまの声

「こちらから漠然とした希望やイメージを言うと、それに合わせて一から企画・提案してくれます。構築開始後に出てきた追加の要望や、運用後に分かった問題にもすぐに対応してくれます」

学校法人トキワ松学園
横浜美術大学
事務局 総務課

間瀬 心博 氏

「ウチダエスコは、何か要望や問題があったとき、小さなことでもこちらの意図や事情をくみながら、すばやく回答を示してくれます。私も就任当時は、専門的な知識を教えてもらいました」

学校法人トキワ松学園
横浜美術大学
准教授/情報システム管理者

古性 淑子 氏



オフィスの設計・施工からICT機器やサプライ品の調達、福祉施設向けサービスまで多彩に展開

「働く場」の空間設計から間接材の調達支援、パソコン・ネットワークの導入、さらに福祉施設のシステム構築まで、組織の業務をトータルにサポートするオフィスシステム事業部。サブスクリプションやABWなど、時代のニーズに応える幅広いサービスを展開している。

4つの領域で価値共創！ ハイレベルの顧客体験価値を提供

1980年代のオフィスコンピュータ（オフコン）の時代から、90年代のパソコン（PC）の台頭、インターネットの爆発的な普及、そして2000年代以降のクラウドへ。情報化の進展とともに、「働く場」はめまぐるしい変化を遂げてきた。その最前線でサプライ供給やオフィスの環境整備などを支援してきたのが、ウチダエスコのオフィスシステム事業部だ。

ビジネス領域は、①オフィスの空間設計や施工を行うオフィス事業、②消耗品や間接材などを販売するサプライ事業、③オフィスのIT導入やセキュリティ対策を支援するICT関連サービス事業、④高齢者介護施設や障がい者施設のシステムを構築する福祉施設向けソリューションサービスと多岐にわたる。

同部を率いる児玉事業部長は、「この4つの領域を組み合わせて、お客さまと価値共創に取り組み、ハイレベルの顧客体験価値（CX／カスタマーエクスペリエンス）を提供したい。それにはきめ細かい営業活動でお客さまの多様なニーズや課題をくみ取ることが重要です」と語る。

まさにその言葉の通り、オフィスシステム事業部は顧客満足の最大化を追求する形で事業



取締役執行役員
オフィスシステム事業部長
児玉 郁夫（こだま・いくお）

を成長させてきた。

サプライビジネスの起源は、ウチダエスコの前身会社のウチダサービス株式会社時代にかのぼる。1980年に株式会社内田洋行から電算機関連用品の販売を委託されたことを契機に、サプライ営業部を設立。初期の主要商品は内田洋行のオフコンUSACとFACOM、SEIKOの純正サプライ用品や各種帳票、マニュアル、ドキュメント、カタログなどである。このサプライ事業の営業所を札幌、名古屋、大阪、広島、福岡に開設したことが全国展開の基盤となった。

87年1月にウチダエスコへ商号変更。同年7月には、大手デパートの本社移転に当たってオフィスデザインを依頼されたことを契機に、同営業部にオフィス課を設立した。当初はデザインビジネスが主体だったが、92年に一般建設業の許可を得て、施工も手掛ける体制を整えた。

デザインには定評があり、一例として2005年竣工の空手道場とフィットネス施設を融合した総合施設の一翼PLEAZAが挙げられる。1階カフェに設置した液晶9面マルチモニタはサムソンのワールド事例として取り上げられるなど、注目を集めた（同施設は15年に営業終了）。

07年にはプリンタ消耗品の受発注業務をEDI化。メーカー倉庫から顧客の元へ商品を直送するB2Bのプラットフォームを構築した。「業界では先陣を切る取り組みで、開始3年後からメーカーの在庫ゼロを達成しています。いかに無駄なく、迅速に、低コストでデリバリーするかがサプライ事業のメインテーマといえます」（児玉事業部長）。

一方、オフィスビジネスでは顧客の理解に特に力を入れている。ヒアリングを重ねて顧客の潜在的なニーズをつかみ、オフィスデザイン

PCサブスクリプション導入メリット

「PCサブスク」の特長

- ✓ **調達** お好きなメーカーを調達可能(複数年契約)
各メーカー直または一次代理店と提携しており、ディストリビューターと同等金額での提供が可能。
- ✓ **導入** 届いたらすぐに使える、現地作業を最小限に!
お客さまの使用環境に合わせた設定を行い出荷、届いたら電源投入するだけですぐに使える。
- ✓ **運用** ヘルプデスク/マルチベンダー保守/運用管理
情報システム部門のBPOとして、お客さま専用のサポート窓口(ヘルプデスク)機器の管理から修理受付・修理手配まで対応。
- ✓ **回収** リプレース時の回収/データ消去

「PCサブスク」導入効果

※大手ドラッグストアの事例

- 使用するPCが業務ごとに細分化され、**業務効率化**を図れた。
- 指紋認証ログインにより**セキュリティが向上**した。
- IT調達費用が**平準化**できた。
- IT運用費用が**40%削減**できた。
- 問い合わせ先が集約され、**利用者の満足度が向上**した。
- 利用サイクルが決まっているため、**陳腐化したPCを継続利用しない**で済む。
- **資産管理状況を改善**できた。

幅広い領域で事業展開するオフィスシステム事業部だが、さらなる業務拡大へ向けて次々に手を繰り出している。

その一つが、PCのサブスクリプションサービス

「コスト削減」「業務効率化」

オフィスデザインのトレンドはABW。カギは「多様化」

に反映するわけだ。「空間を構成する家具・内装・照明などのインテリアデザインから、ネットワーク・電話・電気・IT機器の導入、さらにその運用・保守サポートまで、内田洋行グループのソリューションをフルに生かして全体をワンストップで提供できることがわれわれの強み」と胸を張る。

そうしたトータルのサポート力は福祉施設にも生かされている。情報ポータルを構築することで、きめ細かでシームレスな情報の連携を可能とし、サービス品質や運営品質の向上につなげている。

ス「PCサブスク」だ。調達から運用・管理・保守・リプレースまで、PCのライフサイクルマネジメントを一気通貫で担い、ユーザーの費用と労力を軽減する。このサービスには問い合わせが相次いでおり、大手ドラッグストア(全国約2000店舗、PC3200台)など、すでに大口の納入実績もある。

また、今後はサブスクリプションサービスをIT機器だけでなく、オフィス環境整備やネットワーク構築、間接材調達業務、保守サービスなども含めて展開する「オフィス丸ごとサブスクリプション」も構想している。オフィスの運用業務を月額課金で利用できる画期的なサービスだ。

近年のオフィスデザインのトレンドはABW(アクティビティ・ベースド・ワーキング/働く場所や時間の多様化)だ。加えて新型コロナウイルスの感染拡大の影響もあり、企業の働き方改革は大きく前進し、常に最新のオ

コスト削減サービス

(クラウド型間接材調達支援サービス)

「こうした場合で重視されるキーワードは、『多様化』『コスト削減』『業務効率化』です。これらの要素を総合的かつ高度に調和すべく、当社の持つ社内インフラとグループの強みを最大限に生かしたサービスメニューを開発していきます」と意気込む。顧客に寄り添う姿勢が評価され、2020年2月には大興電子通信の本社リニューアル案件を受注。ABWを導入した働き方変革オフィスの具体化へ向けてプロジェクトが進行し、完了した。

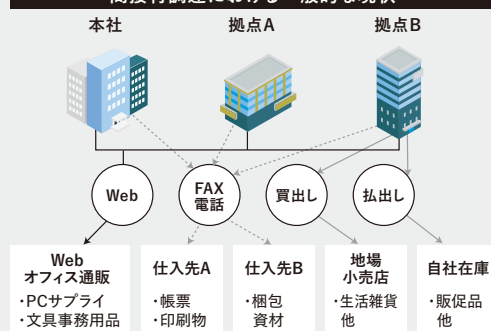
このほかにも、総務部や情報システム室へのBPO(業務プロセスの外部委託)推進サービスの提供、福祉施設へのクラウド版パッケージソフト「絆Core」の提案など、IT関連サービスと組み合わせながら、多様化・コスト削減・業務効率化の実現で顧客に貢献したいと児玉事業部長は語る。特に「絆Core」については、初期費用が少なく導入しや

すい、施設側の運用負荷が軽減できる、といったクラウドのメリットが存分に生かせるというところで、契約している250施設に対してクラウドへの切り替えを順次行っていく予定だ。自前でヘルプデスクを運営し、スタッフもITに詳しいだけでなく福祉施設での勤務経験を持つ人材などをそろえて、安全かつスムーズな移行を実現していく。

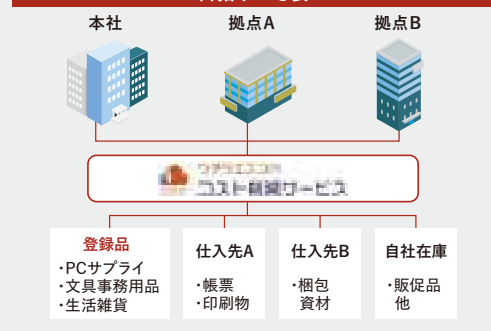
サブライビネスについてもクラウドは今後、大きな位置を占める。すでに「クラウド型間接材調達支援サービス」が稼働していて、間接材調達業務の三元管理、支出情報の見える化による課題の顕在化など、調達の最適化でコストダウンを導く環境を整えている。

「お客さまの声から新しいメニューが生まれます。その意味でもCXは大事。かゆいところに手の届くサービスを提供することがウチダエスコのDNAであり、そのために自社とグループの強みを最大限に発揮していきたい」と今後の展望を語った。

間接材調達における一般的な現状



目指すべき姿



調達業務の一元化・システム化によって業務プロセスを統一・統制し、効率化と年間調達コスト削減を両立

「しあわせを追求する ICT サービス企業」として 働く人が主役の オフィスにリニューアル

大興電子通信の中期経営構想「D's WAY」の一環として実施された本社オフィスリニューアル。そのプロジェクトの管理・設計・施工をウチダエスコが担いました。「社員が安心して働けることが、お客さまの満足につながる」という大興電子通信の理念を形にしたオフィスリニューアルは、全社員を巻き込み、業務を続ける傍らで3フロアを全面改装するというビッグプロジェクトとなりました。

オフィス設計・
施工事例

大興電子通信
株式会社



大興電子通信は、システムの企画、開発から保守・運用まで、各種ITソリューションを一貫して提供するシステムインテグレーションです。創立は1953年で、ビルメンテナンスと通信機器の保守事業からスタートしました。

2022年の創立70周年に向け、中期経営構想「D's WAY」を構想、遂行する中で、オフィスリニューアルプロジェクトが始動。約1年がかりで実施され、新オフィスは20年8月より全面稼働を開始しました。今回、大興電子通信とウチダエスコの主要プロジェクトメンバーによる座談会を通じて、新オフィスに求めたことや、完成までの過程で見た課題と解決方法、オフィスリニューアルがもたらした変化や展望などを紹介します。

ワークスタイル変革を進めるために、 オフィスリニューアルは必然

Q・オフィスリニューアルの背景と目的は？

間瀬氏 中期経営構想「D's WAY」では、「①利益を出して社会に貢献する ②社員が安心して働ける ③お客さまに満足していただく」という3つの使命を掲げています。その土台として「お客さま第二」「高品質サービスの提供」「従業員満足」などを強化しつつ、2016～21年の6年間で2年ごとに区切ってロードマップを策定し、改革を進めていく中で、オフィスリニューアルの計画が立ち上がりました。

当時のオフィスで課題だと感じていたことの1つは、スピード感をもって業務が行えていなかったこと。仕事はチームで行うものが多いのです

主要プロジェクトメンバー

■ 大興電子通信株式会社

間瀬 剛志氏：理事・コーポレート本部 副本部長
源 栄一氏：インフラビジネス本部 エンジニアリング部 副部長
小林 正樹氏：コーポレート本部 総務グループ チーフ

■ ウチダエスコ株式会社

北村 典大：オフィスシステム事業部 第1営業部
営業課 課長(プロジェクトリーダー)
澤田 忠：オフィスシステム事業部 第1営業部
設計企画課 課長(一級建築士・デザイナー)
小堀 正和：オフィスシステム事業部 第1営業部
営業課 課長代理(営業担当)
楠本 浩昭：オフィスシステム事業部 第1営業部
設計企画課(現場管理者)

が、何かを決めたことがあっても、まずは会議室の確保が必要で、その場所が確保できない状況がありました。もう一つは、オフィスが柔軟な発想を生み出しにくい構造になっていたことです。当時のオフィスは閉鎖的で硬直的なレイアウトになっており、オープンな環境で他部署の人とコミュニケーションできる機会が少なく、自分とは異なる発想や新たなビジネスのヒントが得られる機会を生み出せていないことに課題がありました。

Q・プロジェクトをウチダエスコに依頼した理由？

源氏 ウチダエスコとはこれまで、さまざまな業務で協業してきました。その経験から、ICTに関する提案力が高く、オフィス設計の経験も豊富なことを知っていました。だから、ウチダ



ワークショップを開催

方針・目的を理解しながら現状を見つめ直し、自分たちが目指す姿を描きながら、それを具体的な「施策」として抽出した。



写真左から〈大興電子通信〉小林氏、源氏、間瀬氏、〈ウチダエスコ〉北村、澤田、小堀

エスコなら安心できると思っていました。

小林氏 営業所移転の案件を、ウチダエスコにお願いしたことがあるのですが、その際、仕事が丁寧で、現場を重視してくれる会社だと感じました。リニューアルプロジェクトでは施工会社との窓口を担当し、社員との調整役になる私にとって、現場に寄り添ってもらえることはとても重要です。最終的にウチダエスコに依頼するという決裁が下りたときには、ホッとしました。

小堀 大興電子通信さまに対して毎年、オフィスリニューアルに関する提案をしており、その都度、大興電子通信の皆さまがオフィスに対してどのような考え方をしているのかを知ることができました。そのおかげで、気に入っていただけ提案をできたのではないかとと思っています。

あるべき姿を反映したオフィスにするために、現場の社員を巻き込んでワークショップを開催

Q・目指したオフィス像は？

間瀬氏 「D's WAY」で掲げる「しあわせを追求するICTサービス企業」として、働く人が主役になるオフィスを目指しました。具体的には、オフィスの中で一番快適なところは社員に使ってもらうようにしました。そして、ステークホルダーに「大興で良い会社だな」と思ってもらえるオフィスにすることが、私の中ではメインテーマでした。

小林氏 総務の立場からは仕事の効率化やモチベーションアップ、生産性アップにつながるオフィスにしたいと思っていましたね。

源氏 私は、新しいICTなどの技術を採用し、未来のオフィスを想像させるような場所にしたと考えていました。見本となるような内装や設備を取り入れ、お客さまに見学してもらい、ワークしてもらええるオフィスのモデルルームの

ような場所です。

北村 源さんは当社に理想のオフィス像をいろいろ伝えてくださいましたが、すべてを実現するとなると予算を超えてしまいます。

私は最初の予算をお聞きしていますので、大きく超えるような提案をするわけにはいきません。源さんの目指す理想像は理解しておりましたので、できるだけそれに近づけつつ、できないことに対しては代案を付けて提案をいたしました。

Q・オフィスリニューアルにあたりワークショップを開催した意図は？

澤田 「D's WAY」という大きな方針の下で「目指す姿」をイメージした上で、オフィスをどのような場にしたいのかを皆さままで議論してほしいという意図をもって、ワークショップを開催していただきました。そして、ワークショップの中から出てきたことを基本計画に盛り込み、要件定義をして、基本設計を組み立てました。

小林氏 ただ要望を聞くだけだと、社員のエゴが出てきます。要望の中には、「収納は削減したくない」「ワゴンやキャビネットが欲しい」というものもありました。でも、プロジェクト全体の方針としてペーパーレスを掲げていたから、どんなに強い要望があっても、「収納を増やしましょう」とはなりません。こんなふうに、オフィスリニューアルをどういう方針で進めていくかを周知する大切さを感じました。

源氏 これからの当社を担う若手社員や女性のアイデアを聞いて自分たちが使うオフィスのイメージを描いてもらいたい。それに、ワークショップという形で各部署の意見を聞く場をウチダエスコにつくってもらったのは良かったですね。ワークショップを通して、オフィスに対するイメージが固まったし、「みんなで一緒にオフィスをつくり上げた」という気持ちにもなりました。



会議室

ガラス張りで明るくオープンな会議室エリア。会議室には都市名を冠しており、各都市の雰囲気に合わせてインテリアで統一されている。



オフィススペース(上)/コミュニケーションエリア(下)

会話やコミュニケーションの活性化を狙った壁のない開放的なオフィススペース。打合せや会議などに使えるコミュニケーションエリアは、背面は本棚となっていて、情報共有に利用できるようにした。



受付:リニューアル前(上)/リニューアル後(下)

受付は本社のある「神楽坂」をイメージして、木を使った和モダンなデザインに。社名のサインには焼き杉を、天井と左側のスリットの間接照明には杉材を使用。さらに、竹を模した照明や人工竹を置き、ベンチの後ろは白い玉砂利を敷き、ナチュラルさとホッとできる温かさを演出。

社員の利便性と、
地域とのつながりを大事に、
難しい「居ながらリニューアル」を
あえて選択

Q・なぜ、移転ではなく、「居ながらリニューアル」を？

間瀬氏 移転はコスト面でのハードルが高いだけでなく、社員への影響が大きくなります。例えばここに通勤する前提で住居を決めた社員もいるでしょうから、移転するなら近隣で探す必要があります。しかし、飯田橋で同じ規模の物件を探すのは難しいし、地域とのつながりもあります。大家さんには苦しいときには助けてもらいました。経営が安定したからといって、「さようなら」はできませんから、移転はシミュレーションしたものの最終的には選択肢から外しました。北村「居ながらリニューアル」の難易度は移転と比べると圧倒的に高くなります。3フロアで600名もの方たちが働いている大規模なオフィスです。万が一、何かが起きて業務に支障をきたすことになったら大変なので、不安はありました。工事は20年2月に始まったのですが、スタート直後に新型コロナウイルス感染症が広がり、在宅勤務が推奨されるようになりました。工事引越しも密を避けることとなり、スケジュールや工程の軌道修正をせざるを得なくなりましたが、対策会議を日々開催していましたので、何とか8月初旬までに完了できました。

Q・工事をスムーズに進めるための工夫は？

北村 私、コスト管理とスケジュール管理、そしてコミュニケーションを綿密にすることに、特に留意していました。また、最も大事なのがコミュニケーションだと感じました。大興電子通信とウチダエスコの両社が集まる定例会議は、19年

7月から2週に1回のペースで実施しました。定例会議の間には、ITや家具の仕様を決めるための分科会や、営業など各部門の方たちと話すための分科会なども実施しました。

源氏 今回のプロジェクトには、当社が手配した協力会社7社とウチダエスコの協力会社、ビルの管理会社と、多くが関わりました。ウチダエスコに、それらすべての管理・監督を能動的に引き受けていただき、非常に助かりました。信頼関係があつたからこそ成立したと思っています。

オフィス家具選定には、
若手社員も参加

Q・新オフィスのアピールポイントは？

小堀 オフィス家具は内田洋行のフェアに行き、実物を見て選んでいただきました。長く使うものなので、選定には若手の社員にも参加していただき、10年後、20年後もこの会社にいる若手が居心地良いオフィスにしたかったのと、「一緒に選んだ」「オフィスづくりに参加した」と感じていただきたいという意味合いもありました。

小林氏 選んだデスクやチェアは、役員と本部長以外は、全社員同じものです。組織変更があっても柔軟に対応できることを重視しました。社員から要望が多かった「モダンさ」と「温かみ」のあるオフィスにもなりました。デザインにもこだわりが感じられ、気に入っています。社員からは「すごい」と感動した声や、以前とのギャップに「大興のオフィスではないみたいだ」と戸惑う声も上がりました。

間瀬氏 完成したオフィスは、目指していたオフィスのテーマがクリアされた魅力のある場所になったと考えています。特に従来、窓際は幹部社員のデスクが並んでいましたが、リニューアル後は明るい窓際で社員がコミュニケーションを取れ



ラボ

オープンスペースとして、社外の人にも利用してもらうことを想定。天井からスクリーンを下ろすことで、少人数でのミーティングにも利用できるように設計されている。



リフレッシュエリア

食事や休憩などにも利用できるリフレッシュエリア。カフェのようなカウンター席もある。ランチ時以外は仕事をするためにも利用できる。



ミーティング用スペースと集中席

オフィススペースの周囲に少人数でミーティングできるスペースや立ったままでもミーティングができる場を設置。窓際の見晴らしの良い場所には、集中席を設置した。

るように、ファミレス席やガラス張りの1on1ミーティング室などを設けたことは非常に良かったと思います。

オフィスは生きもの

時代に合ったオフィスづくりはまだまだ続く

Q・リニューアル後の社内の変化は？

間瀬氏 リニューアルで意識したことの一つがペーパーレスです。「紙の書類を持たない」ことを強く意識付けするために、個人所有物の保管場所とは小さなロッカー一つとしました。抵抗は大きかったですが、モノを徹底的に削減しないといけない環境をつくりました。会社全体の物量が半分くらいになったのではないのでしょうか。ペーパーレスに伴い、現在、ワークフローの見直しが進んでいます。生産性や効率化はこれからどんどん良くなっていくものと期待しています。

「D's WAY」の目指すところは、利他的に社会に貢献すること。利己的ではなく、利他的です。オフィスリニューアルを通して、ことあるごとに「全社的な視点での最適化や利他的な思考を持てるようになろう」というメッセージを発信してきました。従来は既得権のように特定の部署がオフィスの一部を占有していることもありましたが、リニューアル後は共有化が進んでいます。まだ課題はありますが、リニューアルを通して徐々に社員のマインドが変わってきたと感じています。

小林氏 新型コロナウイルス感染症対策で在宅勤務が「気」に進み、ウェブ会議が急激に増えましたが、10年先のワークスタイルの変革を見据えたオフィスにしたおかげで、問題なく対応できています。

Q・リニューアルを終えての感想と今後への期待は？

間瀬氏 ラボはオープンに使ってもらうことを意図して設計しました。地域の人たちにぜひ、使っていただきたいと思っています。近隣の大学の学生さんたちにも使ってもらいたいですね。小学生が見学に来てくれるのも大歓迎です。コロナ禍ですぐには難しいかもしれませんが、当社を取り巻くステークホルダーの方に活用していただける日を楽しみにしています。

小林氏 毎年、社員の家族を呼び、ファミリデーを開催しているのですが、20年は新型コロナウイルス感染症の影響で実現できませんでした。早く家族全員に見に来てもらいたいです。

源氏 ワークスタイル変革につながるICT設備を導入して、いろいろと試したいと思っています。ステークホルダーにもどんどん新しいオフィスを見に来ていただいて、当社のことを知ってもらいたいですね。

間瀬氏 コストをかけ、社員全員の協力を得てオフィスリニューアルに取り組んだことは、70周年だけでなく、その先の100年企業に向けた大きな布石になったと感じています。オフィスリニューアルは、単なる改築や改装ではなく、会社の風土やカルチャーを変える力があります。オフィスは生きものですから、時代に合わせて変えていく必要があります。ウチダエスコには引き続き、新たな提案や協力をお願いしたいです。

北村 大興電子通信の皆さまとは、1年かけて一緒にオフィスをつくり上げた印象を持っています。まるで自分が大興電子通信の社員であるかのように、よくこちらにお邪魔していたことを改めて思い出しました。今後も皆さまに寄り添い、より良い環境づくりに貢献していきたいです。



お客さま視点でニーズ・ウォンツをくみ取り、 最適なICTソリューションを創造 情報システム構築を通じてお客さまへ価値を提供する

自治体、学校、民間企業のお客さまに対して情報システム構築を手掛けるソリューションサービス事業部。
機能を集約したアプリケーションパッケージによる導入のほか、顧客の要望に応じた個別開発も手掛けている。
高度な技術力、豊富な業務知識を背景に、顧客の課題解決価値を高める情報システム構築を提供する。

顧客の顕在的・潜在的ニーズを 深掘りし情報システム構築を通じた 課題解決により「価値」を提供する

主に自治体、学校、民間企業に向け、顧客業務の情報システム化を提供しているのがソリューションサービス事業部だ。多様なアプリケーションパッケージによる業務システムの構築に加え、企画・設計からプログラミング、運用・保守まで担う個別開発（スクラッチ開発）も手掛けている。

アプリケーションパッケージは業務機能を集約しているため、短期間かつローコストで導入できるのが利点だが、顧客の要望や環境によってカスタマイズが必要なきももある。「パッケージ導入にせよ、一からシステムを作る個別開発にせよ、お客さまのニーズや課題を丁寧にお聞きしてシステムに反映するのがわれわれの役目です」と、加藤ソリューションサービス事業部長は説明する。

本事業部のルーツをたどると、ウチダエスコの前身の一つ、ウチダ・コンピュータ・エンジニアリング（UCE）に行き着く。1972年の設立以降、87年にウチダサービスと合併してウチダエスコとなるまで、数多くのシステム開発を手掛けてきたS-I企業だ。

70～80年代はオフィスコンピュータ（オフコ



取締役執行役員
ソリューションサービス事業部長
加藤 健生（かとう・たけお）

ン）全盛期で、スクラッチ開発が主流だった。調査分析から設計、開発、移行、テスト、保守まで、フルフェーズで顧客サポートを行っていた。その経験値やノウハウを継承しているのが、ソリューションサービス事業部である。90年代からパソコン（PC）の登場によりオープン化が進み、さらにインターネットの普及でクラウド化も進展。機能を集約し、ローコストで導入ができるアプリケーションパッケージが求められるようになっていく中で、ソリューションサービス事業部はパッケージ商材を拡大していく。

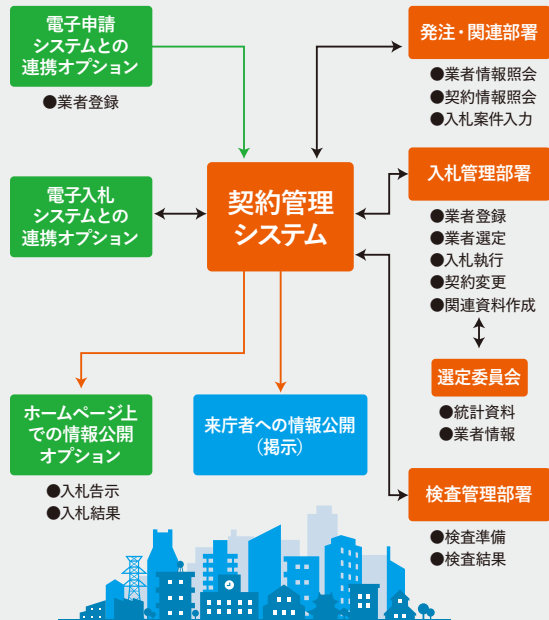
「時代によって取り扱う技術的要素が変わっても、お客さまのニーズ・ウォンツを深掘りし、それを具現化するという仕事の本質は変わりません。UCE時代から多くのお客さまのシステム構築・導入を支援し続けてきたノウハウの蓄積が、お客さまの満足度向上に寄与していることは間違いありません」と加藤事業部長は胸を張る。

例えば自治体においては、オフコン時代から住民票発行や税計算といった基幹業務システムの構築を数多くサポートしてきた。その技術や知見のエッセンスを盛り込んで、自治体の福祉健康業務をサポートするウチダエスコのオリジナルパッケージ「es-Ambitious」を開発し、多くのお客さまに提供してきた。その後プラットフォームのアップデートに伴い、内田洋行製品である「Acrocity 福祉総合システム」の開発・導入サポートに至っている。福祉業務への深い理解と、それを顧客に最適な形で提供する姿勢は今も昔も揺らいでいない。その他、契約管理システム、行政評価システムなどの内部情報系業務のパッケージ開発・サポートにも注力している。

学校系では、教育市場における内田洋行グループの強みを生かし、中学校・高等学校

製品紹介:契約管理システム

契約管理システムは、市町村ならびに社団法人・財団法人・公益法人における契約・入札に関する事務の効率化を目指し、業者登録から、案件入力、業者選定、検査処理、また統計業務までの契約事務全般を、パソコンによりスムーズに管理支援するためのシステムです。インターネット上での情報公開や電子入札にも対応できる拡張性をもっています。



事例紹介:校務支援システム「スコール」

正確かつ迅速さの求められる校務にカスタマイズで対応

お客さま	同志社中学校・高等学校
導入背景	導入の決め手はカスタマイズの対応力
導入効果	「短時間で」「ミスなく」を実現する 3つのカスタマイズ例 ● クラス編成機能 ● 選択科目の時間割作成機能 ● 大学推薦管理機能



校務支援システム
SCHOLE
スコール

向け校務支援システム「スコール」を開発・販売。国内約100校での稼働実績に加え、海外日本人学校での導入にも至っている。また、内田洋行製品である統合型校務支援システム「デジタル校務」や、証明書自動発行システム「パピルスメイト」のサポートにも携わり、教育・学校市場で幅広く活動してきた。

民間企業に対しては、オフコン時代から販売管理や生産管理システムなどのユーザーサポートに携わってきた。オープン化が進み、新たなプラットフォームのパッケージとして「スーパーカクテルシリーズ」のサポートに取り組んでいる。

「時代の変化に合わせてソリューションを進化させながら、その時々で最適な価値をお客さまに届けてきた結果、現在に至っています」(加藤事業部長)

ソリューション事業の信用を基にサービスのバリエーションを拡大

情報システムは組織のヒト・モノ・カネを管理する基盤であり、その構築を担うことの責任は極めて大きい。特に自治体のシステムは社会的な重要度が高い。直接のユーザーこそ自治体の担当者に限られるものの、その業務のシステム化・効率化がもたらす社会的インパクトは計り知れないからだ。

「Acrocity 福祉総合システム」は全国の多くの自治体で導入・利用されている。子育て世帯、ひとり親世帯、高齢者、障がい者などの住民に対するサービスをシステム化したものであり、社会的責任が大きい業務である。こうした高い信頼性、安全性を求められるシ

ステムの構築実績を数多く持つことで、ソリューションサービス事業部自体に、ひいてはウチダエスコ全体にも高い信頼が寄せられることになる。「その信頼こそが次のステップへの大きな武器になる」と加藤事業部長は指摘する。

実際、ソリューションサービス事業部でシステム導入したお客さまとお付き合いする中で、ウチダエスコが提供できるサービスの広さを知っていただき、オフィス移転やネットワーク構築などシステム構築以外の相談依頼が生じるケースは少なくない。

「この事業で築いた信用を基にサービスのバリエーションを広げ、お客さまが求める総合的なサービスをワンストップで提供することがウチダエスコの一番の強みであり、顧客体験価値(CX)を創造する競争力の源泉になるはず」

と加藤事業部長。「民間企業でも自治体、学校でも、お客さまの情報化にまつわるニーズをさまざまな観点から実現する窓口になることで、お客さまの課題を解決していく。当社の役割は重要です」と表情を引き締める。常に先を見据え、世の中の変化に対応した最適なソリューションの提供にも余念がない。

加藤事業部長は「技術とお客さまの橋渡し役として、ウチダエスコ全体でシナジーを追求していきたい。そのためにもわれわれがお客さまのご要望に応える情報システムをいかにスムーズに、ローコストかつ高い品質でご提供できるかが重要と考えます。事業部のメンバーには幅広い経験を通じて成長を促し、CXの拡充をより強力に進めます」と展望を語ってくれた。

ヘルプデスク対応とコールセンター代行で エンドユーザーのICT運用を柔軟にサポート

エンドユーザーからのICT機器にまつわる質問や相談に対処するE-BOSセンター。

お客さまの業務、ユーザーの心情や知識レベルに沿いながら、“メニューのない”柔軟なサービスを展開、ウチダエスコの多彩なソリューションの水先案内人としても機能している。

年間11万件もの 問い合わせに対応

ウチダエスコが看板に掲げるマルチベンダー保守。その受付窓口を務めるのがE-BOSセンターだ。E-BOSとは「ESCO Back Office Support」の頭文字を取ったもの。中林センター長は、「年中無休体制でお客さまやそのエンドユーザーからのさまざまな質問や相談に対処することで、ICT運用に関わるバックオフィス機能を強力に支援しています」と説明する。

サービスの形態としてはヘルプデスク対応とコールセンター代行という大きく2つの軸がある。さらにヘルプ対象や業務内容によってセクションが3つに分かれている。①学校向けに特化した「学校ヘルプデスク課」、②学校以外の民間（製品販売会社、国内外のハードウェアメーカーなど）を対象とする「ヘルプデスク課」、③メーカー系の修理受け付けや出荷業務といったバックオフィスサービスを担う「B課」だ。

ヘルプデスク業務では全国の契約ユーザーからの各種問い合わせを受け付け、障害の切り分けを行い、サービス拠点に対してオンサイト修理指示や、キッティングセンターやパーツセンターに発送の手配をする。このほか受



営業本部
E-BOSセンター長
中林 勇（なかばやし・いさむ）

付報告書の作成はもちろん、ICTの知識がないユーザーに対するリモートデスクサービスや、IT資産情報の管理といった業務も担う。ヘルプデスクの契約件数は、学校が約5000件で、民間は約80件。年間の受付数は約11万件に上る。

コールセンターは顧客企業のコールセンター業務を代行するもので、②の民間対象のヘルプデスク課に含まれる。顧客の規模や要望に応じて、エンドユーザーに対するサポート窓口の機能を提供している。

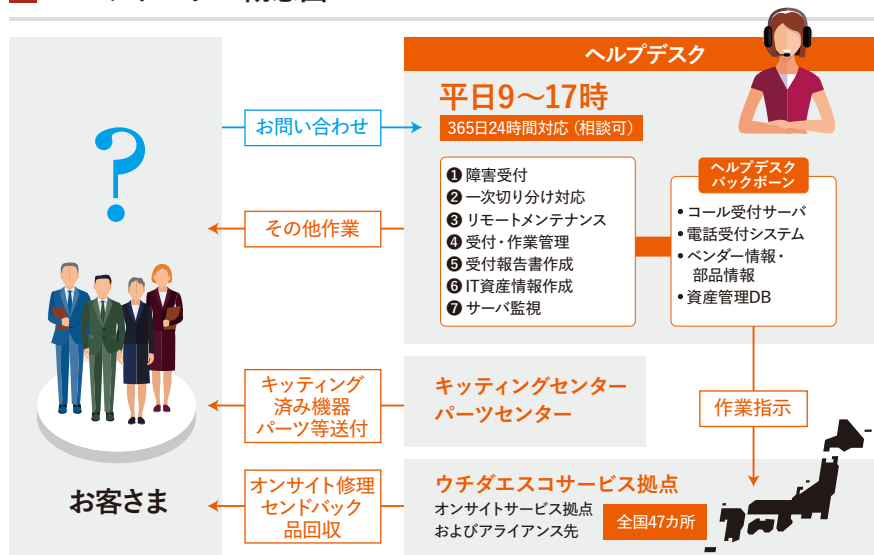
システム化で顧客対応の レベルアップも実現

今でこそヘルプデスクとコールセンターはE-BOSセンターに集約されているが、かつては部門が分かれていた。

ヘルプデスクはウチダエスコの保守が始まって以来、汎用機やオフィスコンピュータ（オフコン）などのハードの修理の受け付けや切り分けを担当してきた。2003年に、株式会社内田洋行でシステム開発を手掛けた某民間企業に対してパソコン（PC）2500台規模のサポート業務を請け負うことになったのを機に、部門名をE-BOSセンターへと変更。翌04年に全国280店舗を展開する「アミューズメント系サービス企業」のヘルプデスクを受注し、サポート体制を年中無休に拡大した。この頃から情報化の進む学校のヘルプデスク需要も取り込んでいく。

一方コールセンターは、パソコン修理の受付窓口であった技術支援課を母体とし、全国の受付窓口を三元化するために05年に立ち上げられた。その後、日本HPや富士通コンシューマー、Dell、Apple Japanなどのメーカーコールセンターも代行するようにな

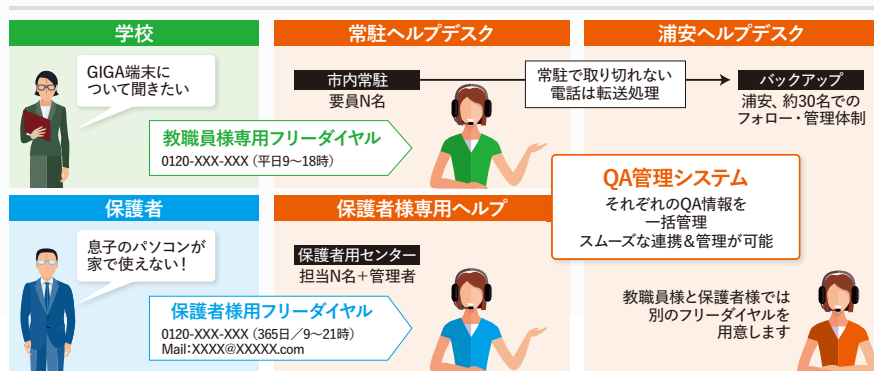
ヘルプデスクの概念図



り、メーカーの裏方としてウチダエスコがオンライン保守の幅を広げる足掛かりともなった。E-BOSセンターとコールセンターを統合して、現在のE-BOSセンターの形ができたのは2011年のことだ。マルチベンダー保守とセットでヘルプデスクが利用できることも評価され、日本マイクロソフトやVAIOといったメーカーのヘルプデスク契約を次々に勝ち取っていった。

対応数が増える中で、人員拡充に加え、システムの導入により顧客対応・顧客管理のレベ

GIGAスクール構想ヘルプデスク



ルアップも図ってきた。CTI（Computer Telephony Integration）／コンピュータと電話を統合した顧客対応支援システムとCRM（Customer Relationship Management）／顧客管理システムを活用し、電話を受信したオペレーターがPC画面で顧客情報や過去の問い合わせ内容、現在進行中の修理情報などを即座に把握できるようにした。

2018年にはCRMをクラウド化し、顧客とリアルタイムで情報共有する仕組みを整えた。中林センター長は、GIGAスクール構

想の推進で教育現場にモバイル機器が普及していることから、クラウド需要はさらに伸びると見ている。

「今まで学校からの問い合わせ主体は、教員がほとんどでしたが、これからは児童生徒や保護者にも拡大するはず。協力会社とも連携しながら学校ヘルプデスク課の人員を増やし、いこうの体制拡充に努めていきます」

E-BOSセンターが入り口となり 多彩なサービスへつなぐ

サービスの柔軟性の高さもE-BOSセンターの売りだ。2013年から先述したアミューズメント系サービス企業向け24時間サポートを開始したのを皮切りに、飲食店などには夜間も対応するなど、顧客の営業時間に合わせたサービスを提供するようになった。

メーカー系のコールセンターやヘルプデスクの場合、問い合わせ受付時間は平日の日中に限られることが多い。しかしE-BOSセンターではそうした枠組みをつくっていない。「リモートで状況確認してほしい、障害が出たら代替機をすぐ手配してほしいなど、どう対応してほしいかという要望はお客さまごとに違います。それぞれに対応するため、あえてメニューを設けていないのです」。

顧客の意をくみ、寄り添う姿勢は個々のオペレーターにも求められる。エンドユーザーの中には、IT用語に不慣れだったり障害発生で慌てたりして状況をうまく伝えられない人もいます。中林センター長は「お客さまのおっしゃることを丁寧に聞いて状況を正しく読み取り、その後の対応を的確に切り分けるために、傾聴力と技術力の両方が必要」と説明する。

当センターのメンバーは品質・生産性向上に対する意識が高く、社内のEQC活動では

E-BOSセンターのヘルプデスクが掲げるSLA

	学校ヘルプデスク	ヘルプデスク
応答率	97%以上	95%以上
1次回答率 4時間以内に返して解決するもの。 折り返しのこともある	70%以上	75%以上
未解決率 1週間かかって解決できないもの	5%以下	5%以下

3年連続で1位を獲得した。SLA（サービスレベルアグリーメント／最低限守らないといけない基準）も高いレベルが掲げられている。こうした要素はCX創造活動と重なる部分が大きく、まさにウチダエスコの「おもてなしの心」を体現する部門といえそうだ。

「オンサイト保守、キitting、ICT基盤やシステムの構築、さらにはオフィスデザインと、オフィスに関わることなら基本的にできないものはないのがウチダエスコです。E-BOSセンターの強みは、そうした総合的なソリューションと、われわれ自身が体現する柔軟できめ細かなサービスをセットで提供できることにある」と中林センター長は力説する。「われわれを入り口として、後ろに控える多彩なサービスへとつなぐ。そういう位置付けの窓口を目指して、学校・民間ともに契約数をさらに伸ばしていきたいと思っています」と展望を語った。

大規模拠点 ESCO 船橋-BaySiteは “見えるキッティングセンター”

カスタマーリレーション事業部は、民間企業、教育機関、公共機関などの顧客に最適なソリューションを提案するが、その中で近年需要が高まっているのが、パソコンなどIT機器を組み立てるキッティングだ。その中心的役割を担う ESCO 船橋-BaySiteの内側をのぞいてみよう。

業界随一のソリューションへ 顧客を導くコンシェルジュ

カスタマーリレーション事業部はウチダエスコを代表する営業部門である。

顧客構成は、パソコン（PC）や複合機のメーカー、SIerなどのパートナー企業を担当する民間ビジネス（間接販売）と自治体や学校、官公庁などのエンドユーザーを担当する文教ビジネス（直接販売）の2つから構成されている。いずれの顧客に対しても要望を丁寧に聞き出して、それを具体化するためのリソースを設計し、ウチダエスコの多彩なソリューションから最適なものを提案していく。さながらコンシェルジュのような役割を果たしているわけだ。

例えば、ICT構築サービスが求められればネットワークエンジニアリング事業部と連携する。トータル保守サービスの要望や現地作業、移設の要望があれば、東西のフィールドサービス事業部と連携してカスタマーエンジニア（CE）を手配する。オフィスの移転やデザインといったニーズにはオフィスシステム事業部、システムやパッケージソフトの導入ならソリューションサービス事業部、企業や教育機関独自の設定を施したPC調達にはキッティングを請け負う関連会社のアーク株式会社、ヘルプデスク対応にはEIBOSセンターと、そ



執行役員
カスタマーリレーション事業部長
斉藤 一也（さいとう・かずや）

作業レーンの拡大で 月産処理台数は倍増

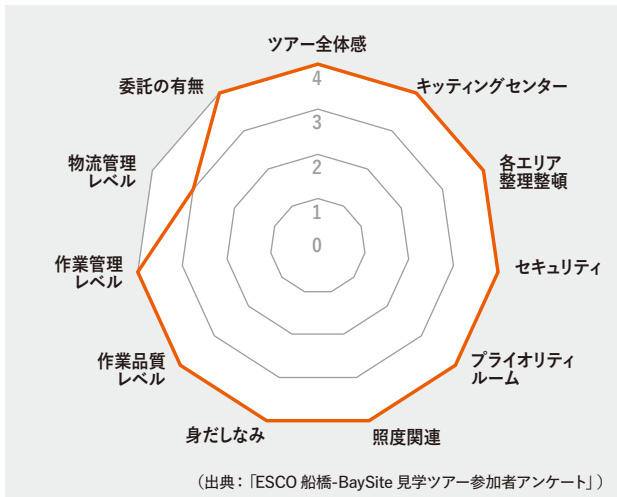
「以前でできることの幅の広さは業界随一。お客さまにはITにまつわる各種リソースや契約をワンストップでご利用いただけます。しかも納品スピード、サービス品質、コストパフォーマンスのいずれも高いレベルでご提供させていただきます」と、斉藤カスタマーリレーション事業部長は自信を見せる。

エスコの幅広いソリューションの中で、近年特に需要が伸びているのがキッティングサービスだ。かつて企業で使うPCは社内情報システム部門が整備していたが、次第にSIerが請け負うようになり、さらに保守・修理に精通した専門の事業者へ委託されるようになった。ウチダエスコはその筆頭で、長らくリペア事業としてPCの修理や組み立てを行ってきた。

この事業を関連会社のアーク株式会社へ切り出したのが2003年のこと。その後、キッティング需要の増加を受け、千葉県船橋市（14年）や東京都日野市（18年）にキッティングセンターを開設。さらに20年1月に船橋のセンターを移設して、キッティングやリペア、IT機器のライフサイクルマネジメントなどを手掛ける大規模拠点ESCO 船橋 BaySite（以下、船橋ベイサイト）としてリニューアルオープンさせた。斉藤事業部長はオープン後、全体プロジェクト（システム化・自動化・品質改善）を率いた統括責任者でもある。

船橋ベイサイトが居を構えるのは、JR京葉線南船橋駅近くに三井不動産が展開するロジスティックパーク・MFLLP 船橋Ⅱの8階。天井高5・5メートル、床荷重は1平方メー

ESCO 船橋-BaySite顧客評価



トル当たり1・5トン、水害・免振・非常用電源が装備された巨大空間だ。

総床面積1665坪のうち、「キittingエリア」は344坪を占める。「PCやタブレット端末以外に、スマートフォンやネットワーク機器も扱います。旧センターで12だった作業レーンは40に拡大し、月産処理台数は1万台から4万台へ大幅に増強しました。これによりPCの年間処理台数は3万6000台弱(17年)から26万台(20年)と4年間で7倍強と大幅アップしました」。

まさに桁違いのパフォーマンスを誇る設備といえる。この新拠点が稼働したことに加え、協力会社と緊密に連携したこともあって、Windows7から10への移行などの企業ニーズや、GIGAスクール構想の巨大な文教ニーズにも滞りなく対応することができた。

ウチダエスコのキittingサービスの強み

は3つあると斉藤事業部長は説明する。第一が、顧客の要望に基づいて、責任をもつて細部まで目配りのある対応をする。おもてなしの精神が徹底されていること。第二が、マルチベンダーならではの専門性である。マルチベンダーを標榜する会社は数あるが、実際は競合関係から複数メーカーのパーツを手でできないところが多い。「その点、われわれは主要メーカーの保守の許諾を得ており、当然ながらパーツも保有しています。国内でこれができる会社はそうそうない」と胸を張る。そして本場の意味でマルチベンダーだからこそ、納期や品質にコミットする。納期マネージメントのご提供。この点が第三の強みだと指摘する。

一般的にIT機器は初期不良が一定数(0.01~0.03%)発生するといわれています。割合としては低いものの、数千台調達する大企業では痛手になる。その点、われわれはスペアパーツも修理スキルもあるので、初期不良マシンも即時にリカバリ対応ができます。大規模案件も安心してお任せいただける所以です」

品質管理体制の強化と風土醸成に向けて従業員教育に力を入れる

船橋ベイサイトにはキittingのほかにも、さまざまな業務エリアがある。

「ライフサイクルエリア」では、顧客ニーズに応じたPC環境の設計、組み立て、納入・設置、ヘルプデスク対応、運用・保守、廃棄まで、ライフサイクルマネジメントサービス全般を担う。「リペアエリア」では、メーカーが

各サービス(エリア)の実績

キitting

業態	期間	実績
文教	2020年2月~2021年1月	89,861台
GIGA案件	2020年8月~2021年1月	87,065台
民間企業	2020年2月~2021年1月	75,512台

ライフサイクルマネジメント

LCM案件数:13社

交換機在庫を保管し、回収/修理/在庫/キitting/出荷の業務を実施している案件

A社	PC 4,000台 ヘルプデスク/オンサイト保守/キitting/保管/資産管理
B社	PC 3,000台 キitting+保管
C社	PC 3,200台 キitting+配送/回収/廃棄代行
D社	PC 2,000台 スマートフォン 保管/キitting/月間220台まで
E社	PC 18,000台 保管/キitting

リペア(年間修理台数)

マルチベンダーサポート	3,904台
メーカーリペア	12,032台

ら委託を受けたPC・タブレット端末・モニタ・3Dプリンタ・その他周辺機器のリペア作業(修理や検証テスト)を行う。

「ネットワーク・サーバエリア」には顧客用専用回線とキitting展開用サーバを設置。オプション(有償)の「セキュリティエリア」は契約顧客専用のキittingスペースおよび保管庫で、入退室に制限がある。そもそもMFLLP船橋Ⅱの1階にはセキュリティゲートがある上、船橋ベイサイトの入館には顔認証やICカード認証が必要だ。専用回線やセキュリティエリアは、それに輪をかけた三重のセキュリティ対策といえる。

「搬入口エリア」は同時に9台の10トントラックが駐車でき、迅速な搬入出が可能だ。また、ハード面の充実に加え、「整理」「整頓」「掃除」の3S活動、さらに「しつけ」「清潔」を加えた5S活動にも注力している。

船橋ベイサイトは見学可能で、ハイレベルな管理体制はまさに「見せるキittingセンター」と呼ぶにふさわしい。実際に見学した多

数のお客さまから高い評価をいただいている。

MFLLP船橋Ⅱの施設内には眺望の良いラウンジやセルフサービスの売店、食堂があるほか、MFLLP船橋・GATEにはトレーニングジムと保育所も併設されている。最寄り駅に近い利便性に加え、「働く場」としてのファシリティの向上は従業員のモチベーションを非常に高めた。

器に次いで、今後は中身の充実に力を注ぎたいと斉藤事業部長は明かす。すでに倉庫管理システムや集荷システムの導入を予定しており、庫内業務の効率化・品質管理強化・作業進捗状況の可視化を進めている。さらに「作業の自動化」導入も同時期に予定している。また品質マネジメントシステム規格ISO9001の認証取得も視野に入れ、いっそうの品質向上を図っていくという。「そこで欠かせないのが従業員教育です。PDCAを回して常に品質改善を目指す文化をつくり上げたい」。船橋ベイサイトの歩みは始まったばかりだ。

キitting エリア



▶処理能力:40,000 台/月
▶作業レーン:40レーン



94坪

264坪

搬入口エリア



▶10tトラック9台同時駐停車可
▶ドックレベラー完備
(プラットフォームの高低差調節装置)

ライフサイクル エリア



▶代替機保管
▶キitting
▶リペア
▶廃棄

ESCO 船橋-BaySite (MFLP 船橋II 8F)

「ESCO 船橋-BaySite」は、キittingサービス需要拡大への対応とともに、別の拠点で提供していた修理サービスを統合すること、さらには倉庫機能を完備することにより、今後拡大が予想されるLCMアウトソーシングサービスへの確にお応えすることを目的として開設いたしました。

24時間稼働可能な組織・人員体制

施設の運営は、弊社主導のもとアーク株式会社がっており、業務エリアは、大きく分けて「キittingエリア」「ライフサイクルエリア」「リペアエリア」の3エリアで管理しております。人員体制は、各エリア10名程度の管理社員を配置し、実務者は平常時で、各エリア10数名~30名弱の従業員が実務に従事しています。繁忙時には人員を増員し、3交代制で24時間稼働体制をとるなど、柔軟な対応が可能です。

強固なセキュリティ

建物への入館は厳重に管理されており、さらに当施設への出入場は別途、顔認証やICカード認証などを用いた強固なセキュリティ体制を敷いています。



1Fセキュリティゲート



入退室管理
(上:顔認証装置)



全エリアをカバーする
防犯カメラ

静電・防塵対策も万全

各エリアの入り口には除塵粘着シートを設置。さらにリストストラップチェッカーを用いて、入室可能レベルまで静電されているかチェックを行います。



除塵粘着シート



静電靴・リストストラップ
チェッカー

MFLP 船橋II 外観



MFLP 船橋II 共有施設



MINAMOラウンジ



スカイデッキ



携帯電話ブース



無人売店



カフェテリア※



コミュニティラウンジ※

※MFLP船橋・&GATEの施設です。

従業者が快適に過ごせる環境が整った
都市型物流施設です。

見学エリア



ネットワーク・サーバ エリア



- ▶お客さま専用回線
- ▶キッティング展開用サーバ
- ▶顔認証により入退室の制限を強化

セキュリティ エリア

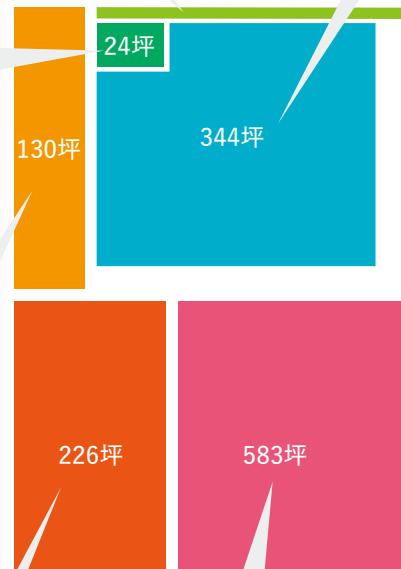


- ▶お客さま専用のキッティング スペース
および保管庫として
- ▶入退室の制限を設けた特別エリア
(4区画に分割可能)

リペア エリア



- ▶リペア作業 ▶リワーク作業
- ▶ガラスコーティング作業



倉庫エリア



- ▶所管面積: 5,506 m²
- ▶最大400パレットを保管
(ノートPC換算: 40,000台)
- ▶3段保管ラック設置で長期保管が可能
- ▶倉庫業免許取得: 一類倉庫
[登録第 8455号 関交環物第 382号]

デジタルツールを駆使してCX創出を実現 顧客が求める価値を迅速・的確に提供する

技術に比重を置いた事業を展開してきたウチダエスコにとって、顧客体験価値(CX)の創造や情報発信力の強化は大きな課題だ。体制の変革に向けて現在取り組んでいるのが「デジタルマーケティング」である。顧客とのコミュニケーションを劇的に変え、新たな価値を生み出す、その活動に迫る。



営業本部
企画部長
内田 貢司 (うちだ・こうじ)

デジタルマーケティングを 全社横断体制で推進

ウチダエスコでは、デジタル技術を顧客(エンドユーザーやパートナー)とのコミュニケーションに活用する「デジタルマーケティング」を推進している。

目的は「顧客体験価値(CX)の創造」だ。営業本部の内田企画部長は「お客さまが今何に困り、何を求めているかを知り、その先の購買行動を予測して、役立つ情報を発信していくことがお客さまにとっての重要な価値になると考えます」と説明する。

CXの活動では、顧客の二連の体験プロセスをカスタマージャーニー(顧客の旅)と表現する。時系列では、情報収集・検討・契約・購入・利用・更新といった流れになるが、特に最初の情報収集段階の顧客に対して、ホームページコンテンツやメールコンテンツで分かりやすく情報を伝達する。同時にウチダエスコ側は顧客の検索行動やホームページへのアクセス行動などを通じて興味・関心を把握。それを踏まえてホームページの関連コンテンツへ誘導したり、欲しい情報を盛り込んだメールを送ったりする。顧客はスピーディに有益な情報を得ることができるので、CXが向上するわけだ。

また、デジタルマーケティング推進によってウチダエスコの営業力強化も見込める。社員の多くはエンジニア職であり、営業職は少ない人員構成である。そのため、顧客のニーズや市場環境の変化などは的確に把握しているものの、営業目線で社外へ発信することが十分にできていないという現状がある。「お客さまファーストの観点からすると課題と言わざるを得ず、営業力を養うためにもデジタルマーケティングを活用したい」と内田企画部長は明かす。

デジタルマーケティング推進事業のスタートは2018年7月。ユーザーとつながりを持ちやすいことから「LCM(ライフサイクルマネジメント)サービス推進プロジェクト」を事業部横断で立ち上げ、インサイドセールス(内勤営業支援)やマーケティングオートメーション(マーケティング自動化/MA)ツールについて情報収集とリサーチを重ねた。同年11月には市販のMAツールを導入。これに名刺データを取り込むと同時に、Windows10移行サービス、オフィス移転セミナーの開催支援、展示会出展といった機会を捉えて、MAツールのトータル運用に着手。DM配信や集客について、その効果の定量的な検証とフィードバックを繰り返し行った。

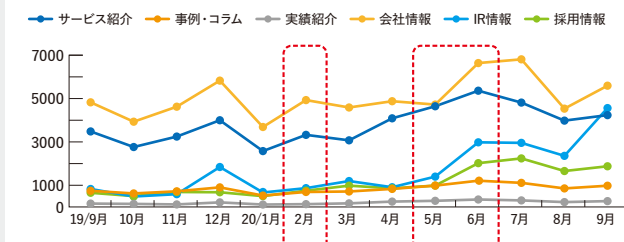
19年7月からは全社の主だった各事業ユニットへの支援活動も開始し、MAの本格導入を目指す。「事業ユニットの垣根を越えた取り組みで、全社的な意識改革が進んでいる」と内田企画部長。カスタマージャーニーマップ(時系列にまとめた二連の顧客体験)も描きながら、顧客との多様な接点できめ細かくニーズを満たすマーケティング活動へ、変革の真ただ中だ。

顧客に分かりやすく情報を発信する 仕組みづくりで営業活動の生産性を向上

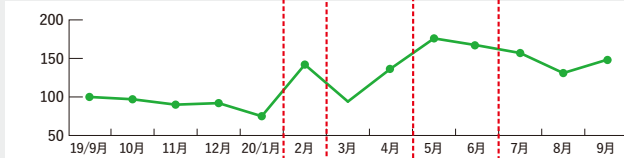
デジタルマーケティング活動が目指す運用フ

公式サイトの訪問者数と問い合わせの関係

サービス紹介全体の訪問者数



問い合わせ数 (合計) 月次推移



ローは図の通りだ。
ホームページ、ダイレクトメール、展示会、セミナーなどを通じて、潜在需要の掘り起こしや接点の創出・維持を図り、リード（見込み顧客）を獲得していく。
MAの特徴の一つがナーチャリング（リードの育成）である。例えば、商談したけれども受注に至らなかった場合、通常の営業ならそこで終了となるが、その見込み顧客がウチダエスコのメールマガジンやウェブページでどんな情報に反応しているかを把握し、それに基づいてアプローチすれば成約率は上がるだろう。「ネットワークやオフィスのソリューションに興味があったとしても、P.Cのキッティングに関心があるお客さまがいれば、その方はキッティングの見込み顧客となるわけです。そんな具

合にリードを可視化して増やすことで営業担当者がアプローチしやすくなり、営業活動の生産性向上が期待できます」（内田企画部長）。
MAによって顧客が顕在化したらCRM（カスタマー・リレーションシップ・マネジメント）活動へ移行し、より踏み込んだ営業活動を展開していく。営業活動の結果はフィードバックして情報を蓄積。見込み顧客に対してはさらに有効なソリューションはないか、顧客満足度を高めるために何ができるかを探るリサイクル施策を打っていく。

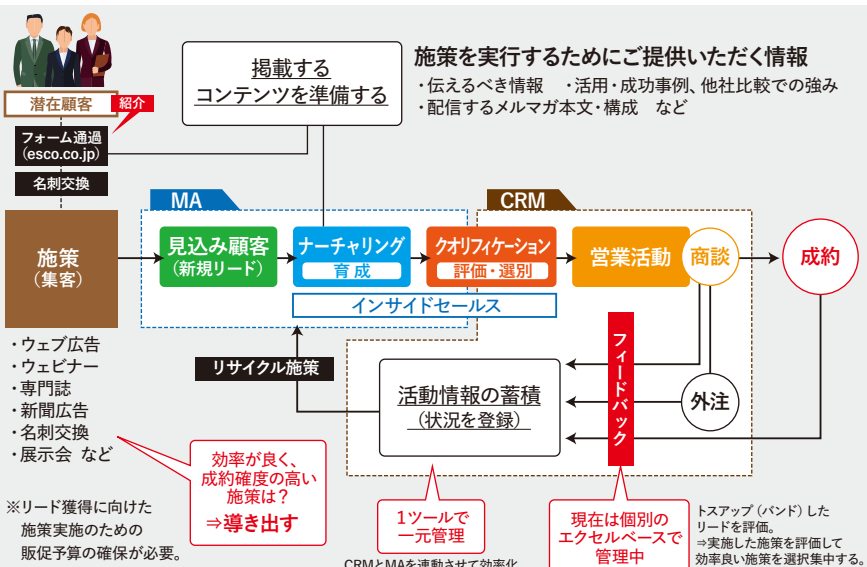
こうした一連のフローは社内の共通認識となり、各事業ユニットが実践に乗り出している。その中で企画部の役割は、最初のマーケティングとインサイドセールスの仕組みを実装していくこと。「われわれは営業支援としてのメーカー・販社との契約窓口機能、サービス企画機能、ホームページ管理機能、コンテンツ制作機能など、デジタルマーケティング推進に必要な機能を備えているので、できる施策や支援はどんどん打ち出していきたい」と内田企画部長は力強く語る。実際、ウチダエスコのウェブサイトで特に重要なランディングページ（ユーザーが訪問するページ）、事例・コラムのページなどの制作は企画部が手掛けている。サイトの訪問者が増加するとウェブ経由のリードが増加することも明らかで（グラフ参照）、確かな成果が表れている。

デジタルマーケティングの工夫 情報発信力を強化

デジタルマーケティングの推進はリードの増加といった営業的な効果にとどまらず、お客さまの声（VOC）の吸い上げ、CXの創造、ひいては心のこもったおもてなしにもつながっていく。顧客が求める価値をいかにスピーディ

に提供していくか。
デジタルマーケティングは、そうした発想が社内でも自然に生まれる仕組みをつくらうとする試みでもある。「方通行では次の展開につながりませんし、サービスも陳腐化を免れませんが。デジタルマーケティングに真摯に取り組む、結果を出していくことで、5年後、10年後の会社の成長が違ってくるはず」と内田企画部長は指摘する。
長年にわたってICTとオフィス環境のサービスプロバイダとして活動してきた技術と経験、マルチベンダー保守のノウハウ、フィールドサービス、コールセンター、キッティング・リペアセンターなどのサービス体制、オフィス環境やシステムの構築力——。オフィス環境に必要なあらゆる商材・サービスを取り揃えている点がウチダエスコの最大の強みだ。デジタルマーケティング活動は、顧客や販売パートナーへのソリューションの提供を点から線、面へと拡大することで、この強みをさらに盤石にする。今後DXが加速することも踏まえると、デジタルマーケティングの可能性はより高まっていくだろう。

デジタルマーケティング活動の目指す運用フロー



「デジタルマーケティングの工夫で当社の情報発信力を強化すれば、需要創造の余地は大きいと感じています」と内田企画部長。「民間企業、教育機関、公共機関、福祉施設などのお客さまにミットする、時代に即したサービス・ソリューションを開発し、さらなる需要の創造に挑戦し、お客さまに快適な『働く場』『学ぶ場』を提供したい。そのためにデジタルマーケティングの工夫と情報発信力の強化に挑戦します」と展望を語ってくれた。



高橋 信雄

1943年生まれ。ウチダ・コンピューター・エンジニアリング取締役(1977～1981)、常務(1981～1987)ウチダエスコ常務(1987～2000)、監査役(2000～2006)を歴任。



関 昌

1933年生まれ。ウチダサービス社長(1970～1987)、ウチダエスコ社長(1987～1993)、会長(1993～1998)、相談役(1998～2000)を歴任。



江口 英則

1955年生まれ。ウチダエスコ社外取締役(2006～2013)を経て、社長に就任(2013より現職)。

マルチベンダーとして歩み、 切り拓いた時代

オフィスコンピュータの黎明期を駆け抜け、
時代の先を読みマルチベンダーの道を切り拓いた
パイオニア（創設者たち）がその歩みを語ります。



開催日

2020年9月25日

会場

長聖寺（千葉県松戸市）

※当社の恒例行事「物故者慰霊祭」
に合わせて開催。

ウチダエスコ初代社長・関昌氏、元常務取締役・高橋信雄氏を招き、現社長・江口英則との鼎談を開催。前身であるウチダサービス、ウチダ・コンピュータ・エンジニアリングの創業の経緯、合併から発展、そして現在に至るまで、その歩みと成長の足跡をたどった先に浮かび上がったのは、未来へ向けたさらなる飛躍のための視座でした。

前身会社の創業、そして成長へ

江口英則社長（以下、江口） ウチダエスコの歴史をひもとくにあたり、まずは前身の一つであるウチダサービス（US）を設立されるまでのお話を、創業者の関さんからお聞かせいただけますでしょうか。

関昌氏（以下、関） 私は高校を卒業してから、兄が経営していた機械工具の販売店を経て、1957年に太陽計算機という手回し計算機を作る会社に入りました。この太陽計算機の総発売元が内田洋行だったんですね。翌58年には内田洋行へ出向して、納品時の商品説明やメンテナンスなどを担当するようになりました。

江口 そこから内田洋行とのつながりができたと。

関 そういうことになりますね。ただ、その後電卓が登場して手回し計算機が廃れ、64年に内田洋行は総発売元を降りたんです。それでも在庫はあるし、お客さまもいるのでメンテナンスもしなければなりません。面倒を見るから今まで通りの仕事をしてくれないかと内田洋行から頼まれて、竹内哲也氏と共にタイヨウ事務機サービスを設立しました。社員は私を入れて3名でしたが、内田洋行のコピー機やタイプライターなどを見よう見まねで

習って、事務機の修理全般ということで仕事の幅を広げていきました。

そうこうするうちに忙しくなると、優秀な人材がたくさん必要になった。ならば内田洋行の名前を付けさせてもらおうということで、内田洋行の出資を受けて70年にウチダサービス株式会社を設立したんです。

社員の増加と歩調を合わせるように事業も拡大し、内田洋行の在庫管理機エルコスの保守を72年に開始。相前後して、精工舎のSEKO S300/301やSEKO S500、富士通のオフィスコンピュータ（オフコン）FACOM V シリーズ、ワープロ OASYS シリーズ、ミロク経理など、保守契約の幅を広げていきました。

江口 マルチベンダーの走りだったんですね。

関 最初からそれを意図したわけではなかったんですけど、顧客の要望に応えた結果そうになりましたね。80年ごろからは、これも顧客からのリクエストでフロッピーディスクやプリンタトナーの販売などサプライ事業にも乗り出しました。

81年には内田洋行が保守会社を電子系と機械系に分けて、われわれUSは電子系を任せました。これを機に全国展開を図れるようになり、その規模感がメーカーから評価されたこともあって、84年に



長聖寺境内に建立された「弘法大師」像は、当社創設メンバーである関氏、高橋氏と故・竹内哲也氏の寄進によるものです。

CSKとIBM5550の保守契約を結びました。

この頃からパソコンにもっと力を入れたいと行き詰まってしまう、ソフトが分かる技術者を増やさなければという思いを抱くようになりました。そこで内田洋行の取締役・久田仁氏に相談したところ、高橋さんのいらしたウチダ・コンピュータ・エンジニアリング（UCE）と緒になつてはどうかと言われたんです。

江口 なるほど。高橋さんはUCEの創業メンバーでいらつしゃいます。高橋さんはどのような道のりをたどってこられたんですか。

高橋信雄氏（以下、高橋） コンピュータの世界に入るのはまたまなんです。高校卒業後、東芝の機器事業部で2年勤務した後、生産技術を学ぼうと大学に入ったら、研究室にIBMの最新鋭コンピュータがありましてね。触ってみたらなかなか面白い。大学側の要望で矢田部ギルフォード性格検査の機械化に取り組んで、それを卒論にしたんです。

卒業後は大学の計算センターに入社して、産学協同の一環として民間企業のシステム構築・サポートを手掛けました。でも民間企業と違って採算が重視されず、厳しさも感じられない環境に飽き足らなくなつてしまった。そこで大学の同級生の萩原洋美氏と受託開発のソフト会社ナチュラル・コンピュー



「2社の合併によって ソフト、ハード、サプライ事業まで 手掛けるマルチベンダーに成長した」

ター・アソシエーションを立ち上げました。

江口 今でいうITベンチャーですね。

高橋 事務所は横浜の六角橋の映画館の2階で、ほこりまみれの物置でした。家賃はただで、映画も観られたのは良かったけれども、他社のコンピュータを夜間に借りて作業するということが当初の経営は厳しかったです。派遣業務もこなしながら昼夜問わず

働き、営業活動にも精を出して、少しずつ業容を拡大。起業から1年後にNCAの設立にこぎつきました。このときメンバーは私を入れて7名です。

派遣型ソフトウェア企業は人員を確保できれば簡単に企業規模が拡大できると分かっていただけども、社員の帰属意識がどうしても希薄になるでしょう？そこでリスクはあるけれどもいろいろな仕事にチャレンジできる請負型ソフトウェア企業のスタンスを維持していこうと考えていました。

そうはいつても、夜の業務でだんだん疲れてくるし、新人も育たない。コンピュータの賃貸料も負担になる。安定した仕事が欲しいと思ったとき、大学時代の友人が内田洋行でソフト開発の外注先を探していると教えてくれたんです。内田洋行は中小企業向けオフコンUSAC720がヒットして、ソフト開発やシステムサポートが追い付かない状態ということで、渡りに船でした。設計・開発・導入指導・本格稼働開始までの一括請負で応諾したんです。

江口 USAC720にはそれまでも触れていたんですか。

高橋 いえ、全然。初めて見たときは、その小ささと機能の充実ぶりに驚きました。これは挑戦しがいがあると、マニュアルと首引きで卸物販会社の販売管理システムを開発したんです。するとそれを見た内田洋行が評価してくれて、継続的に仕事の依頼をいただくうち、「資本を入れたい、専業になつてくれ」と打診されました。請負で一括受託できること、仕事の安定・継続性、教育体制の高度化、規模拡充の可能性などを考慮して、それを受け入れ、72年に内田洋行の系列会社として、株式会社ウチダ・コンピュータ・エンジニアリング（代表内田洋行・宮崎重信氏）として新たなスタートを切ったわけです。

江口 そうだったんですね。私は79年に内田洋行へ入社して、すぐオフコンの営業に従事しましたけれど

も、そういえば当時サポートは全部UCEの方がやってくれました。

高橋 当時はグループ全体でSEが足りなかったですね。ハードの販売に合わせて、僕らも全国を駆けずり回りました。

関 USがハード保守・修理とフロッピーディスク等のサプライ用品の販売、UCEがソフト開発サポートを手掛けコンピュータの総合的事業の柱が出来上がって発展していったわけです。

高橋 合併する87年ごろには、どちらの会社も社員が200名を超えていましたよね。同じ内田洋行のグループ会社ということで、営業所を共有するなど交流もありました。USの業務システムも僕が担当して開発したんです。

2社が合併 ウチダエスコの誕生

江口 具体的な合併の道筋はどのようにつけられたのでしょうか？

高橋 中心で主導されたのは、先ほどお名前が出た久田氏です。「ジミーさん」の愛称で慕われた方ですね。元気な会社同士がくっつければ、内田洋行グループ全体がさらに勢いを増すのではと、ジミーさんは考えられたのでしょうか。

関 USとしても、情報化の流れに乗るにはソフトの事業に手を伸ばしたい思いがありました。でも人材を育てるには時間がかかるしなあとはいくちかあぐねていた矢先の合併話ですからね。うれしかったですよ。

高橋 そう、エンジニアを育てるのは時間がかかるんです。適性や能力で個人差が出るし、人間の労働力で成果が大きく左右される、いわゆる労働集約型産業ですからね。つまり2社は同じ業界でも性格が違うということ。だから僕は正直なところ、合併してうまくいくのかなあと不安の方が大きく、最初

は乗り気じゃなかったんです。

でも、それは取り越し苦労でした。やっぱり同じグループ会社で相通じるものがあつたし、合併後、初めての決算は両方とも非常に良い数字だったんですよ。お互いに良いものを補い合つて、なおかつ業績の良いもの同士が合併するという事でシナジーが發揮できました。

江口 そうして晴れてウチダエスコが誕生し、関さんは初代社長を、高橋さんは常務をお務めになりました。合併記念パーティーは大型客船を借りて行いましたね。

高橋 そう、1泊でね。東京港を出て熱海沖くらいまで行ったのかな。それで翌日の昼にまた東京に戻ってきた……と思うんだけど、酔っ払つていて何も覚えていない(笑)。

関 盛り上がりましたよね。社員も合併に対する期待感にあふれていました。船上パーティーは僕が企画したんですけど、社員をあつといわせるような、記憶に残るイベントにしたかったんです。結果として社員のいいモチベーションアップになりました。

江口 合併前に心配されていたような社員間のあつれきもなく。

関 長いこと兄弟会社として見てきましたからね。一般の社員も割とスムーズに溶け込んでいきました。

高橋 マネジメントの領域では、業態の違いから経費の配賦などで調整は必要でしたけどね。社員旅行や部活動を通じて交流が始まつて、垣根はそれほど感じなかったです。ハワイへの社員旅行は2、3回行きましたがね。

関 そうですね。海外旅行がまだ珍しい時代でしたから、みんな喜びましたね。いろいろな機会を捉えて親睦するようにしていました。

江口 社員旅行が喜ばれる時代でもありましたね。合併してから野球部やゴルフ部などの部活動も盛んになったそうで、人材を大事にする、和をつなぐ発想は今のウチダエスコにつながっていると思います。

合併の最大のメリットは

マルチベンダー化

江口 合併の最大のメリットは何だったとお考えですか。

高橋 ソフトもハードもサプライも手掛けるという具合に、業務が多角化できたことでしょう。商材を総合的に扱っているというところで、クライアントとの関係強化につながりました。

「何でもお任せください」と顧客に言えることは大きなアドバンテージです。会社の規模も拡大したので、それも含めてステータスになりましたし、ウチダの知名度もビジネス上で役立ちました。

関 業界での存在感は確かに増しましたね。89年にアップルコンピュータジャパン(現 Apple Japan)、92年にコンパック(現日本HP)と保守契約を結ぶなど、大型案件を受注できたことはその表れだと思います。

江口 この2社との取引は本当に大きいですね。IT業界の大手である2社の信認を得ているというところで、真のマルチベンダーを標榜できるのではないかと思いますし、さらに現在のVAIOのオンライン

保守や、マイクロソフト Surface Pro 4のオンライン保守にもつながっていると思います。ウチダエスコはマルチベンダー保守を任せたら頼りになる会社というイメージが世の中にあるんですね。

関 黒子として目立たないけれども実は頑張っているよ。

高橋 メーカーとエンドユーザーのつなぎ役であり、われわれはそこにプライドを持っている。私がメー



「ITのさらなる進展により
社会が変わろうとする今こそ
当社の役割、存在価値が問われる」



「人を大事にし、育てることが 創設時から変わらない ウチダエスコの強みであり社風」

カーからよく言われたのは、「ウチダエスコは生懸命、誠心誠意やってくれる」と。誠実さが評価のポイントですね。

江口 それは今も確かにあります。地味かもしれないけれども、みんな真面目に誠実に仕事をしていて、だからこそお客さまの信頼を勝ち得るんですね。

高橋 社内報を拝見していても、真面目で良い人材が揃っているのが分かりますよ。

江口 98年3月にウチダエスコは上場を果たしましたけれども、これは合併当初からの目標だったんですか。

関 夢としては持っていましたけど、当初は現実的ではなかったです。でも人が増えて、事業も拡大して結果として上場が果たせた。上場時、私は会長職でしたが、やっぱりうれしかったですよ。

高橋 当時は時期尚早との懸念もあったが結局は社員もみんな喜んだし、ウチダエスコで働くことの誇りも醸成されたのではないのでしょうか。合併は正解だったということです。

人を育てることが今も昔も大事

江口 こうして振り返ってみると、ウチダエスコのマルチベンダーとしての礎を、USとUCEという2つの源流に見ることが出来ます。オフコンやワープロの時代を経て、今は教育ICT分野の事業は大きな柱になっています。内田洋行の施策にミートしつつ時流を読んで、技術や知見、ネットワークを多方面に発展させてこられたわけですね。

高橋 オフコンが主流の頃は教育ICT分野の事業はまだ目立たない存在でしたが、そういう小さなつばみの部署にも人材を投入して育てていくという気風がウチダエスコにはある。多角化することで、商材の流行り廃りに動じない事業の柱ができるわけですね。

江口 オフィス空間のビジネスも後発事業ながら成長しています。

関 サプライ事業の延長ですね。

高橋 サプライ事業では「時リサイクルトナー」も手掛けていたんです。それがヒットしないのでオフィスの方に力が入ったという経緯がある。どんなことでも変化のきっかけがあるし、それをうまく捉えてモノにすることが大事だと思うんです。

江口 お二人が引退された後の最近までの動きの中では、ヘルプデスクのセンター化や船橋のキッティング

センター設立も、マルチベンダーのビジネスを展開する上で重要な位置付けとなっています。こうした新しい作戦も功を奏しているのかなと思います。

ウチダエスコの発展はIT業界の発展と軌を二にしています。ITは世の中ですます重要な位置取りになっていますし、現在のウィズコロナの情勢でもキーになることは間違いありません。つまり、それだけわれわれの仕事が世の中で必要とされているということなのでしょうね。

高橋 世の中の変化は避けられません。いかに先を見て、タイミングよく睡を付けられるか。

江口 そして効率二辺倒ではなく、そこに人間味があることも大事だと思います。関さんは社長時代に「真心のサービス」を経営方針で重視されていましたが、私も今「働く場」「学ぶ場」「心のこもったおもてなし」を提供し、社会に貢献するを企業理念に掲げています。お客さまやパートナーから「小回りを利かして親身によくやってくれるね」と言っていたことが、ウチダエスコの良さかなと思いますね。

関 同感です。やはり企業はお客さまに求められてこそ存在価値があると思いますし、江口社長がおっしゃるように社員を育てることも重要ですね。企業が大きくなるには、人が育つしか方法はないんです。

高橋 人を大事にするという意味では、合併前の2社の社風が今につながっていると思います。

江口 はい、今日改めてその思いを強くしました。人が提供する技術やサービスがウチダエスコの商品そのものですし、提供するサービスの価値向上という意味でも、企業の存続という意味でも、人を育てることが昔も今も一番大事なこと。その営みが連綿と続くことが、会社が元気であり続け、社会に貢献するための道なんだろうね。

これからも社員一丸となつて事業に邁進していきますので、温かく見守っていただけるとうれしいです。本日はどうもありがとうございました。

お客さまに一番近いところで
信頼に応える姿勢を、これから



株式会社内田洋行 代表取締役社長

大久保 昇

1954年生まれ。1979年、内田洋行入社。文教市場を開拓し、教育機関のICT環境整備の普及に尽力してきた。取締役専務執行役員を経て、2014年7月より現職。

教育のICT化事業に長く取り組んできた内田洋行グループのトップ・大久保昇氏。そのキャリアの傍らには、

いつもウチダエスコがいたという。

50周年に寄せて語られた数々の思い出には、ウチダエスコへの信頼と期待があふれていた。

伴走し、事業の礎を築く

設立50周年、おめでとうございます。内田洋行グループとしてはもちろん、ウチダエスコ（以下、エスコ）と長くお付き合いしている私個人としても、大きな節目を迎えられたことを非常にうれしく思っています。

振り返れば、私とエスコの馴れ初めは、前身のウチダサービスにさかのぼります。1979年に内田洋行に入社して以来、私はほぼ一貫して教育機関へのICT導入事業に従事してきました。81年に富士通がパソコンFM-8を発売するなど、官公庁や民間企業のみならず、学校でもパソコンを活用する動きが拡大していった時代です。教育の情報化の黎明期で、われわれ内田洋行も「TESS(Total Educational System)」というコンセプトを打ち出し、教育コンピュータと教育工学機器などを組み合わせた新しい教育システムを各地の学校に構築していきました。さらに84年からは授業支援システムCAI-ACEの販売にも乗り出します。パソコンも新機種が次々と市場に投入され、ハード・ソフトの両面でグループ一丸となって販売体制を拡充していきました。

85年から私はTES専任担当として東海地区の営業を担当することになったのですが、この頃にウチダサービスとの接点が生まりました。パソコンの普及に伴って保守契約や修理を求めるお客さまが増え、名古屋にあった同社の営業所によく顔を出していたのです。もともと、当時はウチダサービスの面々もパソコンに慣れておらず、試行錯誤の連続でした。それでも真面目で優秀な社員ばかりで、頼んだ仕事はしっかりこなしてくれました。和気あいあいとした雰囲気皆さんと親しく接したことは、今でも良い思い出です。

この頃の二つの転機は、内田洋行の先輩で後にエスコの常務を務められた坂谷義彦氏が、「教育機関でも販売後1年はオンサイト保守すべき」と提案されたことでしょうか。当時は大手メーカーでも保守期間は半年、しかもオンサイトではありませんでした。1年のオンサイト保守を標準サービスにすると価格を上げざるを得ません。しかし教育機関は企業と違ってOA機器に不慣れな方が多かったため、販売した以上は責任をもつて対応すべきだということです。保守サービスを提供することはウチダサービスの業務拡大にもつながるし、内田洋行もお客さまとの関係をより強化できるという主張でした。これには私も膝を打ちましたね。坂谷氏のこのアイデアは、エスコが繁栄を築く一つの要素になったのではないかと思います。

87年の2社合併以降も、保守に携わるカスタマーエンジニア(CE)はもちろん、システムエンジニア(SE)も含めて、ことあることにエスコと一緒に仕事をしてきました。東京で企画に従事するようになってからは、エスコにPC教室の工事という新たな業務を組み込んでいました。当時エスコは工事実績がほとんどなかったのですが、CAI・ACE導入のためのLAN敷設需要がひっ迫したため、参入が必

要となったのです。他の事業者も含めた統一価格テーブルをつくり、エスコには全国の工事をお願いしました。これも今から見ればエスコの原点といえるかもしれません。

それから、教育用パソコンの保守契約のスキームもつくりました。保守がまだ重視されていない時代でしたから、1台ごとの保守契約では単価が上がり、お客さまから敬遠されてしまいます。そこで教室単位の保守契約で、周辺機器を含めて丸ごとケアする方法を考案しました。現場を統括する方からは不安視されましたが、一度の訪問で複数台をメンテナンスできます。お客さまからしてもコストメリットがありますし、保守の裾野も広がられる。「絶対に損はさせません」と最終的には押し切らせていただきましたが、今では工事や保守がエスコの収益の柱の一つになっていますから、良いきっかけをつくれたと思っています。

エスコの身上は真面目さにある

91年ごろにはインターネットの波がやってきました。私は再び営業の最前線で西日本の15府県を担当しつつ、ネットワーク対応のルールづくりのため、しばしば東京にも出張しました。94年からは再び企画に異動し、後に副事業部長になりましたが、その間もCEにSE的な能力を付加して強みを発揮してもらったなど、エスコとはずっと二人三脚です。

内田洋行の先輩で、エスコの社長を務められた武井均氏の存在も大きかったですね。2003年、武井氏の社長就任のタイミングで教育システム事業部長を拝命すると同時に、エスコの社外取締役を兼務することになりました。武井氏とは同志のような関係で、活発な議論を交わしながら一緒に事業を切り

拓いていったのです。

例えば、コールセンター二元化やヘルプデスクの仕組みを整えると、CEの皆さんが時間を効率よく使えるので利益率の向上につながりましたし、今のE・BOSセンターの基礎にもなっていると思います。

キッティング事業も誕生と成長を支援しました。2000年代後半から、内田洋行内の倉庫で時々エスコにキッティングをしてもらっていたのですが、10年に物流会社のフロアをキッティング専用で半年借りました。そこにローラーを置いてラインをつくり業務に取り組むうち、どんどん精度が上がっていききました。ここで得られた知見やノウハウが今に生かされているのではないかと思います。

それからもう一つ。工事後にネットワークや各種機器の配線などを記した完成図書を作成・納入する仕組みも整えました。CEの方々には手間になるけれども、やはり業界のスタンダードを取り入れるという意味で、これもエスコにプラスになっているのではないのでしょうか。

時代の変化とともに、お客さまのニーズも変化していきます。しかし、リーマンショックで多くの企業が深刻な打撃を受けたときも、エスコはそれほど影響を受けませんでした。お客さまに寄り添うサービス事業は、外部環境が変化しても必ず残るものです。過去には、パソコンやシステムだけ販売して、あとは外部に任せればいいという人もいましたが、サービス業務こそ重要だと私は考えています。導入も保守も修理も、お客さまのICT環境を支える重要な基盤です。このとき、営業的利益ばかりに目を向けると、品質を落としかねません。

エスコの身上は真面目さ、律義さにあります。お客さまに一番近いところで、おもてなしの心で貢献する。信頼に応える姿勢をこれからも持ち続けてほしいと思っています。



「ウチダエスコで働いています」と 誇りをもって言えるように

コロナ禍という未曾有の状況下で入社した 2020 年度新入社員。社会がニューノーマルへとシフトする中で新生活がスタートし、入社後も例年のような研修カリキュラムがかなわず、ハイブリッド環境（出社班とリモート班の 2 班に分かれて受講）で研修を進めるなど、異例づくめの社会人1年目を過ごした。そんな彼らがこの期間を振り返りつつ、自身の将来や会社の未来などについて、今の思いを語り合った。

ソーシャルディスタンスに戸惑いながら

— コロナ禍での入社、研修期間を振り返って

佐野 僕の場合、コロナ禍の不安というよりも、新しい場所であまりやっていけないのかという不安が大きかったですね。同期と仲良くなれるのか、仕事を覚えられるのかという不安でいっぱいでした。二人は？

橋元 私もせっかく採用してもらえたけれど、その期待に自分に応えられるのかという不安がありました。

清水 これまでと同じ形での研修ができない中、同期や教育指導の講師の方ともコミュニケーションが取りづらい状況で、それでも実力を付けていかなければならないことにプレッシャーも少しありましたね。

橋元 新人研修のグループワークや講義で、みんなと物理的に距離を取らなければならず、最初はまだ親しい人もいない中で余計に周りの距離感があった感じでした。

佐野 例年は富士通（沼津）で行われるエンジニアリング研修も、今回はテキストで自主学習という形になって、知識としては身に付くけれど、実機を触る機会がなかったから、実際に現場でそれができるのかという心配もありました。

橋元 私は文系出身で佐野さんと比べて知識もないから、初めて聞くような言葉がたくさんあって、実物を見たいなと思うくらいでした。分からないことは画像検索をしてイメージしてみたい、出社した際に同期に聞いたりして何とかしたいけど、やっぱり実物を見て学ぶことにはかなわないですね。

清水 私も橋元さんと同じく文系出身だから、自分の理解で合っているのかも分からないまま、自主学習を進めていくことに戸惑いがあった。でも、佐野くんたち同期がフォローしてくれて、それをきっかけにコミュニケーションが取れたことが仲良くなるきっかけになりました。

— リモートでの研修で困ったことは？

佐野 オンラインのミーティングで画面越しに話していると、グループの誰が誰に話しているのか分からなかったり、会話がすれ違ったりして、話し合いがまとまらないことがありました。

2020年度新入社員研修カリキュラム（例年との違い）

＜Beforeコロナ＞

4月	セールス基礎
5月	富士通沼津研修
6月	...
7月	ソリューション セールススキル研修
8月	8/23配属
9月	

＜Afterコロナ＞

緊急事態宣言	●懇親会を中止 職種ごとに先輩社員とオンラインの座談会を開催。当時の新人研修の体験談や現在の職場の雰囲気など熱心に聞き入り、懇親を図る。 ●テレワーク環境の整備 PCキッティング、Wi-Fi環境整備の手配
カリキュラムは変更せず、オンライン中心に実施	●富士通沼津工場での集合研修は中止 実機演習を除き座学は自己学習へ（Eラーニング・オンライン講義） ●社内研修はカリキュラムを変更せず 座学はオンライン、進捗度の確認や対面が有効な研修は2班に分かれ交互出社し、3密を回避して実施。会場を東京支社から広い本社オフィスへ変更。 ●すべての職種を体験するOJTを実施 希望職種の先輩社員のスケジュールを確認し、お客さまへの同行を折衝。先輩社員の日々の活動についてインタビューを実施し、現場社員とのコミュニケーションをもち、まとめた内容をストーリーングで全社へ配信。
配属時期の変更	●配属時期を8月から9月へ延期 コロナ禍の影響により計画した研修（実機研修、資格取得など）が修了できず。 ●9/23 配属

した。また、出社しているチームと在宅のチームでミーティングの内容が共有できていないこともあったけれど、その都度、問題点を確認し合いながら改善していきました。

橋元 画面越しでの話し合いは、対面るときよりもニュアンスとか表情での気持ちが伝わりにくいかと感じました。例えば、意見が違おうと思っても画面越しに「はい、異議あり」とは言いづらかったり……。慣れるまでに少し苦労しましたね。
清水 そうですね。コミュニケーションという点では二人が言

「ネットワークならウチダエスコ」と
言われる会社になりたい！

お客さまからも同僚からも
頼られるようなエンジニアに

コロナ禍だからこそ得られた
経験を糧に大きく成長したい



ソリューション
サービス事業部
校務システム推進課

清水 祐希



ソリューション
サービス事業部
第1SS部 システム1課

橋元 久美子



ネットワーク
エンジニアリング事業部
NE部 NE2課

佐野 拓海



うように難しい面もあったけれど、あまり時間がないときや離れた場所にいるときでも、すぐに話合うことができるなど、オンラインならではのメリットも感じました。

佐野 確かに。研修最後の発表会はオンラインで多くの先輩社員の皆さんに視聴いただきましたが、あまり緊張せず発表に集中することができたのは良かったと思います。

不安を拭ってくれたOJT研修

佐野 いろいろな不安がある中で新人研修だったけれど、先輩に付いて現場に同行させてもらうOJTは楽しかったです。それまでの研修が座学中心だったから、初めて業務に携われているという実感がありました。

清水 営業研修に、営業職の先輩社員へ連絡し、お客さま先への同行をお願いするというのがあったのですが、初対面の先輩へ電話やメールで連絡することや、同行させてもらった後に送るお礼メールをどのように書けばいいのか分からず、自分で調べながらコミュニケーションを取るのが大変でした。でも、先輩たちがフラットに接してくれてホッとしたし、「現場に入ってから丁寧に教えるから、研修でできなかったことや、実機を触れなかったことを弱みに思わないでほしい」という優しい言葉にとても救われました。

橋元 私も知識だけの頭でっかちの自分が実際の業務をできるのか、仕事の邪魔になつてしまわないかと不安や怖さがあったけど、現場に行ったら先輩たちがとても優しく安心してました。作業中に分からないことや失敗があっても、しっかりとフォローしてくれたのはとてもありがたかったです。

人を大切にする会社

―入社後のウチダエスコの印象は？―

佐野 本場に皆さん優しいし、忙しくても僕たち新人に接するときはアットホームな雰囲気になり替えてくれていますね。昼休憩や業務中に困っている雰囲気を見ると「大丈夫か？」と声をかけてくれて、さりげなく見守ってくれている感じがします。

橋元 年末は特に先輩たちが忙しくしていたから、会議で「あまり先輩に頼らないようにします」と言ったら、「いや、聞いてくれていいんだよ」と言ってもらえたことが本場にうれしくて、温かい言葉だなと思いました。

清水 教育にとても力を入れてくれていて、どんなに忙しくても先輩たちが私たちのために時間をきちんと空けてくれる人を大切にしてくれる会社なんだと実感していますね。

橋元 オフの日も仕事の勉強を自主的にしている話も耳にするし、仕事に対して熱心で真面目な人が多い印象です。

次の50年に向けて

―自分の将来像や会社の未来について―

清水 先輩たちの姿を見ると、自分も早く独り立ちしたいと思います。私が配属されている校務システム推進課は、全国で販売されている「スコレ」の営業販売を、私を含めて3名で担当しているので、関東だけでも私1人で任せてもらえるようになります。

橋元 私も将来的には先輩たちのように製品にすごく詳しくなつて、お客さまのトラブル対応や障害の切り分けを一人でできるようにしたいです。私の作業中にエラーが出たときも、周りの先輩がサッと対処してくれて、かついいなうて思いました。

佐野 先輩たちに助けられているところは大きいですね。自分も2、3年後、同じように先輩たちに手を差し伸べられる存在になりたいです。そして、「ネットワークなら佐野くんに聞けば問題ない」と言われるように。もっと大きなことを言えば、「ネットワークならウチダエスコだね」と言われるような会社になりたいです。

橋元 そういう意味では、「私はウチダエスコで働いています」と言うだけで、「ああ、あの」という反応が返ってくるくらい知名度のある会社になりたいです。

清水 そのためにも、コロナ禍だからということをお願いせず、どんな状況でも臨機応変に対応して乗り切っていけるようにみんなで成長していきたいですね。現状維持にとどまらずに、柔軟に進化し続ける会社になりたいと思います。

新型コロナウイルス感染症に対する取り組み

このたびの新型コロナウイルス感染症によって影響を受けた皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。ウチダエスグループの対応状況についてお知らせします。

基本方針

当社グループでは、「お客さまと働く仲間を幸せにする」という経営理念に基づき、新型コロナウイルス感染症の対応として、お客さま、お取引先さま、社員とご家族の皆さま、地域の皆さまの安全を最優先とします。

お客さまと社会の事業継続

当社グループでは、「働く場」と「学ぶ場」へ「心のこもったおもてなし」を提供し、社会に貢献するという企業理念に基づき、新型コロナウイルス感染症の発生後も、企業、公共機関、教育機関、福祉施設などのお客さまに対して、テレワークやオンライン授業の環境構築など、事業支援、ICT環境の維持や追加整備のサポートを実施し、お客さまの事業継続に貢献します。

当社グループの

新型コロナウイルス感染症への対応

(1) 社員のオフィス密度の抑制
社員のオフィス密度を抑制するために、それぞれの組織や社員の役割特性や状況に応じて、複数の対策を組み合わせて実行します。複数の対策とは、時差出勤、お客さまなどへ

の直行・直帰、在宅勤務、複数オフィスへの分散出勤、密度が低いオフィス空間への席移動、リモート会議の運用、飛沫防止パネルの整備などです。これらの対応の影響により、当社の各連絡先へのお電話がなりにくい場合があります。お急ぎの場合は、担当者へのメール連絡等をお願いいたします。

(2) 社員の基本行動

感染症の基本的な予防対策である手指の消毒、マスク着用を含め、社員の行動についての注意喚起を徹底し、出勤前に健康チェックを行い、発熱または風邪症状がある場合は出社しない方針としております。

お客さま、お取引先さまへのご協力をお願い

(1) お客さま、お取引先さまへの訪問
お客さま、お取引先さまへの訪問については、事前に訪問可能かどうかを確認したうえで、安全に配慮した訪問活動を実施します。必要に応じて、訪問の代替策として、電話、メール、リモートツールを活用したコミュニケーションを実施いたしますので、ご理解とご協力をお願いします。

(2) 現場の安全確保

お客さまの事業継続支援を目的とする訪問によるエンジニアの作業活動においては、社会的距離（ソーシャルディスタンス）を設定するなど、作業現場の安全確保に配慮いたします。

Withコロナからニューノーマル (Afterコロナ) へ

社員と共につくるニュースタンダード

コロナ禍のオフィス環境においては新型コロナウイルス感染拡大防止の対策をとった働き方と働く場の構築が必要です。社員が安心して働くことのできる安全な環境とは何かを考え実行しています。物理的な距離の確保や飛沫防止対策、ルールの作成と浸透、リアルと遠隔での打合せ併用等の対策

が標準化しつつあります。これからのオフィス外での働き方としてテレワーク、サテライトオフィスやコワーキングスペースの活用等も推進しており、働く場はより多様化するものと予想されます。ニューノーマルに向けた当社の取り組みを紹介します。



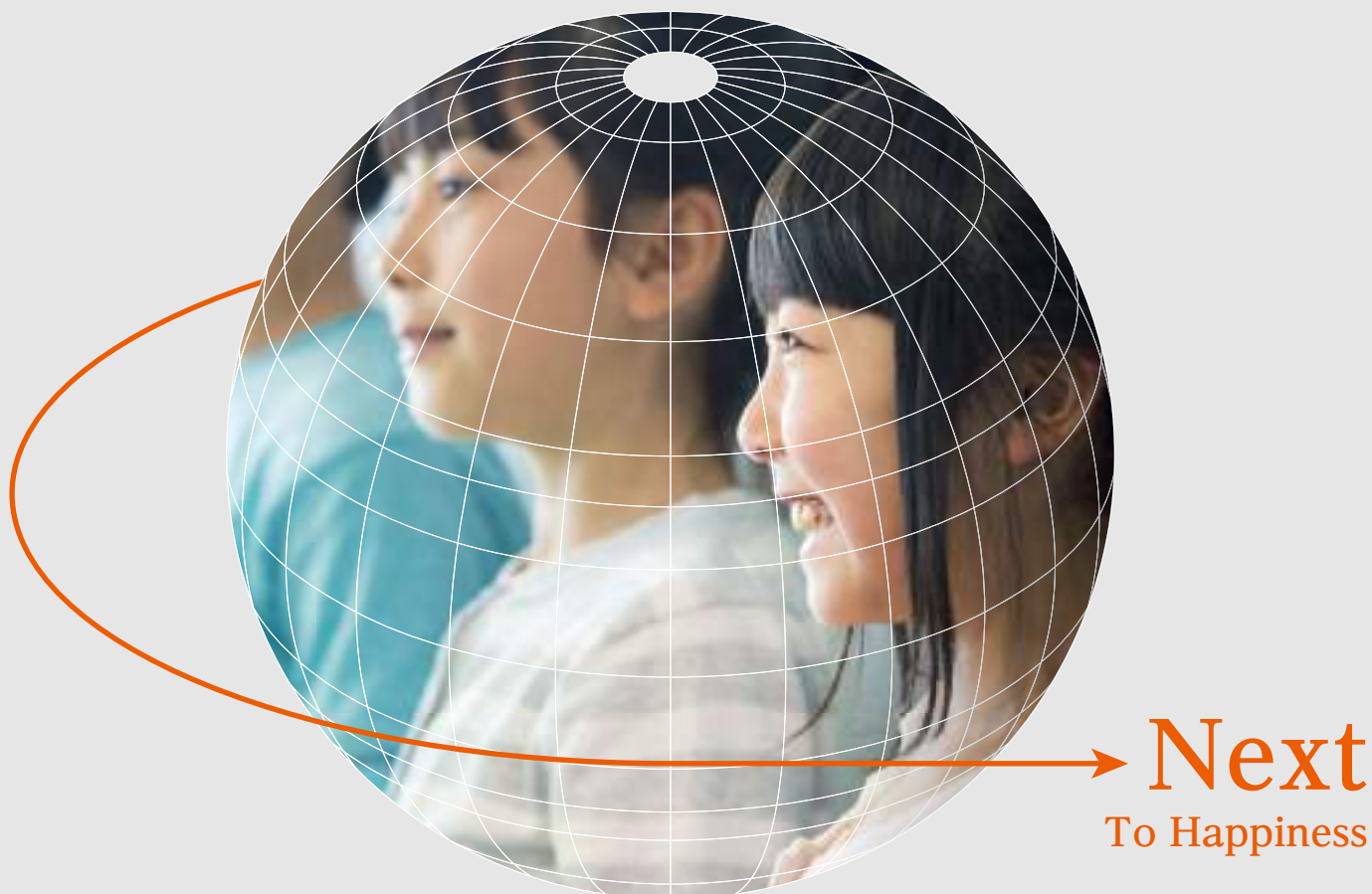
- ① 入り口や社員通用口に検温機能付き顔認証リーダーを設置
- ② オフィス内のソーシャルディスタンス確保をしたレイアウト
- ③ ④ 共有スペースや会議室、執務スペースに飛沫防止用アクリル板を設置
- ⑤ ⑥ ウェブ会議ブース「YURT(ユルト)」を設置(10基)
- ⑦ 集中作業ブース「Pilvio(ピルヴィオ)」を設置(4基)

新しい時代へ。次の50年へ。



ウチダエスコはこれからも
皆さまと共に歩み、チャレンジし続けます。

50年のあゆみを礎に、
心からの感謝を胸に、新たなる50年へ。



私たちはこれからも
「働く場」「学ぶ場」へ「心のこもったおもてなし」を提供し、
社会に貢献してまいります。

04	Corporate Information ▶ 会社概要／理念・指針 ▶ 事業内容 ▶ 役員／組織図
07	Certification ▶ 資格・取得認証 社員の資格取得数（国家公的資格／メーカー資格／ベンダー資格） 主な取得認証・許認可等
08	Branch ▶ 拠点一覧 本社・支社 センター 事業所・営業所・フィールドサービスステーション
10	Associated Company ▶ 関連会社 株式会社ユーアイ・テクノ・サービス アーク株式会社
12	50years History ▶ 年表 Look back again ウチダエスコ社内報「ESCO」誕生
21	Presidents ▶ 歴代社長
22	Officers ▶ 役員任期一覧
24	Sales & Employee ▶ 売上高・従業員数推移



おかげさまで50周年

ウチダエスコ50周年記念ロゴ

50周年を機に、当社が、「より期待以上、常に想像以上であるように。」との狙いで作成しました。この狙いの実現のため、当社がより一層「進化し、変化し、開花（花）する」をイメージしたデザインです。色は、内田洋行グループで親しまれた「オレンジ」と「サファイアブルー」を採用しています。

発行日：2021年6月1日
発行人：江口 英則
発行：ウチダエスコ株式会社
東京都江東区木場5-8-40
東京パークサイドビル
編集：50周年プロジェクト
制作協力：産商アドマーケティング株式会社
有限会社 鐵五郎企画
印刷：株式会社文星閣

本誌記載の記事・写真・図表などの“無断転載”
“無断複製”を禁じます。
© 2021 UCHIDA ESCO CO., LTD.



このカタログは植物油インキ
を使用しています。



この製品は、FSC® 認証材、再生資源、
およびその他管理原材料から作られています。

会社概要

(2021年1月20日現在)

商号

ウチダエスコ株式会社 (UCHIDA ESCO Co.,Ltd.)

設立

1972 (昭和47) 年11月16日

資本金

334百万円

本社所在地

東京都江東区木場五丁目8番40号 東京パークサイドビル

代表者

代表取締役社長 江口 英則

従業員数

635名 (連結グループ)

決算日

7月20日 (年1回)

理念・指針

経営理念 (目的)

お客さまと働く仲間を幸せにする

企業理念 (価値)

「働く場」「学ぶ場」へ
「心のこもったおもてなし」を提供し、社会に貢献する

事業ドメイン (事業領域の定義)

誰に	----- 民間企業、教育機関、公共機関、福祉施設
何を	----- 「働く場」「学ぶ場」の人々を支援する商品・技術・サービス
どんな方法で	----- 心のこもったおもてなし

活動指針

- ・ 誠実な心をそだてる
- ・ 仕事の品質改善と標準化をはかる
- ・ 明るく元気なチームワークをつくる
- ・ 働く仲間の喜びとお客さま満足をうみだす
- ・ 基本をまなび習慣とする

事業内容

ネットワーク総合サービス

お客さまのニーズに合わせたICT基盤の設計・構築・導入・運用・保守をワンストップでご提供いたします。

ICT基盤構築サービス

- 仮想化デスクトップ・サーバ構築
- NetBoot環境構築
- 認証基盤構築
- ネットワーク構築
- Appleコンサルタント

サイバーセキュリティ対策・構築サービス

- 情報漏洩対策
- 標的型攻撃対策
- ログサーバ・ネットワーク監視サーバ構築

ICT基盤サポート

- ネットワーク障害切り分け・復旧支援
- 定期訪問
- リモート保守サポート

オフィスシステムサービス

「働く場」の空間を構成する家具・インテリアデザイン・照明、そして情報環境を構成するネットワーク・電話・ICT機器をワンストップで敏速にご提供いたします。

オフィス環境サービス

- オフィス空間設計・施工
- オフィス移転サービス
- BCP対策
- ICT機器・セキュリティ対策

コストダウンサービス

- クラウド型間接材調達支援サービス
- 複合機・OAサプライ販売

福祉施設向けサービス

- 絆 障がい者福祉システム あすなろ台帳
- クラウド対応の高齢者介護ソフト 絆Core

トータル保守サービス

さまざまなメーカーのハード・ソフト・ネットワークに関する知識と技術を持ったスペシャリストが、「働く場」「学ぶ場」で利用されているICT環境の適切な維持管理のために、総合的な保守サービスをご提供いたします。

マルチベンダー保守

PCライフサイクルマネジメント

ヘルプデスク

キッティング

ネットワーク・電気工事

オンサイト展開・設置

ソリューションサービス

自治体、学校、民間企業などの業種に関わる情報システムについて、企画・設計から運用・保守まで、すべてのフェーズにわたるソリューションサービスをご提供いたします。

自治体向け

- Acrocity 福祉総合システム
- 確定申告支援システム
- 契約管理システム
- 行政評価システム

学校向け

- 証明書発行システム「パピルスメイト」※1
- 校務システム「デジタル校務」※2
- 中学・高校向け校務支援システム「スコーレ」

民間企業向け

- スーパーカクテルCore 販売
- スーパーカクテルCore FOODs

※1:主として大学向け ※2:主として公立小・中学校向け

資格・取得認証

社員の資格取得数2599件（2021年1月20日現在）

当社では、数々の資格と認証取得により技術と品質を確保しています。

国家公的資格

447件

情報処理技術者／電気通信工事施工管理技士／電気工事施工管理技士／
第1種電気工事士／建築施工管理技士／一級建築士 等

メーカー資格

1271件

FUJITSU／Apple／HP／EPSON／Canon／IBM等の各認証資格

ベンダー資格

881件

Cisco／Microsoft／ORACLE／Redhat／CompTIA／VMware等の各認証資格

主な取得認証・許認可等

環境対応

■ ISO 14001:2015

認証取得部門：本社オフィスシステム事業部

セキュリティ対策

■ ISO/IEC 27001:2013 (ISMS) ■ プライバシーマーク

認証取得部門：東京支社

許認可等

■ 特定建設業の許可

(本社 建築工事業・内装仕上工事業・大工工事業・鋼構造物工事業)
許可番号 国土交通大臣許可(特-2) 第23610号

■ 一般建設業の許可

(本社 電気通信工事業・電気工事業／大阪事業所 電気通信工事業・電気工事業)
許可番号 国土交通大臣許可(般-2) 第23610号

■ 産業廃棄物収集運搬業の許可

許可番号 東京都知事許可 13-00-084612号
神奈川県知事許可 01403084612

■ 古物商の許可

許可番号 東京都公安委員会許可 第307710207773号

■ 高度管理医療機器等販売業、貸与業の許可

許可番号 江東区保健所長許可 第6308182070号

■ 労働者派遣事業の許可

(東京事業所・東京支社・大阪事業所)
許可番号 厚生労働大臣許可 派13-311148

■ 建築士事務所の登録

登録番号 一級 東京都知事登録 第62241号

■ 倉庫業の登録

登録番号 関東運輸局登録 第8455号

■ 電気通信事業の届出

届出番号 A-12-03846

■ 登録電気工事業者の届出

(本社・大阪事業所 一般用電気工作物・自家用電気工作物)
届出番号 経済産業大臣届出 第26015号

■ 多様なメーカーの機器・ネットワークに対応

国内外のさまざまなメーカーのハード※・ソフト・ネットワークのICT環境に適切な維持管理が可能です。

※サーバ、クライアントPC、タブレット端末、ディスプレイ、プリンタ、メモリ、その他(ウェブカメラ、テレビ会議システム等)

acer

ADTEC

Apple 正規サービス
プロバイダ

brother

BUFFALO

Canon

CITRIX

DELL

EPSON

FUJIFILM

FUJITSU
CEパートナーHewlett Packard
Enterprise

hp

Business
Partner IBM

Kingston

KYOCERA

Lenovo

MakerBot

Microsoft
Surface

mouse

OKI
PRINTING SOLUTIONS

RICOH

VAIO

vmware
PARTNER
ENTERPRISE
SOLUTION PROVIDER

- アイ・オー・データ機器
- アイコム
- グラスバレー
- 日立製作所
- BENQ
- ポリコム
- ラネクシー
- ロジテック

拠点一覧

▶ 本社・支社

本 社

〒135-0042 東京都江東区木場5-8-40 東京パークサイドビル
電話: 03-5639-2221 (代表) FAX: 03-5639-2208

東 京 支 社

〒279-0002 千葉県浦安市北栄1-10-4
電話: 047-382-4111 (代表) FAX: 047-382-2101



▶ センター

ESCO 船橋-BaySite

〒273-0012 千葉県船橋市浜町2-6-25 MFLP船橋Ⅱ 8F
電話: 047-402-4433 FAX: 047-401-8056

日野キittingセンター

〒191-0065 東京都日野市旭ヶ丘3-1-1 MFLP日野 S-311 (倉庫エリア)

▶ 事業所・営業所・フィールドサービスステーション

北 海 道 地 区

■札幌営業所 出張保守エリア: 北海道

〒060-0031 北海道札幌市中央区北1条東4-1-1 サッポロファクトリー1条館1F
電話: 011-218-1117 FAX: 011-251-1130

東 北 地 区

■仙台営業所 出張保守エリア: 宮城県・山形県・福島県

〒983-0852 宮城県仙台市宮城野区榴岡2-4-22 仙台東口ビル6F
電話: 022-794-7211 FAX: 022-295-9588

■郡山フィールドサービスステーション (サテライト)

〒963-8852 福島県郡山市台新1-36-18 アネックス台新 106号
電話: 024-938-5245 FAX: 022-295-9588 (仙台営業所)

■盛岡フィールドサービスステーション 出張保守エリア: 岩手県

〒020-0041 岩手県盛岡市境田町8-41-303
電話: 019-699-1645 FAX: 022-295-9588 (仙台営業所)

■秋田フィールドサービスステーション 出張保守エリア: 秋田県

〒010-0918 秋田県秋田市泉南3-5-27 サンルート1号
電話: 018-866-0744 FAX: 018-866-0746

関東・甲信越地区

■東京事業所 出張保守エリア: 東京都23区内

〒135-0042 東京都江東区木場5-8-40 東京パークサイドビル
電話: 03-5639-2231 (修理) FAX: 03-5639-2308

■千葉営業所 出張保守エリア: 千葉県・茨城県一部

〒260-0012 千葉県千葉市中央区本町2-1-16 千葉本町第一生命ビル7F
電話: 043-221-6311 FAX: 043-221-6330

■つくば営業所 出張保守エリア: 茨城県・栃木県

〒305-0051 茨城県つくば市の宮3-2-7 第四芳村ビル2F
電話: 029-851-4501 FAX: 029-852-3255

■多摩営業所 出張保守エリア: 都下・山梨県

〒186-0002 東京都国立市東1-15-21 ドマーニ国立3F
電話: 042-505-4705 FAX: 042-505-4702

■柏フィールドサービスステーション 出張保守エリア: 千葉県北部

〒277-0005 千葉県柏市柏2-8-11 朝日生命柏ビル2F
電話: 04-7164-0891 FAX: 04-7164-5700

■横浜営業所 出張保守エリア: 神奈川県

〒221-0052 神奈川県横浜市神奈川区栄町3-4 パシフィックマークス横浜イースト2F
電話: 045-453-7265 FAX: 045-453-9466

関東・甲信越地区

■厚木営業所 [出張保守エリア: 神奈川県西部地区]

〒243-0018 神奈川県厚木市中町4-1-10 朝日生命厚木ビル5F
電話: 046-225-0200 FAX: 046-225-0282

■大宮営業所 [出張保守エリア: 埼玉県]

〒330-0801 埼玉県さいたま市大宮区土手町1-11 サウスウッド1F
電話: 048-644-1677 FAX: 048-642-0183

■高崎フィールドサービスステーション [出張保守エリア: 群馬県・長野県]

〒370-0045 群馬県高崎市東町117 フローラさくら1F
電話: 027-324-1355 FAX: 027-324-1356

■長野フィールドサービスステーション (サテライト)

〒380-0821 長野県長野市上千歳町1351 マルボシビル4F
電話: 026-233-3651 FAX: 026-233-3631

■静岡フィールドサービスステーション [出張保守エリア: 静岡県東部]

〒420-0859 静岡県静岡市葵区栄町4-8 メンテック栄町ビル4F 408号室
電話: 054-253-4130 FAX: 054-253-4132

■宇都宮フィールドサービスステーション (サテライト)

〒321-0953 栃木県宇都宮市東宿郷4-1-19 SSSビル3F
電話: 028-636-5266 FAX: 028-639-0525

■新潟フィールドサービスステーション [出張保守エリア: 新潟県]

〒950-0813 新潟県新潟市東区大形本町5-6-8
電話: 025-272-3236 FAX: 025-272-3228

関西・中部地区

■大阪事業所 [出張保守エリア: 大阪府・京都府・奈良県・滋賀県・兵庫県一部]

〒540-0019 大阪府大阪市中央区和泉町2-2-2 内田洋行大阪支店ビル5F
電話: 06-6920-2601 FAX: 06-6920-3011

■福井フィールドサービスステーション (サテライト)

〒910-0023 福井県福井市順化1-24-34 モルゲン順化ビル2F
電話: 0776-25-7291 FAX: 0776-25-7292

■姫路フィールドサービスステーション (サテライト)

〒672-8048 兵庫県姫路市飾磨区三宅1-194-2 今村ビル3F
電話: 0792-23-3561 FAX: 0792-23-3565

■名古屋営業所 [出張保守エリア: 岐阜県・愛知県・三重県]

〒460-0008 愛知県名古屋市中区栄2-6-1 RT白川ビル7F
電話: 052-202-7021 FAX: 052-202-7025

■神戸営業所 [出張保守エリア: 兵庫県・京都府一部・四国全域]

〒651-0086 兵庫県神戸市中央区磯上通4-1-6 シオノギ神戸ビル9F
電話: 078-261-1721 FAX: 078-261-2946

中国・四国地区

■広島フィールドサービスステーション [出張保守エリア: 広島県・島根県・山口県一部]

〒730-0051 広島県広島市中区大手町4-6-16 山陽ビル8F
電話: 082-249-8641 FAX: 082-246-2977

■高松フィールドサービスステーション (サテライト)

〒760-0007 香川県高松市中央町3-13 多田ビル3F
電話: 0570-03-5639

■松江フィールドサービスステーション (サテライト)

〒699-0104 島根県松江市東出雲町須田724-2
電話: 0570-03-5639

九州・沖縄地区

■福岡営業所 [出張保守エリア: 九州全域 (沖縄県を除く)]

〒810-0073 福岡県福岡市中央区舞鶴2-2-11 富士ビル赤坂2F
電話: 092-406-9177 FAX: 092-724-7040

■北九州フィールドサービスステーション (サテライト)

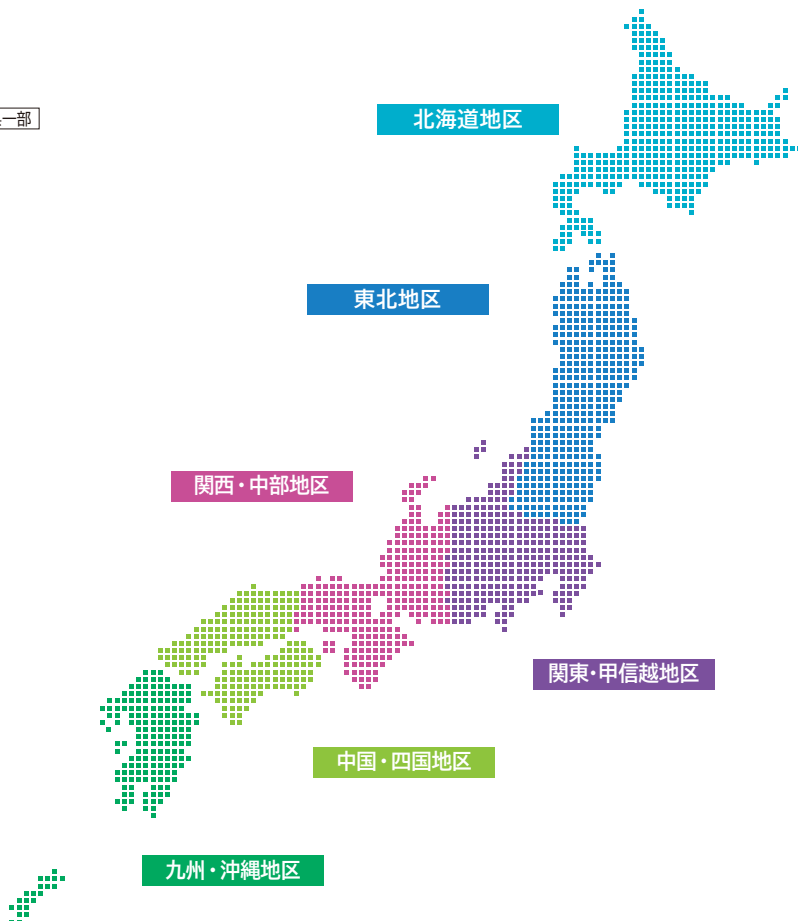
〒802-0001 福岡県北九州市小倉北区浅野1-2-39 202号
電話: 0570-03-5639

■熊本フィールドサービスステーション (サテライト)

〒862-0950 熊本県熊本市中央区水前寺3-3-25 増永水前寺ビル2F 209号室
電話: 0570-03-5639

■沖縄フィールドサービスステーション [出張保守エリア: 沖縄県]

(協力会社: 沖縄情報システム株式会社)
〒901-2224 沖縄県宜野湾市真志喜1-11-12 沖縄情報システム(株)内
電話: 098-890-0864 FAX: 098-870-2001



関連会社

株式会社ユーアイ・テクノ・サービス

品質第一に、時代に即した 新たな技術と付加価値を提供する

株式会社ユーアイ・テクノ・サービスは、ネットワークシステムに関する最適なソリューションから、業務系システムの構築で培った ICT 利用のトータルなインテグレーション、ソフトウェア開発など、各種プロフェッショナルサービスを提供するスペシャリスト集団です。また、自社製品として開発・販売した整（接）骨院システム「レセプト太郎」は、全国の多様な整骨師会に対応したレセプト発行システムとしてご好評いただき、業界トップクラスのシェアを有しています。

「人口減少」「働き方改革」「ニューノーマル対応」など、時代の大きな転換期を迎えています。その中で今後もお客さまに安心と利益、そして時代に即した新たな技術と付加価値を提供することで、社会への貢献と企業価値の向上を目指していきます。



整（接）骨院向けレセプト発行システム「レセプト太郎」。導入のメリットとして、簡単入力・操作や充実のサポート体制、低価格などが挙げられ、お客さまからも高評価をいただいています。



取締役営業部長 曽我 雄彦



代表取締役社長 長岡 秀樹



ウチダエスコ50周年に寄せて

設立 50 周年、誠におめでとうございます。

弊社のルーツは、ウチダエスコの前身の一つウチダ・コンピューター・エンジニアリングのプログラム製造会社として 1977 年に設立されたウチダ・プログラム・プロダクツです。以来、関連会社としてウチダエスコの多様なプロジェクトに参画し、システム開発の一翼を担ってまいりました。

これからも弊社の強みであるオフコンの時代から培ってきた技術力とノウハウ、お客さま目線での現場に応じた細かなサービス・対応力を発揮することで、ウチダエスコのシステム開発の幅を広げるとともに、グループとしてのシナジー効果の最大化を図ってまいります。

会社概要

商 号	株式会社ユーアイ・テクノ・サービス
設 立	1977年9月28日
資 本 金	3000万円
本社所在地	千葉県浦安市北栄1-10-4
代 表 者	代表取締役社長 長岡 秀樹
従 業 員 数	36名（2021年3月現在）

主な事業内容

- 整骨院システム開発・販売・保守サポート
- システム開発請負
- システム運用・管理請負 等

アーク株式会社

お客さまのビジネスシーンに合わせた 「品質」「技術」「サービス」を

アーク株式会社は、ウチダエスコグループとして、お客さま（グループ会社およびメーカー、販売店、エンドユーザー）のICT利用環境におけるBPO（Business Process Outsourcing）の受託業務を中心に事業を展開しています。具体的な業務内容としては、各メーカーのパソコンのセンドバック修理、キッティング作業をはじめとした情報機器のサービス＆サポート業務全般、パソコンのLCM（Life Cycle Management）サービスの重要な機能（修理・代替機保管・キッティング・データ消去・廃棄準備）を担うなど、ウチダエスコと連携し幅広いサービスをご提供しています。

2020年1月6日より、本社および事業所を ESCO 船橋-BaySite（MFLP船橋Ⅱ）に移設・統合。GIGAスクール構想による学習者用端末のキッティングなど、需要の増加が見込まれる大型案件の受け皿となるべく先進の環境・設備を整え、体制を拡充いたしました。また、サービスの品質向上にも注力しており、組織体制の強化や作業・システムの自動化（自動化ツールの導入）などへの取り組みも進めています。



ESCO 船橋-BaySiteは、先進設備・体制下でキッティングの処理台数は月4万台以上。また、強固なセキュリティルーム（区画）も備え、より機密性の高い作業・製品管理も可能となっています。



常務取締役 江ノ上 剛



代表取締役社長 藤岡 伸吉



ウチダエスコ50周年に寄せて

設立50周年を迎えられましたこと心より祝い申し上げます。

弊社は、ウチダエスコがアップルコンピュータジャパン（現 Apple Japan）との保守契約により受託した Macintosh PowerBook シリーズ専門のメンテナンス会社として生まれました。社名であるアーク（ARC）は、アップリペアセンター（Apple Repair Center）の頭文字を取ったものです。その後、時代のニーズに合わせ、現在のビジネスモデルへと進化を遂げましたが、創立時からの行動指針（信条）「真気で奉仕、技術で奉仕、努力で奉仕」は今も変わりません。これはウチダエスコ初代社長・関昌氏がウチダサービス時代に掲げておられたものです。

おかげさまで弊社も2021年で創立30周年を迎えます。これからもウチダエスコと共に、質の高いサービスをご提供することで社会に貢献できる会社を目指してまいります。

会社概要

商号	アーク株式会社（ARC.,Ltd）
設立	1991年11月1日
資本金	3000万円
本社所在地	千葉県船橋市浜町2-6-25 MFLP船橋Ⅱ 8F
代表者	代表取締役社長 藤岡 伸吉
従業員数	48名（2021年3月現在）

主な事業内容

- マルチベンダーICT機器のセンドバック保守サービス
- 特定メーカーPCの修理及び保守部品検査等のサービス
- ICT機器の設定及びソフトウェアのインストール等のキッティングサービス
- 導入後のICT機器代替機運用管理及び廃棄までのLCMサービス
- 販社様が販売された情報機器の修理品受付から納品までを一元管理するハンドリングサービス 等

年表

		当社関
		ソフトウェア部門(株式会社ウチダ・コンピューター・エンジニアリング)
1970 (昭和45年)		
1971 (昭和46年)		
1972 (昭和47年)	11月 株式会社内田洋行の資本参加により、株式会社NCAの事業・設備・人員を継承し、内田洋行系列会社として株式会社ウチダ・コンピューター・エンジニアリング(UCE)を設立 【資本金】400万円 【社長】宮崎重信 【社員】11名 【所在地】神奈川県横浜市神奈川区神奈川通り — 内田洋行のUSACシステムサポート業務開始 — 内田洋行のFACOMシステムサポート業務開始 — 内田洋行のSEIKOシステムサポート業務開始	4月 第1回新卒社員採用(4名) 9月 社員旅行(塩原温泉)
1973 (昭和48年)	9月 本社を横浜市より東京都中央区新川2丁目1番7号に移転 中村正二が社長に就任 11月 大阪支社(現 大阪事業所、大阪府大阪市)を設置 — 【資本金】520万円に増資	1月 第1次長期経営計画発表
1974 (昭和49年)		4月 ハノーバーメッセ'74(西ドイツ)視察 4月 大阪支社男子独身寮(西田辺)を設置
1975 (昭和50年)	1月 経営会議・最高会議定期開催スタート、事業計画・方針発表を開始(以降、毎期発表) 6月 【資本金】650万円に増資	7月 第2次長期経営計画発表 7月 本社男子社員寮(入船)を設置 10月 社員旅行(伊豆土肥温泉) — 表彰制度スタート — 東京都情報処理産業健康保険組合に加入
1976 (昭和51年)	1月 内田洋行とシステム協議会スタート 3月 大阪支社を大阪市東区南本町に移転 5月 日本情報処理開発協会に賛助会員として加盟 9月 札幌営業所(北海道札幌市)を設置	1月 スライド勤務制度スタート 7月 部門別売上予算制度スタート
1977 (昭和52年)	4月 内田洋行電子計算機事業部のFM(ファシリティ・マネージメント)業務を受注 7月 東京本社分室を設置(京橋運送ビル) 9月 株式会社ウチダ・プログラム・プロダクツ(現 ユーアイ・テクノ・サービス)を設立 【資本金】500万円 【社員数】22名 【所在地】東京都中央区 ※株式会社内田洋行との合併によりプログラム製造会社として設立 10月 福岡営業所(北海道札幌市)を設置 10月 名古屋営業所(愛知県名古屋市)を設置 — 【資本金】975万円に増資	7月 5周年記念行事を開催(東京駅ルビーホール) 7月 隔週土曜日休日制度スタート 10月 部門別粗利予算制度スタート
1978 (昭和53年)	1月 広島営業所(広島県広島市)を設置 1月 内田洋行のUSACディーラーの会であるUSAC会に加入 — 大阪支社を大阪市東区本町に移転 7月 仙台営業所(宮城県仙台市)を設置 7月 内田洋行と「電子計算機に関するソフトウェア作成業務、計算業務及びこれらの付帯する業務委託契約」を締結 9月 横浜営業所(神奈川県横浜市)を設置	4月 新入社員研修スタート 7月 主任制度開始 7月 第3次長期経営計画発表 — 社員旅行(日光・那須)
1979 (昭和54年)	5月 ソフトウェア産業振興協会に正会員として加盟	1月 福利厚生としてエメラルドグリーンクラブに加入 4月 欧州視察 10月 7周年記念行事を開催(ユーザック電子工業(現 PFU)の工場見学・和倉温泉旅行)

P12

ここにテキストを入力

ここにテキストを入力

連事項		社会動向
保守サービス・サブライ営業部門 (ウチダサービス株式会社)		
7月 内田洋行との合併によりウチダサービス株式会社を設立 【資本金】300万円 【社長】関昌 【社員】22名 ※サービス専門会社として発足(電子部、事務機部の2部門) — USAC 在庫管理機エルコス20型の保守開始		2月 初の国産人工衛星「おおすみ」打ち上げ成功 3月 日本万国博覧会開催(大阪) 3月 日本航空機「よど号」ハイジャック事件
— SEIKO S-300/301 の保守サービス業務を精工舎と契約 — SEIKO タイムレコーダーサービス指定店になる — 湘南営業所を設置 — 【資本金】500万円に増資		8月 ニクソン米大統領がドル緊急防衛対策を実施 10月 合併により第一勧業銀行発足 — 4ビットCPU4004リリース(インテル)
— エルコス21型の保守開始 — SEIKO S-500型の保守開始		2月 札幌オリンピック開催 5月 沖縄返還 9月 田中角栄首相訪中、日中国交正常化
— 特機部が発足 — 内田洋行とSEIKO S-500T/W、カセット、コンパクトの保守契約を締結 — 仙台出張所を設置		10月 第一次オイルショック
— 本社を東京都中央区日本橋より新川に移転 — 業務管理のためUSAC720を導入し電算化 — 【資本金】1000万円に増資		8月 ウォーターゲート事件によりニクソン米大統領辞任 — 世界初のパソコンAltair8800リリース(MITS)
— 上信越営業所を設置		7月 沖縄国際海洋博覧会開幕 11月 第1回先進国首脳会議(サミット)開催 — Microsoft創業
— ミロクベントリー6000の保守開始(ミロク経理にて発売)		2月 ロッキード疑獄事件(田中角栄前首相逮捕) 7月 モントリオールオリンピック開催 — Apple Computer Company創業、Apple IIリリース
— SEIKO S-500の保守サービスを精工舎より全面移管 — 技術センター(テクニカルセンター)を設置(千葉県松戸市)	6月 社員旅行(草津高原) 7月 7周年を迎える	3月 日本が「200海里宣言」 9月 王貞治がホームラン世界記録756号を達成 9月 日本赤軍によるダッカ日航機ハイジャック事件
— SEIKOパーソナルコンピュータ7000/5500/5700の保守開始		5月 成田空港開港 8月 日中平和友好条約に調印 — 初のx86アーキテクチャ・16ビットCPUリリース(インテル)
— SEIKOパーソナルコンピュータ5900/8500の保守開始 — FACOM Vシリーズの保守契約を富士通と締結、同時に技術教育開始 — 青森駐在所を設置、技術開発部を新設		1月 初の大学共通一次学力試験 — 第2次オイルショック

1980 (昭和55年)	札幌・横浜・仙台・福岡営業所を移転	7月 給与・財務業務を機械化 - 東京本社・大阪本社にUSACシステム11を設置 - 社員旅行(山梨県石和)
1981 (昭和56年)	1月 【資本金】2000万円に増資 8月 技術管理部を新設(ソフト企画) 9月 FUS協会発足、同協会に加盟(中村社長が初代会長に就任) 札幌・名古屋営業所を移転	2月 計算センター業務拡大のためFACOM Vを設置(東京本社) 8月 本社女子独身寮を設置 11月 本社男子独身寮を移転 社員旅行(群馬県草津)
1982 (昭和57年)	2月 株式会社北海道コンピュータ・エンジニアリング設立 ※北海道札幌市のトップ・コンピュータ・システムに出資した上、札幌営業所を統合し、商号を変更 4月 内田洋行のSEIKOディーラーの会であるUSD会に加入	2月 情報処理産業厚生年金基金に加入 2月 大阪支社男子独身寮を移転、女子独身寮を設置 NCC(全米コンピュータ会議・展示会)視察 9月 設立10周年記念行事を開催(箱根湯本・ホテルおかだ) 9月 社内報「UCEだより」創刊 9月 第4次長期経営計画発表
1983 (昭和58年)	7月 USACデリバリー業務の開始	- シンガポール視察 - NCC(全米コンピュータ会議・展示会)視察 4月 ハノーバーメッセ'83(西ドイツ)視察 - ウチダグループ保険に加入
1984 (昭和59年)	1月 ウチダ・プログラム・プロダクツをユーアイ・テクノ・サービスに商号変更 4月 中村社長、研修生受け入れのため中国視察	7月 経営懇談会を発足 8月 売上業務を機械化 - 自己申告制度スタート - 提案制度スタート - 稟議制度スタート - NCC(全米コンピュータ会議・展示会)視察
1985 (昭和60年)	10月 通産省と情報処理振興事業協会が5年計画で進めるΣ計画(ソフトウェア生産工業化システム)に出資 11月 株式会社システックを設立 広島・名古屋・横浜営業所を移転	7月 第5次長期経営計画発表(「'88ビジョン」) - NCC(全米コンピュータ会議・展示会)視察 - 第1回中国人研修生来日(2名、1年間の研修)
1986 (昭和61年)	1月 ウチダVANがスタート ※ユーアイ・テクノ・サービスと共同による内田洋行と各販売店での受発注オンライン・ネットワーク 4月 本社機能を東京都中央区新川2丁目5番10号に移転	8月 ソフトウェア・マネジメント・プロジェクト(SMP)発足 - 販売管理システムの電算化 - NCC(全米コンピュータ会議・展示会)視察 - 第2回中国人研修生来日(2名、1年間の研修)

1987 (昭和62年)	1月 ウチダ・コンピューター・エンジニアリングとウチダサービスが対等合併、ウチダエスコ株式会社に商号変更 (創業日:昭和39年10月1日 設立日:昭和47年11月16日) 【資本金】1億円 【社長】関昌 【社員数】433名 拠点:23都市、33カ所 子会社:北海道コンピュータ・エンジニアリング、ユーアイ・テクノ・サービス、システック、マイコン110 本社を東京都中央区新川2丁目1番7号に移転 精工舎製デスクトップ・コンピュータ、富士通ワードプロセッサOASYS/FACOM Vシリーズ/FMシリーズの保守メンテナンス業務とサプライ用品の販売業務を継承 長野サービスセンター(現 長野フィールドサービスステーション、長野県長野市)を合併により継承 新潟サービスステーション(現 新潟フィールドサービスステーション、新潟県新潟市)を合併により継承 大宮営業所(埼玉県さいたま市)を合併により継承 テクニカルセンター(千葉県浦安市)を合併により継承 浦安営業所(千葉県浦安市)を合併により継承 4月 岡山出張所(岡山県岡山市)を設置 9月 群馬サービスステーション(現 高崎フィールドサービスステーション、群馬県高崎市)を設置 11月 プラザ販売と「保守サービス委託契約」を締結し、プラザ製プリンタの保守開始 12月 筑波サービスステーション(現 つくば営業所、茨城県つくば市)を設置 オフィスサービス(設計・施工、移転)開始
-----------------	---

ここにテキストを入力		社会動向
連事項		社会動向
保守サービス・サブライ営業部門 (ウチダサービス株式会社)		
— 【資本金】2000万円に増資 1月 電算関連用品の販売を内田洋行電子計算機事業部より全面移管されサブライ用品の販売業務開始、サブライ営業部を新設 1月 札幌・名古屋・大阪・福岡に営業所を設置 7月 ハードサービスの全国展開に伴い、帯広・函館・新潟に駐在所を設置 9月 富士通と電算機および関連機器の保守基本契約を締結 10月 富士通ワードプロセッサOASYSの保守開始	— 創立10周年記念式典開催 (国際観光ホテル) — 社員旅行 (Guam、香港) — 【社員】67名	7月 モスクワオリンピック開催 (日本はボイコット) 9月 イラン・イラク戦争勃発
1月 電子機器ハードサービスの全国一本化に伴い、事務機器部門を分離 6月 マイコンサービスにおいてコモドルジャパンと保守契約を締結 7月 マイクロコンピュータのサービス業務開始 7月 広島営業所を設置	— 福利厚生としてエメラルドグリーンクラブに入会	4月 スペースシャトル初飛行 10月 福井謙一氏がノーベル化学賞を受賞 — IBM-PCリリース (IBM) — MS-DOSリリース (マイクロソフト) — Xerox Star!リリース (富士ゼロックス)
— 高崎駐在所を設置	— 中堅社員研修を実施 5月 サブライ営業部全国会議開催 (大阪) — NCC (全米コンピュータ会議・展示会) 視察	2月 ホテル・ニュージャパン火災 6月 東北新幹線開業 11月 上越新幹線開業 — アドビ創業
— 大宮営業所・盛岡出張所・高松出張所を設置	— 社員旅行 (ハワイ) — 「なんでもSALE CONTEST」実施 4月 ハノーバーメッセ'83 (西ドイツ) 視察 6月 第4回全国サブライ研修会参加	9月 大韓航空機撃墜事件 — AIDSが欧米で流行 — 内田洋行、USACカマラード発売
1月 浦安事業所を設置 (技術センター、商品センター、独身寮併設のビルが完成) 2月 秋葉原に直系子会社マイコン110を設立 7月 金沢駐在所を設置	— 全国役職者会議を実施 (上信越営業所) — 中堅社員研修を実施 — NCC (全米コンピュータ会議・展示会) 視察	7月 ロサンゼルスオリンピック開催 — パソコンの源流となるIBM PC/AT!リリース (IBM) — Macintosh!リリース (アップル)
	— 第1回QCサークル活動実施 — 全国役職者会議を実施 (石川県金沢市) — ユーザック電子工業の工場見学 9月 社員旅行 (沖縄)	3月 国際科学技術博覧会 (つくば科学万博) 開催 8月 日航機墜落事故 — 日本初の携帯電話誕生
2月 城東営業所を設置 7月 横浜・浦安営業所を設置 7月 商品センター (浦安市) が完成	— 販売管理システムの電算化 — NCC (全米コンピュータ会議・展示会) 視察	4月 チェルノブイリ原発事故 4月 天皇御在位60年記念式典開催 5月 英チャールズ皇太子・ダイアナ妃初来日 7月 労働者派遣法施行 — Perl (CGI) 誕生
連事項		社会動向
1月 「新さくら丸」にて合併式典開催 2月 社員会発足 8月 経営方針発表会を開催 (ルビーホール) — 経営方針発表会を全国4カ所で同時開催 (東京・札幌・大阪・福岡) — NCC (全米コンピュータ会議・展示会) 視察 — COMDEX Fall '87ツアー参加 (4名)		2月 NTT新規上場 (160万円の初値) 4月 国鉄分割民営化 (JRがスタート) 10月 ニューヨーク市場で株価大暴落 (ブラックマンデー) — ソ連のパレストロイカ (改革)

ここにテキストを入力

	当社関連事項		社会動向
1988 (昭和63年)	2月 神戸サービスステーション (現 神戸営業所、兵庫県神戸市) を設置 5月 新潟営業所を設置 (現 新潟フィールドサービスステーション、新潟県新潟市) 7月 本社を東京都中央区新川2丁目8番4号に移転 — 紀南営業所 (和歌山県田辺市) を設置 11月 京都サービスステーション (京都府京都市) を設置	5・6月 社員旅行 (ハワイ) (5班に分け実施) — 福利厚生としてマジックキングダムクラブ — NICSニューオフィス (シンガポール) — 視察団に参加 (3名) — COMDEX Spring'88に参加 (4名) — COMDEX Fall'88ツアー参加 (4名)	3月 青函トンネル開業 4月 瀬戸大橋開通 4月 NTTがISDNサービス開始 (東京・名古屋・大阪) 8月 イラン・イラク戦争8年ぶりに休戦 9月 ソウルオリンピック開催
1989 (昭和64年/ 平成元年)	3月 アップルコンピュータジャパン (現 Apple Japan) と 「保守サービス委託契約」を締結 ※マッキントッシュの保守開始 — 東京CE待機センター発足	— 自己申告制度スタート — COMDEX Spring'89に参加 (2名) — COMDEX Fall'89ツアー参加 (4名)	1月 昭和天皇崩御 (昭和から平成へ) 4月 消費税 (3%) 導入 11月 ベルリンの壁崩壊 (東欧の民主化) 12月 マルタ会議で米ソ冷戦終結宣言 — HTML誕生
1990 (平成2年)	2月 通産省のシステムサービス企業 (番号:01110056) として登録 5月 新宿CEセンター (東京都中野区) を設置 5月 浦安研修センターを設置	— 社員旅行 (グアム) — COMDEX Fall'90ツアー参加 (4名)	8月 イラクがクウェートに侵攻 10月 東西ドイツ45年ぶりに統一 11月 即位の礼
1991 (平成3年)	3月 両国事業所 (東京都墨田区) を設置 営業本部を両国ビルへ移転 (トータル実験オフィスとして) 3月 西日本商品センター (岡山県岡山市) を設置 7月 アップルSRセンター (千葉県習志野市) を設置 11月 アーク株式会社を設立 (現 連結子会社) (資本金:1000万円) ※アップルコンピュータジャパン (現 Apple Japan) の Mac (パワーブック) 修理工場として (千葉県習志野市)	— COMDEX Fall'91ツアー参加 (4名)	1月 湾岸戦争勃発 4月 東京都庁が新宿に移転 12月 ソビエト連邦崩壊・消滅 — World Wide Web誕生 — Linuxの開発開始 (リナース・トーバルズ)
1992 (平成4年)	3月 コンパック (現 日本HP) と保守・保証サービス店契約を締結 ※コンパック製パソコンの保守開始 3月 通産省のシステムサービス企業 (番号:01110056) 更新 ※平成9年3月26日に再登録 11月 アップルロジスティックセンターを設置	— 新人事制度施行 — LANプロジェクト発足 — アップルコンピュータ本社 (米国) 視察 (2名) — COMDEX Fall'92ツアー参加 (4名)	3月 東海道新幹線のぞみ号登場 6月 PKO法案成立 — 日本で最初のホームページが公開
1993 (平成5年)	7月 福岡エスコシステム株式会社 (福岡県福岡市) を設立 10月 柏サービスステーション (千葉県柏市) を設置 — 静岡・鳥取サービスステーションを設置 — 「ESCORT SERVICE」発表	— ウチダエスコ持株会社発足 — NETWORK'93 — 体感ビジネスソリューションに出展 (ESCORT SERVICE) — コンパック本社 (米国) 視察 (2名) — 内田洋行CAI海外研修ツアー参加 (1名) — TECHNOLOGY SUMMIT参加 (1名)	5月 日本プロサッカーリーグ (Jリーグ) 開幕 7月 北海道南西沖地震発生 11月 EU発足 — ブラウザMosaicが誕生 (IEの元)
1994 (平成6年)	1月 厚木サービスステーション (現 厚木営業所、神奈川県厚木市) を設置 1月 遠藤製作所と取引基本契約を締結し、 電動空き缶つぶし機「CANBEAT」の総販売元となる 2月 「CANBEAT」発売開始 3月 サービス内容を顧客ニーズに体系化し、LAN事業を中心に オフィスのトータルサービスとして 「ESCORT SERVICE」を事業化 5月 テクニカルセンターでマグピュー社 (台湾) モニタの 出荷検査開始 6月 ハードウェアアップグレードセンター (HUC) で アップル製品のグレードアップ作業を開始 6月 アプリケーションソフトとして 「ESCO測量システム (LandMap)」の開発に着手 9月 立川営業所 (現 多摩営業所、東京都国立市) を設置	— DTPエキスパート認定試験合格 (1名) — LANトレーニングセンターを設置 — CE改善活動 (TQC) スタート — 24時間待機センターを開所 — リサイクルフェア'94に出展 — 国土調査の実情視察 (米国) — ウチダPCB CAD/CAMシステム — ユーザー会開催 — Compaq 1994 Technology Leadership Forum参加 (3名) — COMDEX Spring'94ツアー参加 (2名) — COMDEX Fall'94ツアー参加 (4名)	6月 松本サリン事件 (オウム真理教) 7月 日本人初の女性宇宙飛行士・ 向井千秋さんが宇宙へ 9月 関西国際空港開港 — Amazon.com創業 — ブラウザNetscape Navigator 誕生 — PHP誕生
1995 (平成7年)	6月 日本ヒューレット・パッカード (現 日本HP) と 保守サービス業務委託基本契約を締結し、 各種プリンタの委託修理開始 7月 新川事業所 (東京都中央区) を設置 10月 個人ユーザー向け保守業務を目的として、 上新電機 J&Pテクノランドに アップル製品とコンパック製品の総合サポートカウンターを設置 — 浦安部材センター (千葉県浦安市) を設置 — 宇都宮サービスステーション・秋田サービスステーションを設置 — 東京待機センター始動 — 「CANBEAT ECP-300」新発売	7月 ポイント制退職金制度導入 — 株式公開についての準備プロジェクト発足 — IPI軟式野球リーグに参戦 — LandMap「土地・地籍情報システム展」に 出展 — WORLD PC EXPO'95 (ユーザー支援サービス) に出展 — COMDEX Fall'95ツアー参加 (3名)	1月 阪神淡路大震災 3月 地下鉄サリン事件 7月 製造物責任法 (PL法) 施行 — Windows95リリース (マイクロソフト) — ブラウザInternet Explorer誕生 — JavaScript誕生 — 内田洋行が潮見オフィスに移転

	当社関連事項		社会動向
1996 (平成8年)	2月 子会社の福岡エスコシステムの名称を九州エスコシステムに改称 6月 神奈川パソコンリペアセンター（神奈川県大和市）を設置し、センドバック（持ち込み）サービス専門拠点として稼働開始 7月 子会社の九州エスコシステムの株式を西日本オフィスメーションに譲渡し、子会社関係を解消 — 市川テクニカルセンター（千葉県市川市）を設置 12月 個人ユーザー向けのマルチベンダー修理受付ショップとして、大阪事業所にパソコンサービスショップ A'z大阪店を設置 — 高松サービスステーション・熊本FSステーションを設置	— インターネットを活用した採用活動の取り組みを開始 — 第25期経営方針発表会を開催（宮崎シーガイア） — COMDEX Fall'96ツアー参加（4名）	7月 住宅金融債権管理機構発足 7月 病原性大腸菌O157による集団食中毒の発生 9月 民主党結成 12月 在ペルー日本大使公邸占拠事件 — Yahoo! Japanサービス開始 — Javaアプレット登場
1997 (平成9年)	1月 ビクチャーテル（現 ポリコムジャパン）と保守サービス等基本契約を締結し、テレビ会議システムの保守開始 2月 アキアと保守サービス等基本契約を締結し、アキア製MicroBookシリーズ（アップル互換機）の保守開始 — 五反田営業所（東京都品川区）を設置 — 東京パソコンリペアセンター（東京都中野区）を設置 — 福岡パソコンリペアセンター（福岡県福岡市）を設置 — 埼玉パソコンリペアセンター（埼玉県さいたま市）を設置 — さくらやパソコンOA館（東京都新宿区）内にインショップ形式で、パソコンサービスショップ A'zを設置 3月 エプソン販売と業務委託基本契約を締結し、セイコーエプソン製プリンタの保守開始 6月 日本橋事業所（東京都中央区）を設置 — 堺FSステーション・金沢駐在所・柏FSステーションが営業所に昇格	— インターネットを業務で活用 — WORLD PC EXPO'97に出展 — 地籍フェア'97に出展（Land Map街区・Pc Mapping） — COMDEX Fall'97ツアー参加（4名）	4月 消費税引き上げ（5%に） 11月 北海道拓殖銀行・山一証券経営破綻 — Flash登場（アニメーション制作）
1998 (平成10年)	3月 日本証券業協会に株式を店頭登録（証券コード：4699） 4月 ビューソニック社と業務委託契約を締結（ディスプレイ） 7月 千葉県浦安市に事業用地取得、東京支社を設置 — 北九州FSステーションを設置 — 浦安商工会議所に加入	— ART PARALYMPIC NAGOYA1998に協賛 — 西暦2000年問題対応調査開始 — 弘法大師修行尊像建立（松戸市・長聖寺）、物故者慰霊 — 社員旅行（ハワイ） — PictureTel LIVE VISION'98 TOKYOに出展 — COMDEX Fall'98ツアー参加（3名）	2月 長野オリンピック開催 6月 FIFAワールドカップフランス大会に日本初出場 — 低迷・低価格志向反映（発泡酒・100円ショップ） — Google創業 — iMac'リリース（アップル）
1999 (平成11年)	1月 日本アイ・ビー・エムとIBMビジネス・パートナー契約を締結（ソリューション・プロバイダ） 2月 富士通と物品取引基本契約を締結 — 首都圏パソコンリペアセンターを設置 — ミノルタ販売と基本契約を締結 — 岐阜サービスステーションを設置 — 松本サービスステーションを設置 — 姫路サービスステーションを設置	— 第4次中期経営計画（28期～30期） — スタート測量CAD関係の営業をウチダデータへ譲渡	1月 EUで単一通貨「ユーロ」を導入 9月 東海村で日本初の臨界事故 — 西暦2000年問題（コンピュータ誤作動）の対応
2000 (平成12年)	4月 当社業務を一部委託するため千葉県浦安市に株式会社エスコ・アシストを設立 【資本金】1000万円 11月 本社・新川事業所を東京都江東区佐賀1丁目6番2号に移転し、本社・東京事業所を設置 — テンアート二（現 サイオステクノロジー）とパートナー取引基本契約を締結 — プリンストンテクノロジー（現 プリンストン）と基本契約を締結 — 総合実践システム'リリース（商業高校向け）	— フィールド役務サービスの営業部門を設置 — COMDEX Fall 2000ツアー参加（2名） — リペア事業本部3拠点を統合 — 第二種電気通信業開始	3月 北海道・有珠山が噴火 4月 介護保険制度スタート 7月 沖縄サミット開催 9月 シドニーオリンピック開催 — ブロードバンド広まる — コンピュータウイルス（LOVEウイルス）世界で猛威 — 光ファイバー・ADSLサービス始まる
2001 (平成13年)	4月 リペア事業部・メーカーリペア部・FMリペアセンターにおいてISO 9002の認証を取得 ※平成15年7月24日にISO 9001:2000/JIS Q 9001:2000へ移行 — 首都圏・市川リペアセンターを統合し千葉県八千代市に移転 — リサイクルトナー製造・販売開始 — TEACシステムクリエイイトと基本契約を締結 — 富士通とパートナー契約を締結 — 日本IBMと顧客ソリューション契約を締結 — ユニアデックスと基本契約を締結 — 日本ユニシスと保守サービス委託基本契約を締結	— 全社新情報システムPegasus開発 — 新規ビジネスプロジェクト発足 — プライバシーマーク取得プロジェクト発足 — ネットワークセキュリティ市場開拓プロジェクト発足 — コーラー元化インフラ構築プロジェクト発足 — アークがリサイクルトナー工場を設置 — ウチダエスコOB会発足 — New Education Expo2001に出展	3月 ユニバーサル・スタジオ・ジャパン（大阪）オープン 9月 米国で同時多発テロ発生（世界貿易センタービル崩壊） 9月 国内で初の狂牛病発生 9月 東京ディズニーシーオープン 10月 米がアフガン空爆開始 — Wikipediaプロジェクト始動

ここにテキストを入力

	当社関連事項		社会動向
2002 (平成14年)	— TEAC製PC+CDR-WP2000/CDR-WP1050保守開始 — PCリユース/リサイクルサービス開始 — 日本クアンタムストレージと基本契約を締結 — 社団法人日本テレワーク協会に加入 — 富士通関東パートナー会に入会 — シネックスと取引契約を締結 — カノープスと基本契約・覚書を締結	— 第5次中期経営計画(31期～32期)スタート — 全社新情報システムPegasus本稼働 — ネットワークセキュリティ市場開拓プロジェクト Ph2発足 — 新ネットワーク網(インターネットVPN)構築 — 営業強化・推進プロジェクト発足 — オフィスコストセービングセミナー開催(3回) — 社員旅行(九州/北海道) — 役割成果主義の人事制度へ変更 — 中国上海視察実施(5名)	5月 FIFAワールドカップ日韓大会開催、日本ベスト16 10月 北朝鮮拉致被害者5名が帰国 — ブラウザSafariが誕生
2003 (平成15年)	5月 日本アイ・ビー・エムとPC DOCK支援サービス基本契約を締結 11月 本社・東京支社においてISO 14001の認証を取得 — PCライフサイクルマネジメント・サービス開始 — サムスン製モニタリペアを開始 — アイオメガと覚書を締結 — 富士通製機器に関する保守委託契約を締結 — ブロードバンド推進協議会に入会 — アップルコンピュータ(現 Apple Japan)とサービスプロバイダ基本契約を締結 — 日本サムスンと基本契約・覚書を締結	— オフィスコストセービングセミナー開催(大阪) — 債権・債務業務強化プロジェクト発足 — 情報セキュリティ向上プロジェクト発足 — 情報セキュリティ委員会を設置 — コストコントロールプロジェクト発足 — コストセービングセミナー開催(東京・大阪) — PC資産管理&IP電話セミナー開催 — COMDEX Fall 2003ツアー参加(3名)	4月 郵政事業庁が日本郵政公社に地上デジタルテレビ放送が東京・大阪・名古屋で開始 — AMD64 x 64アーキテクチャリリース(AMD) — Skype誕生
2004 (平成16年)	3月 ソリューションビジネス事業本部(現 ソリューションサービス事業部)においてISO 9001:2000/JIS Q 9001:2000の認証を取得 4月 富士通と保守・サービス委託基本契約を締結(全国のサービス拠点の保守) — セイコープレジジョンサービスと業務委託契約を締結(オンサイト保守サービス) 5月 ブライバシマークの使用許諾を取得 7月 E-BOSセンターを設置 12月 日本証券業協会への店頭登録を取り消し、JASDAQ証券取引所に株式を上場 12月 富士通とソフトウェア関連業務請負契約を締結 12月 オプトジャパンと保守委託契約を締結 12月 日本ヒューレット・パッカートと請負業務委託基本契約を締結、自営保守基本契約書を締結 — ESCO2B(Net2B) サービスを開始	— 第6次中期経営計画(33期～35期)スタート — 個人情報保護への取り組みをホームページで公表 — 提案制度スタート — オーストラリア視察実施(4名) — リサイクルトナーキャンペーン「チャレンジ8000」実施 — CS小集団活動実施 — 原価管理システム開発プロジェクト、外注情報検索システム稼働プロジェクト発足	10月 新潟県中越地震 11月 新紙幣発行 12月 スマトラ島沖地震(M9.0)、インド洋津波 — Facebook誕生(日本ではmixi流行) — ブラウザFirefox誕生
2005 (平成17年)	4月 大塚商会と業務委託基本契約を締結 7月 東京支社においてISMS認証基準(Ver.2.0)およびBS7799:PART2:2002の認証を取得 — パワーグローバルインデックスと基本契約・覚書を締結	— PCライフサイクルマネジメント・サービスセミナー開催 — セキュリティ強化セミナー開催 — 業績の達成率を競う全社キャンペーン実施 — 中国上海視察実施(4名) — OAサプライ分野事業推進プロジェクトを設置、品質向上委員会発足 — セクシャルハラスメント防止に関するガイドライン制定	3月 愛・地球博開催(愛知) 4月 JR福知山線脱線事故 4月 個人情報保護法施行 — YouTube誕生 — Googleマップ誕生
2006 (平成18年)	12月 富士通と富士通パーソナル製品等の訪問修理業務に関する業務委託契約を締結	— J-SOX対応準備プロジェクト発足 — シンガポール視察実施(4名) — 確定拠出年金制度説明会実施 — 地域包括センター絆連携システム開発 — 総合保健福祉システム開発 — FS部門向け作業監視・工数原価管理システム開発・稼働プロジェクト発足	2月 表参道ヒルズオープン 2月 神戸空港開港 10月 携帯電話ナンバーポータビリティ制度開始 — Twitter創業
2007 (平成19年)	2月 日本ヒューレット・パッカートと保守サービス業務委託契約を締結 9月 アップルジャパン(現 Apple Japan)と正規プロバイダ契約を締結	— 第7次中期経営計画(36期～38期)スタート — ウチダエスコ企業型年金制度開始 — 社員会20周年イベント開催 — 香港・マカオ視察実施(4名) — Net2B拡大キャンペーン実施 — 執行役員制度の導入	2月 社会保険庁の年金記録問題が発覚 10月 日本郵政スタート — 最初のiPhoneリリース(アップル)
2008 (平成20年)	12月 キヤノンマーケティングジャパンとキヤノン取引基本契約を締結	7月 内部統制システムスタート — カンボジア・ベトナム視察実施(3名)	7月 日本でiPhone 発売 8月 北京オリンピック・パラリンピック開催 9月 リーマン・ブラザーズ経営破綻 — App Store 開始(アップル) — 最初のAndroid スマートフォンリリース(グーグル) — ブラウザ Google Chrome が誕生

ここにテキPストを入力

	当社関連事項	社会動向
2009 (平成21年)	- 環境活動表彰制度導入 - 中国(大連・北京)視察実施(5名) - エスコにおまかせ セキュリティ&コスト削減セミナー開催 - 学籍管理システム「スコレ2010」開発スタート	1月 バラク・オバマ氏が第44代米大統領に就任 8月 衆議院選挙で民主党が歴史的勝利 11月 円高加速、一時1ドル84円台に — Twitterブーム到来
2010 (平成22年)	4月 JASDAQ証券取引所と大阪証券取引所の合併に伴い、大阪証券取引所JASDAQ市場に上場 8月 日本ビューレット・バックカードと業務委託契約を締結 10月 大阪証券取引所ヘラクレス市場、JASDAQ市場、NEO市場の統合に伴い、大阪証券取引所JASDAQ市場(スタンダード)に上場	1月 日本航空が会社更生法の適用申請 2月 チリ大地震 2月 バンクーバーオリンピック・パラリンピック開催 — iPadリリース — jQuery誕生
2011 (平成23年)	- コールセンターをE-BOSセンターに統合 - アップル社のiOS製品修理事業開始(11拠点) - 西日本リペアセンターを設置 9月 アップルジャパンと正規プロバイダ契約を締結 11月 レノボ・エンタープライズ・ソリューションズとIBMビジネス・パートナー契約を締結(ソリューション・プロバイダ)	3月 東日本大震災 10月 円相場、戦後最高値75円台に — LINEサービス開始 — スティーブ・ジョブズ氏死去
2012 (平成24年)	8月 レノボ・ジャパンとLenovo製品に対する保証・保守サービス業務委託契約を締結 — 個人情報検出ルールP-Pointerのアカデミックライセンス販売開始	5月 東京スカイツリー開業 7月 ロンドンオリンピック・パラリンピック開催 12月 第2次安倍内閣発足 — iPhone 5リリース
2013 (平成25年)	1月 連結子会社の株式会社ユーアイ・テクノ・サービスと株式会社エスコ・アシストを合併 ※存続会社は株式会社ユーアイ・テクノ・サービス 3月 本社および東京事業所を江東区佐賀から江東区木場に移転 5月 日本アイ・ビー・エムとソリューション基本契約を締結 7月 現物市場の東京証券取引所への統合に伴い、東京証券取引所JASDAQ市場に上場 7月 大塚商会と業務委託基本契約を締結 10月 日本HPと業務委託契約を締結 12月 キヤノンマーケティングジャパンとキヤノン取引基本契約を締結	4月 自賠責保険15%近く値上げ 6月 富士山が世界文化遺産に登録 9月 NTTドコモがiPhoneの提供を開始
2014 (平成26年)	8月 船橋キittingセンターを設置(千葉県船橋市) — クラウド型間接材調達支援システムサービス販売開始	2月 ソチオリンピック・パラリンピック開催 4月 消費税引き上げ(8%に) 6月 富岡製糸工場が世界文化遺産に登録 — HTML5誕生
2015 (平成27年)	— 札幌営業所を移転(内田洋行北海道支店内)	3月 北陸新幹線開業 10月 マイナンバー法施行 11月 日本郵政グループ3社が東証に上場 — 2015年問題(マイナンバー制度に伴いSE不足)
2016 (平成28年)	8月 VAIOと業務委託基本契約書を締結 9月 VAIO 法人向けのPCオンサイトサービスを開始	3月 北海道新幹線開業 4月 熊本地震 5月 オバマ米大統領が広島市訪問 8月 リオデジャネイロオリンピック・パラリンピック開催 — AndroidがモバイルOSシェアNo.1に
2017 (平成29年)	3月 ガラスコーティングサービスを開始 9月 日本マイクロソフトとサービスプロバイダ契約を締結 10月 「Surfaceオンサイト保証パック」販売開始	1月 ドナルド・トランプ氏が第45代米大統領に就任 4月 銀座6丁目にGINZA SIX開業 6月 エアバッグメーカーのタカタが民事再生法申請

P22 ひとときをトキ入カトを入カ

	当社関連事項	社会動向
2018 (平成30年)	1月 日野キittingセンターを設置(東京都日野市) 6月 Apple Japanと正規プロバイダ契約を締結	2月 平昌オリンピック・パラリンピック開催 6月 大阪府北部地震
2019 (令和元年)	9月 テリロジー社とEzAvater (RPAツール) の販売代理店契約を締結 — PC利用サービス契約をモデルとした期間契約型サブスクリプションサービス開始(OS事業部) — パブリッククラウド導入サービス事業についてシステムサポートと直接取引開始 — APS (Apple Professional Services) スタートに向けてリセラー2社(Too/リコー)と契約を締結 — 多摩営業所を移転(東京都国立市)	5月 皇太子徳仁親王が天皇に即位、令和へ改元 10月 消費税引き上げ(10%)に、軽減税率初めて適用 12月 中国武漢市で原因不明の肺炎患者が報告される — 令和元年台風被害甚大(東日本) — 5G(第5世代移动通信システム)世界でサービス開始
2020 (令和2年)	1月 船橋キittingセンターと浦安テクニカルセンター(PCリペアセンター)を統合し、ESCO 船橋-BaySite(千葉県船橋市)を設置 9月 柏フィールドサービスステーションを移転(千葉県柏市)	2月 新型コロナウイルス感染症への対応(シフト勤務・在宅勤務・業務分散) — 独身寮制度の新設 — GIGAスクール構想への対応 1月 国内で初めて新型コロナウイルス感染による肺炎患者が確認される 4月 GIGAスクール構想の加速 7月 令和2年7月豪雨災害

Look back again

ウチダエスコ社内報「ESCO」誕生

ウチダエスコの社内報「ESCO」が誕生したのは1987年6月。定期刊行1号目の「ESCO」に掲載された初代社長・関昌氏のコメントでは、当時の状況とともに会社の成長に向けた想いが語られています(以下全文)。



新しい社内報「ESCO」の出発にあたって “500人で千人力を”

社長 関 昌

合併による新しい船出をしてから、もう4ヶ月を経ようとしています。社内報も合併特別号として3号を(新入歓迎号も入れて)発行してきましたが、今からは新しく定期刊行物として、正規にスタートすることになりました。毎月10日発行を目標にしていきたいと思います。誌名も応募総数38通の中から、『ESCO』とまりました。社員数500人を越し、600名に近づく体制になると、社内報はお互いを知るコミュニケーションの手段であると同時に、皆さんの創意が誌面に生かされるべきものであると思います。また、会社全体の経営の実状、方向を知らせる役目もあります。さらに望めば、日々の心の糧となり、エスコ社員の生活のヒントになればと考えています。あくまでも上意下達だけのものとは考えたくありません。経営上のことでも出来る限り、この社内報「ESCO」に明らかに、各自が目標をもてるようにと考えています。実績も表にして、7月から社内整備ができた次第、発表していきます。どの合併の場合にも、合併をめぐってのいろいろなトラブルが取沙汰

されるものですが、わがエスコの場合、両社社員、各関係者の良識の賜か、合併をめぐってのトラブルもなく、順調に推移しつつあり、新生エスコの基盤を着実に固めつつあります。両社の各営業拠点をつつにする問題を例にあげても、福岡をはじめ、順調に進んでおり、東京、大阪を除いて、今期や7月までには完了する予定です。今まで、両社で違いのあった諸規定の整備も7月までにはほとんど終る予定で、この点でも、皆さんの期待に依っていることを信じています。新しいスタートをして、今エスコは厳しい市場環境の中で、遅く前進を続けていこうとしています。会社というものは、前進、前進、それだけが会社を意義あらしめるものです。一人一人の力を併せて合併が1+1=2でなく、3にも4にも5にもなり得るように500人の力が、1000人力にも2000人力にもなるように努めようではありませんか。社内報もそのための一助であるように期待しています。



歴代社長

株式会社ウチダ・コンピューター・エンジニアリング (UCE)

初代社長



宮崎 重信

■任期

1972 (昭和47) 年～1973 (昭和48) 年

第2代社長



中村 正二

■任期

1973 (昭和48) 年～1987 (昭和62) 年

ウチダサービス株式会社 (US)

初代社長



関 昌

■任期

1970 (昭和45) 年～1987 (昭和62) 年

ウチダエスコ株式会社

初代社長



関 昌

■任期

1987 (昭和62) 年～1993 (平成5) 年

第2代社長



島野 三郎

■任期

1993 (平成5) 年～1999 (平成11) 年

第3代社長



原 宏亮

■任期

1999 (平成11) 年～2003 (平成15) 年

第4代社長



武井 均

■任期

2003 (平成15) 年～2013 (平成25) 年

第5代社長



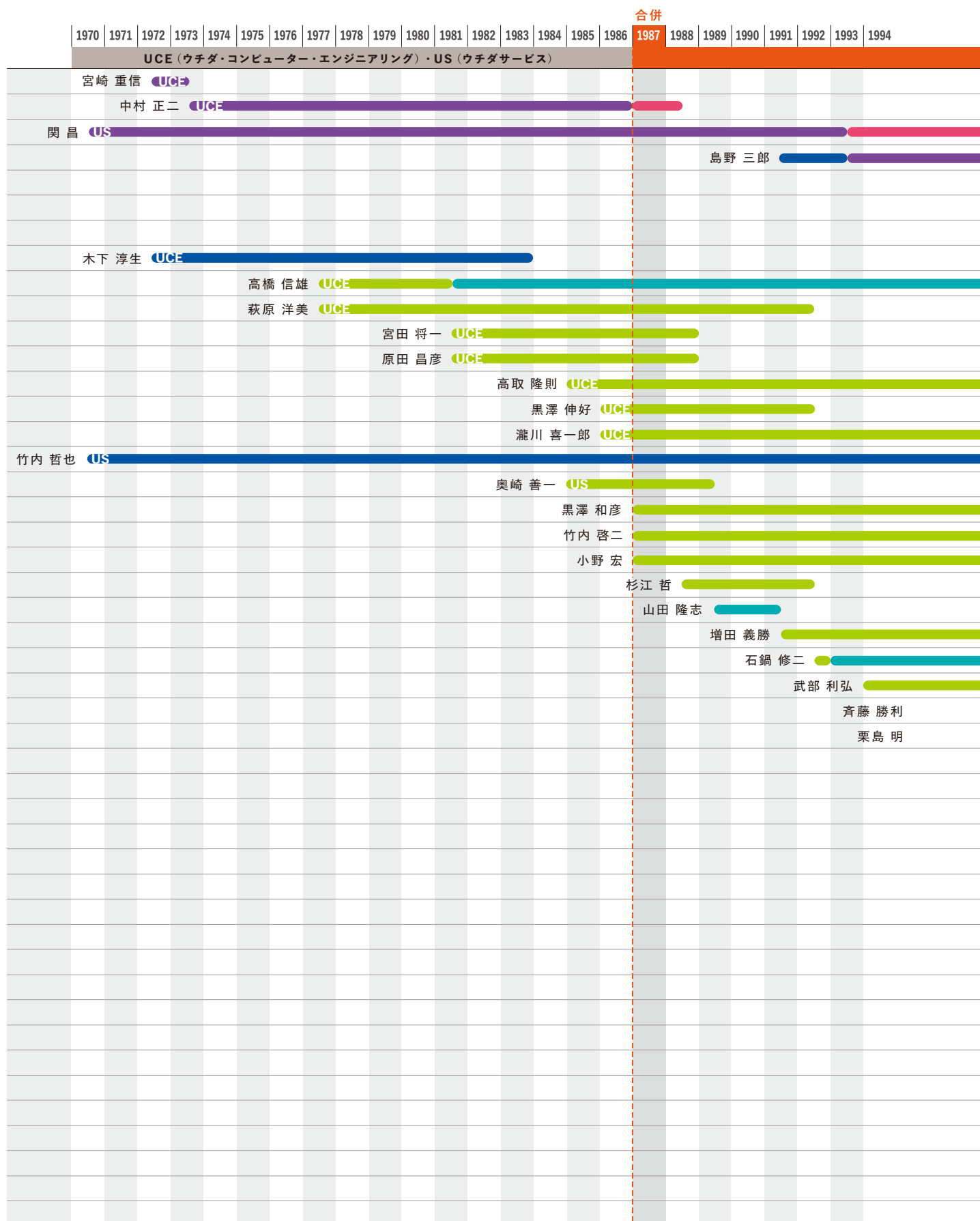
江口 英則

■任期

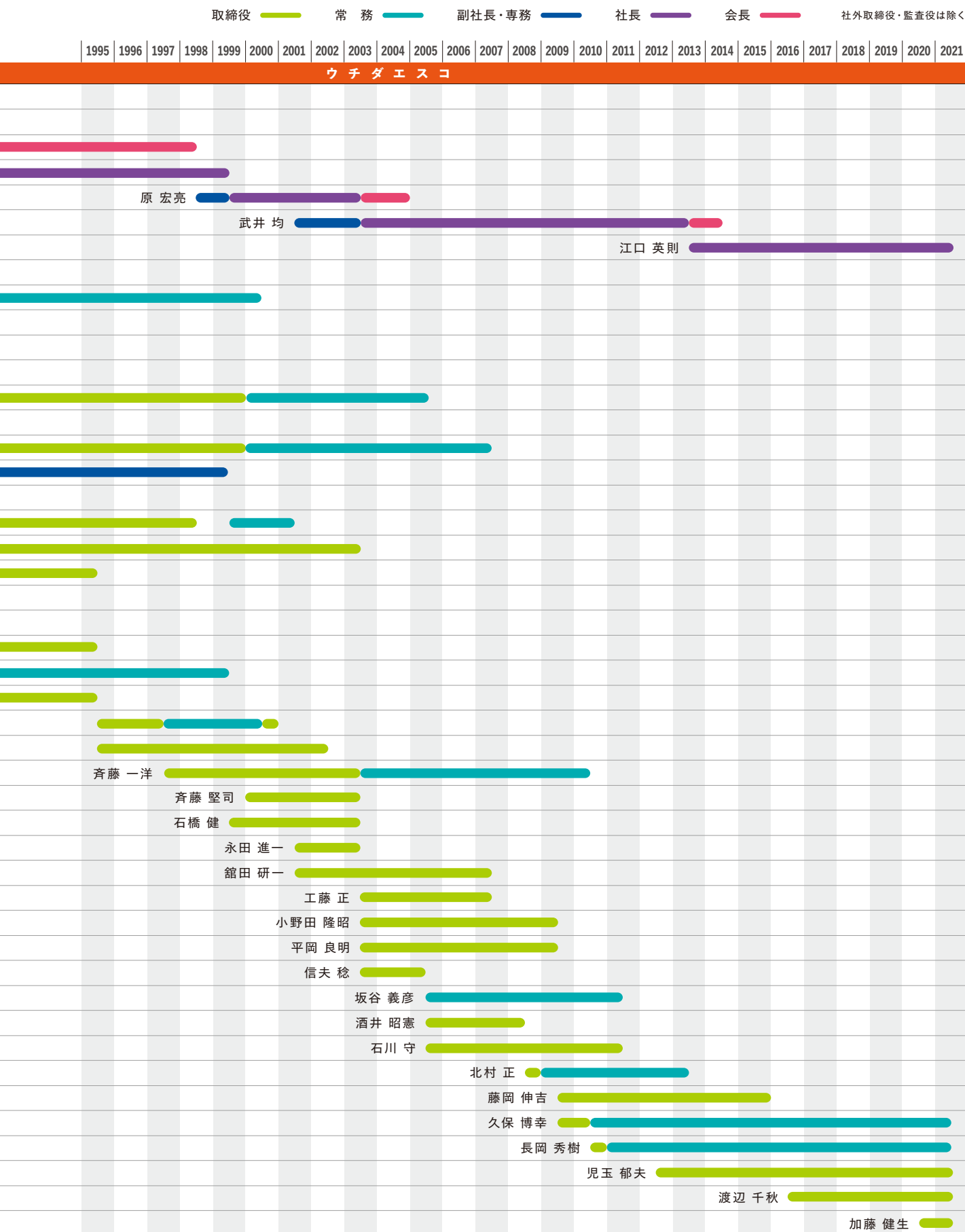
2013 (平成25) 年～

P23
ここに力を注ぎます

役員任期一覧



P22



売上高・従業員数推移

売上高

(百万円)

18,000

16,000

14,000

12,000

10,000

8,000

6,000

4,000

2,000

0

1987 1988 1989 1990 1991 1992 1993 1994 1995 1996 1997 1998 1999 2000 2001 2002 2003

合併

売上高	6,101	6,468	7,055	7,803	8,294	8,451	8,185	8,894	9,311	10,034	12,518	12,276	11,796	12,097	12,207	11,610	11,781	
従業員数	437	507	544	589	593	575	575	566	587	620	672	658	635	623	595	584	569	

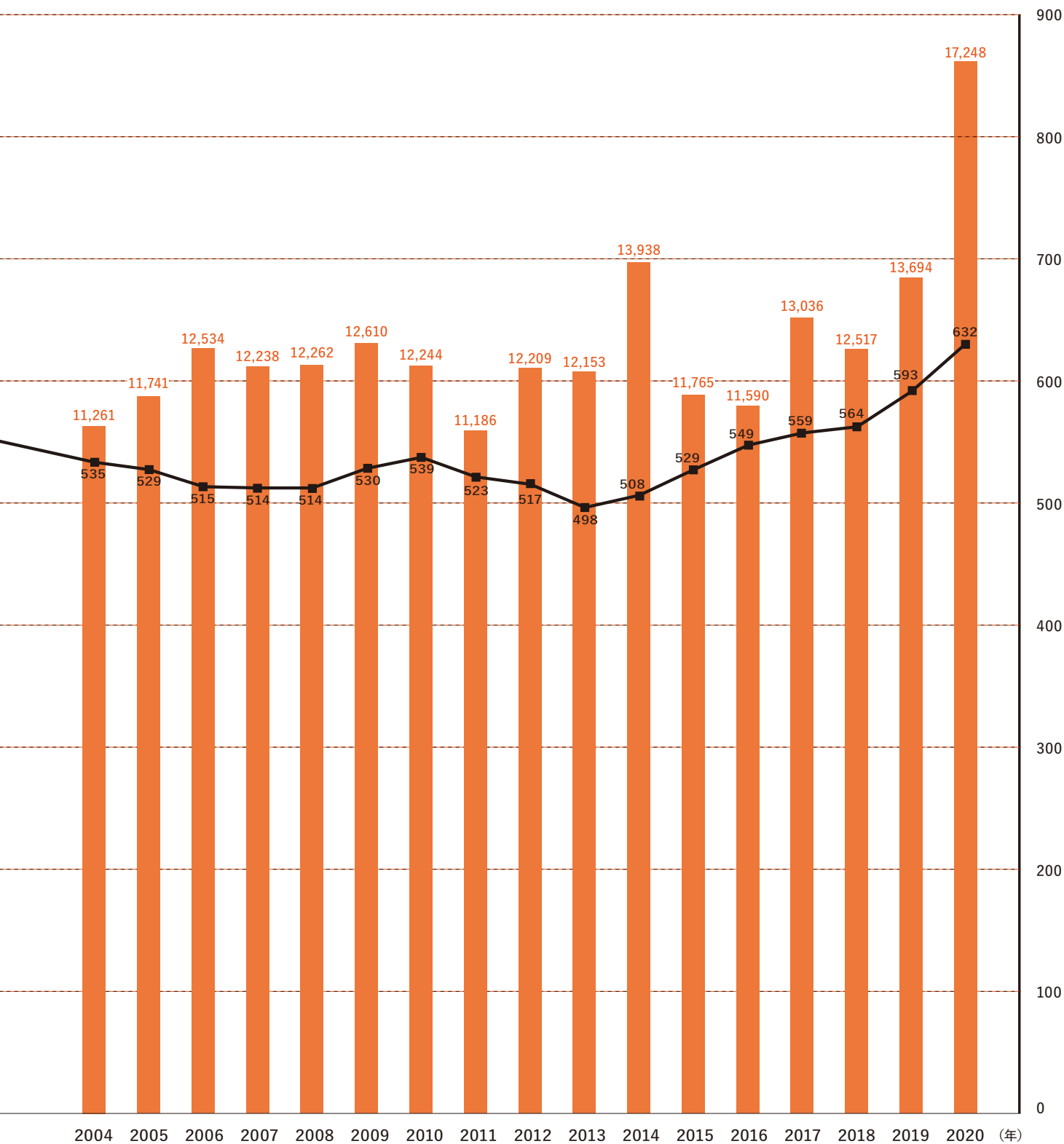
ここにテキストを入力

P24

従業員数 売上高

従業員数

(人)



	11,261	11,741	12,534	12,238	12,262	12,610	12,244	11,186	12,209	12,153	13,938	11,765	11,590	13,036	12,517	13,694	17,248
	535	529	515	514	514	530	539	523	517	498	508	529	549	559	564	593	632

Business Review

UCHIDA ESCO

ウチダエスコ
ビジネス・レビュー

50周年記念号 資料編

ここに未来のビジョンを入力



ESCO

資料から読み解く50年の軌跡



Next

Corporate Information

会社概要

Certification

資格・取得認証

50years History

年表

Sales & Employee

売上高・従業員数推移