

2018 年

2018年、日本経済は個人消費が持ち直し、雇用情勢も着実に改善してきている中、引き続き緩やかな景気回復が続いた。企業収益が堅調な中、設備投資は高水準を維持。政府の働き方改革推進やIT導入支援事業、パソコン更新需要などにより、国内企業のITへの関心も高く、企業のIT投資は底堅く推移した。

このような経済環境の中、大塚商会は営業部主体の運営体制を継続。特に働き方改革については豊富なソリューションと実践事例を通じ、具体的提案に努め、企業のITニーズを確実につかんだという強い手応えを感じていた。

Topic

1

新技術RPAの普及促進

前年でもふれたとおり、大塚商会は全社働き方改革プロジェクトを推進し、ITを利用した業務自動化の取り組みを行ってきた。その中でチャットボットと同様に、大きな期待を寄せられていた新技術がRPAであった。

RPA分科会では、「RPAで何ができるのか」「RPAはどのような業務に向いているのか」について試行錯誤を繰り返しながら、実践に向け少しずつ前進していった。新技術の導入時に起こりがちな無用の混乱を避けるために、部署ごとの導入ではなく、全社で歩調を合わせてノウハウを共有し、管理者不在のロボットが存在しないように全体管理を実施することとした。そこには導入初期からの社内事例を蓄積・管理することで、外販商材としてのビジネス展開に役立てようとする意図もあった。

RPAは、お客様からの問い合わせ内容の分析など膨大な件数におよぶ業務の効率化が課題であったサポートセンター部門でいち早く採用され、その後、全社利用へと拡大していった。

ロボットに業務を任せるにあたっては、あらかじめ「ロボットに任せてはいけない作業」などの全社管理基準を明確に定め、運用を軌道に乗せるために教育とサポートに注力した。当初はシナリオ作成は自力で行っていたため、作成を断念する実務者が続出したこともあり、TIS主体でRPAのハンズオン研修を実施。実務者の要望に沿った研修を継続した。さらに2019年2月にはTIS内に技術者2人を常駐させ、専用の問い合わせ窓口を設けたことから、利用者は一気に拡大した。

その後、2021年12月末時点で約1,000本の業務プロセスの自動化を実現。併せて

RPA分科会による全社管理基準の策定や教育プランの調整、ロボット化の進捗管理などを進めている。

Topic 2 オフィスマるごと大塚商会

大塚商会ではオフィスのさまざまな課題を解決し、お客様の成長に貢献できるように、高付加価値で具体的、わかりやすい提案を行なっている。

2018年の実践ソリューションフェアでは「まるごと」をテーマとして打ち出した。大塚商会は複写機などの事務機系はもちろん、パソコンやサーバーなどのハードウェア、基幹系・情報系など各種ソフトウェア、そして通信ネットワークやセキュリティ関連商材、さらに「たのめーる」で提供するオフィス用品や「たよれーる」の保守・サポート・Webサービスなど、実に多様なソリューションを1社で提供できるという大きな強みを持っている。大塚商会だからこそ、オフィスで必要とされる全ての商材を扱い、そしてそれをサポートすることが可能なのである。これらを組み合わせ、ソリューションとしてお客様に提供することもできるという点において、大塚商会は世界でも稀有な会社といえるのだ。

「1回のお客様を一生のお客様に」という姿勢の下、大塚商会は今まで以上にお客様との接点を深くしながらお客様の役に立つ会社になることを目指している。それと併せ、これまでご縁のなかったお客様にも大塚商会との取引にメリットを感じていただけるように活動することが重要である。

そのためにも営業部主導の運営をより一層推進し、お客様との接点の強化を図り、その活動から得られる情報をお客様のオフィスの課題解決に向けたソリューション提案に活かせるよう、現場力の強化に努めている。

大塚商会の強みである、幅広い取り扱い商材やサービスを組み合わせて



実践ソリューションフェア 2018

企業の課題を解決する「複合提案」は、お客様の成長に貢献できるように付加価値が高く具体的でわかりやすい。これはワンストップソリューション、ワンストップサポートが可能な大塚商会だからこそ可能な提案である。

今後さらに進むテレワーク&ペーパーレス時代には、さらなるシステム融合が必要となる。そのときに大塚商会の強みの価値が一層大きくなることは確かである。

一つ一つお客様の深耕を進め、お客様の生産性向上とコスト削減を実現し、共に成長していく——「オフィスマるごと」は、今後の経営戦略における基軸となる方針なのである。

Topic 3 ROホールディングス株式取得

2018年5月、大塚商会は株式会社リコーが新たに設立する共同持株会社（ROホールディングス株式会社。以下JV）の株式を取得することで、リコーロジスティクス株式会社に資本参加することを決定。同日付で、JV株式に関する株式取得契約を締結した。

リコーロジスティクスは、1964年2月にリコーの物流部門が独立して誕生。当社の物流機能に関して重要な役割を担っており、事業の将来にわたる持続的成長のためには、資本参加を通じてより緊密な関係を構築し、共に発展することが重要であると判断し、リコーからの株式取得に合意したものである。

Topic 4 「風景の足跡」

2018年2月、前年4月より放送開始されていた、大塚商会1社提供によるミニ番組「風景の足跡」（テレビ東京[関東ローカル]）のネット配信がスタートし、全国での視聴が可能となった。

ミニ番組とは3分程度という短いテレビ番組のこと。記念すべき第1回は創業の地・秋葉原がテーマだった。放送開始から5年を経過した2022年には、訪れた風景は日本全国で250カ所を超えていた。

同番組の放映について、大塚商会には「昔から息づく風景に何か新しい技術や発想、

工夫が加わることで、今もなお生き生きしている風景」をコンセプトとし、「見過ごされていた風景の再発見につながってほしい」と期待する思いがあった。2018年5月には、社員より撮影候補風景を募集している。さらに2021年4月からは全国6局放送へと拡大した。

番組・CM提供としてはこのほかにも、息の長い取り組みとして「たのめーる」のCMがあるが、こちらも提供開始以来、好感度ランキングで長く上位を維持している。日本が高度経済成長期で元気だった頃の昭和のイメージを今も継続する同CMは2000年代に入ってから創られたものであるが、今も古さを感じさせず、多くの人々に長く親しまれ、そして愛され続けている。



風景の足跡