

第5回 技術支援から経営改革へ
支援の範囲が拡大

会社紹介

タプロス株式会社

秋田県秋田市寺内字後城322-3

設立：1956年

従業員数：60名

事業内容：一般家庭用・業務用・工業用LPガスの販売、住宅設備機器販売、冷暖房・LPガス配管の設計施工等。大館、能代など5つの営業所を持つ

URL：http://www.tapros.co.jp/

秋田県のLPガス販売大手タプロスの改革プロジェクト。システムを有効活用するというITの課題からスタートした支援は、いくつかのステップを経て、プロジェクトの推進による経営改革へと進んだ。

タプロスの支援内容について最初に木村社長と打ち合せをした際に、ITコーディネータは「経営とITの両面に精通したプロフェッショナルである」ことを伝え、支援範囲をITの技術面に限るのか経営革新のための支援まで広げるのかを確認した。

木村社長の意向は、経営に関することは他の支援者にすでに依頼しており、まずは基幹システムの早急な稼働とネットワークやセキュリティの見直しなどの技術的な支援をとのことであった。

システム担当者の判断だけでは解決できない問題も

基幹システムの不具合の解消を進めるため、まずはソフトウェアの設計やネットワークなどの技術面から

調査・分析を行った。その過程で、ソフトウェアの機能がなぜ必要か？ どのようになることが求められているのか？ という疑問が生じた際、システム担当者の判断だけでは解決策が見いだせないことがしばしばあった。

システムの不具合を引き起

こしている根本原因が技術的なものではなく業務の仕組みから生じていることが見えてきたのだ。当初の支援範囲を越えるが、経営的な側面から業務フローの見直しが必要と感じ、業務の現状を分析し、あるべき姿を可視化して将来体系として資料を作成した。

幸い木村社長は了解を出してくださり、統合した業務フローに基づきシステム開発を進め、基幹システムの安定稼働に成功した。

ITから経営へ
全社的なプロジェクト活動

基幹システムの障害を解消する支援活動の中で、ITは技術面だけではなく経営面にも広く影響を与えるものであることをプロジェクトメンバーに伝えてきた。社内ではITを経営に活かしていくことの重要性が共通認識となった。

そこで、社内の課題をプロジェクト化して解決するという方針のもとに、従来の技術面の支援から経営面まで支援範囲を広げることとなった。

プロジェクトは、「社内向けプロジェクト」「顧客向けプロジェクト」

「共通プロジェクト」の3分野に設定し、全社員からテーマを募集。選定の結果、5つのプロジェクトを立ち上げて全社で取り組むこととした。ただし、タプロスではプロジェクトの取り組みが初めてであったため、プロジェクトの考え方や手法を社員に伝えることから始めていった。

このとき木村社長より「本格的なお付き合いのスタートになりそうです」のお言葉をいただいた。ITコーディネータの活動を認識していただいたと感無量であった。

ITコーディネータと企業のファーストコンタクトは、経営戦略や情報化戦略などの戦略的な支援というイメージを持っていたが、いつも形が決まっているわけではない。ITのトラブルシューティングから支援し、その根本原因を突き詰めていくことで経営的な支援に範囲が広がることも多い。いずれにしても表面的な課題解決にとどまらず、本質を見極めた支援活動により信頼を得られるものと思っている。

(ITコーディネータ 大澤昌氏)

(次号に続く)