



若手社員座談会 特集

# 1

## 若手社員が考えるCSR —ITが人と社会にできること

CSRの基本はIT企業としての本業をきちんとすること。そのためにはお客さまに満足していただける高い品質のサービスを提供すること。これが日本ユニシスグループの姿勢です。それでは、お客さまに満足していただくために、社員として何をどうすればいいのか、何ができるのか。こうしたテーマで、入社3年から9年の若手社員たちに語り合ってもらいました。お客さまに「人」を信頼してもらうことが大切。そのためにはお客さまの立場に立って愚直でも誠実に対応すること、ITスキルを磨くだけでなく、人として成長しなくては…。若手社員一人ひとりの熱い思いが伝わってきました。司会進行は日本ユニシス人事担当役員の佐伯常務が務めました。

## お客さまに信頼していただくために…

**佐伯** お客さまに満足していただくというのはなかなか難しい。それについて、みなさんはどのようなことを考えながら仕事をしているのか。何か常日頃から心がけていることなどはありますか。

**江口** 営業担当としては、お客さまの思いをしっかりと理解し、それにきっちり応える提案をすること。それが第一です。また、そのためにも、提案時やサービスを提供するときにグループ内の人たちと連携しながら、お客さまの思いをスタッフでしっかりと共有すること、その際の調整役をきちんと果たすことも営業として重要だと感じています。

**美馬** 私は新規のお客さまが対象なので、まず名刺を集めるところから始めます。実に多種多様、いろいろなお客さまがいます。どんな小さなことでもご相談に応じる、お話を伺う。できることがあれば関係するスタッフに相談して、協力して解決のお手伝いをします。小さなことから始めて、まず当社の名前を知っていただく。

**笠貫** 私も新規のお客さまが多いので、まずどんなお客さまなのかを自分なりにしっかりと知る。その次に、私たちのことをよく知ってもらうということですね。受注後は、やはりチームで気持ちを一つにしてお客さまに対応することが大切だと思います。お客さまにとっては日本ユニシスもユニアデックスも日本ユニシス・ソリューションも全部同じ「ユニシスさん」ですから。

**佐伯** まさに三位一体、チームワークでお客さまにサービスを提供するということですね。

**鈴木** 少し前に、お客さまのシステムを構築したのですが、本番で予期しない不具合が発生してしまい、お客さまの信頼を損ねてしまいました。そのシステムは中国でオフショア開発したのですが、そうした場合にはその目的や仕様、使い方まで細かく伝えることが不可欠だと思いました。品質の確保にもコミュニケーションは重要です。

**北嶋** 私も今まで新規のお客さまのところに伺うことが多かったのですが、お客さまのお話やお気持ちを理解する上で、幅広い知識を



01 佐伯 基憲 日本ユニシス 人事担当役員

02 鈴木 尚子 日本ユニシス・ソリューション インダストリーシステム開発本部

03 井上 陽一郎 日本ユニシス・ソリューション 共通技術開発本部

04 笠貫 由起子 日本ユニシス 金融第一事業部

05 美馬 知恵子 ユニアデックス ソフトウェア事業グループ 営業統括部 官公ビジネス部

06 萩原 大輔 ユニアデックス MSCオペレーション管理部

07 北嶋 智幸 日本ユニシス 金融アウトソーシングセンター

08 江口 順司 日本ユニシス 産業流通事業部ダイレクターマーケティング営業部



吸収するように心がけています。経営や財務、システムといった専門部署の方が出てこられますから、経営の話題でもシステムの話でもある程度対応できるようでない、お客さまの課題や要望もうまく理解できませんし、人として信頼してもらえませんから。

**佐伯** 確かに、人間力というか、人間としての魅力は信頼を得る大きな要素ですね。また、社員一人ひとりの人間力の総和が企業の価値と言えるかもしれません。個々の人間力をどう高めていくか、それが課題ですね。

## 技術力+人としての誠実さが決め手

**佐伯** 井上さんは技術部門ですが、毎日傾心がけていることというところ。

**井上** 個人としての技術力を高めること、お客さまに信頼される技術をしっかり身につけるということですね。

**佐伯** 当社グループの技術力についてはどのように考えていますか。

**井上** 要素技術を新たに開発するというところではなく、登場した要素技術を具体的な業務に適用する、実践的な新しいシステムとしてお客さまに提供するという点で、優れた技術力を発揮していると思います。

**萩原** 技術力はお客さまから評価をいただいていると思います。ただ、技術力があるのが前提で、競合他社と同様といった評価でしょう。どこで差をつけるか、当社グループを選んでもらえているポイントは何かというところ、「誠実さ」だと実感しています。

**笠貫** 競合他社の中には提案の段階でこれでもできるあれもできると言って、実際の構築になってできない、お客さまは困ってしまうと

いうのがあります。当社の場合には良くも悪くも正直で、できないことはできないと言う。それはできないから、それをどうカバーしていくかを一緒に考えましょうというスタンスですね。

**佐伯** 確かに、できないことはできない、できると言ったことはきちんとやる。言行一致で、誠意を持って誠実に仕事に取り組むというのは長期的には信頼につながるでしょうね。

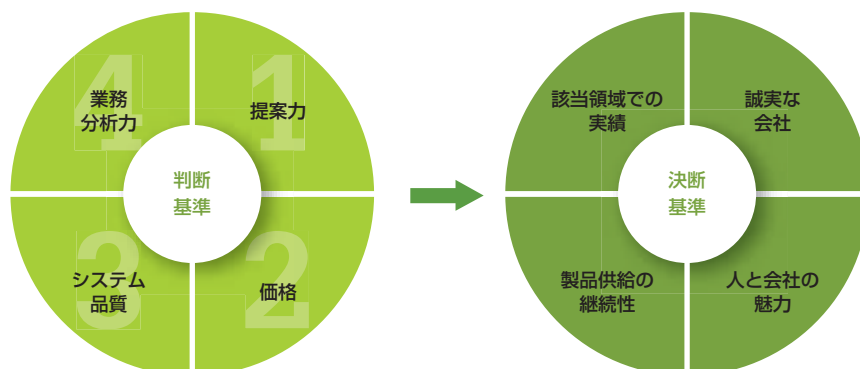
**北嶋** お客さまの視点で見ると、技術力についてはベースとしてあって、決め手になるのは営業や技術者の“人柄”だったり、そのバックにある“会社柄”だったり、「人」の要素が大きい。お客さまも人間対人間で見ている、一生懸命さというのは見て理解してくれているように感じます。

**江口** 私は流通分野で営業をしております



が、この分野には当社独自のソリューションが多いです。そういうオリジナルな開発力、技術力は高いと思っています。それに実際にそうしたソリューションをつくってきた先輩が周囲にいて、お客さまにこう使っていただければ効果が上がるという信念がある。だからとても説得力がありますし、その熱い思い

### ベンダーの選定基準



がお客さまに伝わります。そんな先輩のようになれたらと思いますね。

## お客さまにとって、 安心して長く付き合える会社に

**佐伯** 情熱を持って仕事に取り組むというのはやる気がある、つまりモチベーションが高いということですね。一般にやる気になるというのは、理解して納得するからやる気も起きる。みなさんはどのようにしてやる気を高めていますか。

**江口** 誰かに言われてやるのではなくて、何をするかを自分で考えて行動するということですね。自分で考えるとやろうという気になります。

**北嶋** モチベーションというのはそれぞれの個人に関わる問題で、誰かに言われてやる気になるというのはないのではないかと思います。私は誰かに喜んでもらうというのが好きで、たとえば、こうすればお客さまに喜んでもらえるのではないかとと思うとやる気になります。

**萩原** 自分個人のモチベーションを上げるため、自分が褒められているシーンを思い浮かべてから仕事をしています。また、説明もなく、「いいからやれ」と言われるとモチベーションはさがってしまいますので、説明と納

得というプロセスを重要と考えています。

**美馬** 自分でやる気が起きないとかコントロールできないというときには、仕事場で、みんなががんばっている中に身を置きます。そうするとみんなと一体感を持って、やる気が起きてきます。

**井上** 私の場合は、何のためにこれをやるのか、きちんと目的意識を持つことです。何のためにが明確なら納得してできる。上司から納得できるように言ってもらおうというのももちろんですが、私たちも上司を納得させる、きちんとした説明をするということも大切だと思います。

**佐伯** これからの目標ということについてはどうでしょう。私は最近「若者は社長をめざせ」と言っていますが、そうした気概、意気込みを持って仕事に取り組んでほしい。

**笠貫** 就職活動中、母親に言われたのは、会社員になるということは組織の歯車になるということ、ただ「替えのきかない歯車」をめざせということです。私でなくてはできないそんな存在をめざしたいですね。

**萩原** 私の所属する部門では30代の中堅の先輩が少ない。自分の目標となるような先輩が見つげにくいわけです。ただ後輩はどんどん入ってくる。ですから、いまこんなふうにならば3年後はこうなる、5年後はこうなるといった後輩のモデルになれるようにしたいと思っています。

**佐伯** これから、みなさんにはビジネスを継続して発展させてもらわないといけない。お客さまにとって、安心して長く付き合えるユニシスグループにしてほしい。それがCSRの基本だと思います。今回、みなさんの話を聞いて、お客さまを第一に考えるという企業文化がしっかり根付いていることがわかり、とても頼もしく感じました。



### 企業が心がけること

- 信用され、信頼される会社
- なくてはならない会社
- 期待され、信任される会社

人を磨き、組織力を高め、  
お客さまの信頼に応えること

すべては、  
お客さまの成功のために