## 中小企業の目【東京都多摩市】

## 「変えてはならないもの」と 「変えなければならないもの」

臼 井 **努** (京西テクノス株式会社) 代表取締役社長)



「京西グループは、医療・通信・計測をキーワードとしたトータルマルチベンダーサービスの 実現、技術革新を推進し、和を持った豊かな価値を創出します」

これが京西テクノスの企業理念であり、創業時に私が策定した。

当社のメインドメインは「医療」「通信」「計測」であり、B to Bの高付加価値製品をターゲットにメンテナンス・サービスを提供し、コンシューマー領域には踏み込まない。また、今までにない病院、工場、プラント等で稼働するあらゆる機器、システム、ITインフラを丸ごとサービスする「トータルマルチベンダーサービス」の実現という壮大な展望を持ち、具現化に向け技術革新を絶え間なく行っている。

「トータルマルチベンダーサービス」という言葉は私が創った造語である。 これは、トラブルの受付からシューティングまで

- ① 24時間/365日対応のテクニカルサポートセンターでのトラブルコールの受付
- ② 全国最寄りの拠点からエンジニアが現地に駆け付け、トラブル事象の解消/復旧(部品・製品交換)を行うオンサイトのフィールドサービス
- ③ 現地で交換し、持ち帰った故障製品、部品を解析/修理
- ④ サービスに必要な部品/代替え機のハンドリング

これらのトータルサービスと、何処のメーカーのものでもワンストップで対応するマルチベンダーサービスを組み合わせたものだ。B to Bの高付加価値製品を対象にこれを成し得た会社は今までに存在しない。

このビジョンを具現化するため、理念の中で「和」という言葉を重用した。

「和」という言葉には仲良く、協調するという意味もあるが、理念の中での和は、会社を良くするためにお互いに納得いくまでしっかり議論し、結論を導き、導き出した結論には反対意見の者も従い皆でベクトルを合わせて進む、皆で協調して最高のサービス会社を築いていくという想いを込めた。聖徳太子が制定した十七条憲法の「和を以て貴しとなし・・・」の和は同様の意味と言われ、安定した国家を形成したいというその想いに共感する。

創業から19年、従業員がグループで450名、年商も100億円を超え、「工場」から「企業」への変革が不可欠となった。

社員数が増えてくる中で会社の指針を明確にするために、サービスを提供する企業としてあるべき姿を「京西Value」として纏めた。京西Valueは「品質・コンプライアンス」「社会貢献」

「ヒューマンスキル」「プロフェッショナルスキル」の4編から構成され、管理職者を中心に全社員で纏め上げた。

企業理念や品質/環境方針等と併せて、「企業倫理ハンドブック」として編集し、全社員に配布し、毎日の朝礼で必ず読み合わせもし、全員に刷り込みを行っている。また、経営理念のもと健全な事業活動が遂行できるよう「京西コンプライアンス・マニュアル」も作成し、行動規範を明確に謡い、周知徹底を図っている。

企業理念、ビジョン・・・、会社経営の中でこれら精神、指針の部分はその会社が存続する 限り、「変えてはならないもの」だと考える。

一方、ビジネスモデル、ビジネスプロセスといった仕事の進め方、手順は変化に追随し「変えなければならないもの」である。この「変えなければならないもの」をそのままにしておくと競争力が弱体化し、企業成績の低下は不可避となる。

世の中も政府が標榜する「Society 5.0」の世界の実現に向かい、「5G」「IoT」「AI」等々、社会インフラ、産業構造が革新的な技術により数年で様変わりするタイミングを迎えた。更に新型コロナウィルスが世界中で猛威を振るい、生活/ビジネススタイルの変革を加速するトリガーとなり、学校ではオンライン授業、企業では「働き方改革」が一気に進みテレワーク、時差通勤が何処でも行われるようになった。

僅か数か月で起きたイノベーションは加速化され元に戻ることはなく、ニュースタンダードとなる。企業の「専門化」も更に加速化し、強み、差別化を有さない企業は淘汰されていくことになるだろう。5年・10年先は、今の延長線上だけでは当社の売上/利益は維持することは不可能であると危機感が募る。インフラ、技術の革新に伴い、それを自社の業務プロセスに如何に取り込み、業務スピードを速め、作業品質を向上させなければならない。

当社の場合、ITインフラが4Gから5Gへ切り替わるにあたり、動画の配信レベルが圧倒的に 改善されるため、メンテナンス・サービス業務を行う現場の状況を高精細な動画でバックオフィ スとなるサポートセンターに伝え、そこに控える高スキルエンジニアから現場に対し、的確な 作業指示を行うことにより、作業スピード/品質を向上させ、現場作業者のスキルも同時に上 げることが可能となる。このサポートセンター機能はテレワーク化で自宅でも構わない。

また、AIをサポートセンターに導入することにより、データベースに蓄積された過去のトラ

ブルシューティング結果をもとに的確な 対応法が瞬時に導き出されるようになる。 当社でもこれを速やかに具現化すること が求められ、実現に向け全社基幹システム、技術情報データベースの再構築、インフラ整備をトッププライオリティで推進 している。

このように、明確なビジョン並びに技 術革新が進む都度、それを自社の力に取 り込める力を併せ持つ企業がこれからも 生き残り、飛躍できると考える。

## トータルマルチベンダーサービス フールドサービス サポートセンター 対容様果が明、フィールドスクラフ 新名様、ティムリーに お客様パーフセンター お客様のニーズに 金合む ・公型で対点 ルーツを対象 バーツを対象 バーンのを対象 バーのを対象 バーの