

I. 会社概要

1. 会社の名称	株式会社イシマル
2. 本社所在地	長崎県長崎市田中町587-1
3. 電話番号	095-839-1400
4. URL	http://www.ishimaru.ne.jp
5. 設立年月日	1973/8/1
6. 資本金	5000万円
7. 上場の有無(店頭/2部)	無
8. 業種・業態	事務機器販売業
9. 代表者名(年齢)	石丸利行(54)
10. 情報戦略責任者名(年齢、役職)	高橋憲一(57) 財務・企画本部長
11. 直近の売上高(百万円、年)	5,723百万円(2005年7月期)
その1年前の売上高(百万円)	5,816百万円(2004年7月期)
その2年前の売上高(百万円)	5,594百万円(2003年7月期)
12. 直近の経常利益額(百万円、年)	52百万円(2005年7月期)
その1年前の経常利益額(百万円)	104百万円(2004年7月期)
その2年前の経常利益額(百万円)	47百万円(2003年7月期)
13. 現在の従業員数(うち社員数、年)	188人(186人 2005年7月期)
その1年前の従業員数(うち社員数)	189人(187人 2004年7月期)
その2年前の従業員数(うち社員数)	191人(189人 2003年7月期)
14. IT部門の有無(名称)	無、IT営業・サービス部門及び企画室で兼務
15. IT部門の責任者名(年齢、役職)	江頭邦夫(47) ゼネラルマネジャー
16. IT部門の人数(うち社員数)	兼務 0.4人
17. 直近のIT関連の年間費用(人件費も含む、百万円、年)	22百万円(2005年7月期)
その1年前のIT関連の年間費用(人件費も含む、百万円)	16百万円(2004年7月期)
その2年前のIT関連の年間費用(人件費も含む、百万円)	47百万円(2003年7月期)

平成18年度IT経営百選応募記入シート(2/2)

株式会社イシマル

18. 事業・商品・サービス内容	<p>『オフィスの困ったを解決する』をキャッチフレーズにオフィスの総合ソリューションプロバイダーとして、オフィス家具・事務機器分野及びIT支援分野での以下のような商品・サービス(※1)を長崎県を中心に(※2)地域密着で展開している。</p> <p>事務用品(19%) OA機器(34%) オフィス家具(12%)の販売、インターネットデータセンター(1%)、保守サービス業務(14%)、インテリア企画設計施工(3%)、通信販売(13%)、その他(4%)</p> <p>(※1 構成比は05年7月期の数値)</p> <p>(※2 本社=長崎市、支店=佐世保市、島原市、北九州市 左の市とその周辺地域を指す)</p>
19. ビジネスの特徴	
① 強み	<p>①特定のメーカーに依存せず各社のノウハウを自社内に蓄積してきている。これをわが社では『officewareオフィスウェア』と称し、オフィスのレイアウトから文書管理、OA機器やITの活用まで、オフィスに働く「人」の視点を加えた独自のビジネスシーンをデザイン。それらを「オフィスに関する総合ソリューションプロバイダー」としてワンストップで顧客に提供している。</p> <p>②わが社の沿革は、筆墨製造販売に始まり今年で創業124年目となる文具店榊石丸文行堂の外商部に端を発しており、抜群の知名度と老舗の信用をバックボーンに、現在ではコンピュータシステムの開発までを手がける。地域密着型の営業展開で、企業・官公庁・学校などのオフィス環境全般に関わりながら、長年にわたって顧客との信頼関係を培う一方、新規顧客との信頼構築をはかっている。</p> <p>③IT・インターネット関連事業に関して、訪問営業担当者が窓口となりながら、後方ではIT系の専任者が支えるという、いわゆる顔の見えるサービスを提供し、顧客とのコミュニケーションを重視しながら、中小企業のIT活用推進に取り組んでいる。</p>
② 付加価値	<p>①オフィスという空間や、オフィス家具など物的でアナログなものから、事務機器、IT機器、ITソリューション、ネットワーク等まで、オフィスに必要な全ての分野に精通しているという強みを生かし、配置(使い勝手やワーカーの動線)、運用、ワークスタイルなどを考慮した顧客に最適なプランづくりをおこなっている。これによって顧客価値としての効率性・生産性・快適性・利便性を生み出し、顧客からパートナーとして選んでいただいている。</p> <p>②商品・サービスの提供とあわせて、導入後の運用指導や保守・修理などを自社のスタッフで行い、ワンストップのサービスを提供することで、顧客に購入後の安心感を与え高い満足を得ている。加えて自社としては、物販以外の収益として事業の柱となりつつある。</p> <p>③システムへの設備投資や運用管理者の設置が困難な地域の中小企業でも、低価格でITを活用できるインターネットの利用環境=iDC(インターネット・データセンター)を自社で保有・運営し、独自ドメインの取得やホームページの開設、ネット通販、決済システムなどのサービスメニューの提供によって、地域の中小企業のIT化に貢献している。</p>
③ こだわり	<p>「店はお客様のためにある」という創業の心を忘れず、地域におけるバリュークリエイターを目指し、大手では真似のできない密着度をもって、お客さまにとっての効率性、生産性、快適性、利便性を提供する。</p> <p>①ソリューション&コンピニエンスをコンセプトに、お客様に満足を提供できる企業を目指し、</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「オフィスの困った」を解決するための提案を行なう。 2. 納入後のアフターサービスに迅速かつきこまかな対応を行なう。 <p>②長崎県下(離島除く)をカバーする3拠点で、地域密着、長期にわたるお取引、関係の深化を大事にする。併せてお客様に役立つ先端の製品・技術・サービスをいち早く顧客に提供すべく情報発信を行なう。また県産品の通販システム開発を通じ、地域情報の発信に貢献するなど、地域との関係を強化している。</p> <p>③自社SEによる販売管理システム(i-Pack)、通販システム(i-Pack通販、送り上手)などのオリジナルメニューを提供すると共に、地域内企業ならではの(自社開発陣と顧客との)密接なコミュニケーションによって、企業実情に即した完成度の高いカスタマイズを実現する。</p>
④ 独自性	<p>①自社にオフィスの設計・施工部門を有し(二級建築士1名、建築施工監理技士1名 =国土交通大臣)、オフィス内の最適環境をコーディネートすることから(オフィスプランナー2名、ファシリティマネジャー=日本ファシリティマネジャー推進協会=1名、ファイリングデザイナー=日本経営者協会=7名)、ITインフラ(ネットワークの敷設・設定)の構築、アプリケーション開発まで、トータルなオフィス創りをすべて自社スタッフで行うことができる。これらを1社で総合的に実現できる企業は全国でも稀である。</p> <p>②(社)ニューオフィス推進協議会が今年度から認証している「オフィスセキュリティコーディネータ」の有資格者(第一回合格者)を配し、顧客のオフィスセキュリティに関してのアドバイス、セミナーを開催している。これら、①②の有資格者は「人材こそが最大かつ唯一の財産」との認識のもとに育成したものである。</p> <p>③自社データセンターを地域の企業に活用していただくためにホスティングやASP、ホームページ作成などの豊富なメニューをリーズナブルな利用料で提供している。またその営業活動には顧客を理解しているルートセールスがあたり、細やかなサービスを付加している。</p>

会社名 株式会社イシマル

1 ビジネス戦略・経営改革の視点	評価を行なうに当たっての具体的事実
<p>①業績の好調さ</p>	<p>①需要の縮小が続く環境下において、業績は多少の変動はあるものの安定している。また、売上重視から、利益重視に方針を転換。サービス&サポートを重点項目に掲げる中、システム販売とサポートによる粗利益は毎年3~5%伸びている。 ②新規事業iDC(データセンター)ビジネスに着手。取引企業も順調に伸び3年間の推移は282社、395社、現在は採算ベースの444社に達した。今後も順調に売り上げ増、利益増が期待できる。 ③外部環境及び自社の方向性を基に3ヶ年の業績予測を立て、シュミレートしながら経営計画・経営戦略の立案を行なっている。 ④景気の低迷で、家具を中心とするオフィス需要が極端に縮小している中、上記①~③の取り組みによってそれを補い、従業員ひとりあたりの付加価値額は、少しずつ向上している。(対前々年比104.4%) ⑤消耗品物流システム再構築による物流コスト大幅減など思い切った改革を行った成果として低コスト体質に向かっている。 ⑥伸張著しい通販事業への追加投資と共に、ISO(環境、セキュリティ)活動への投資は継続して実施、将来の業績向上に繋がる投資は積極的に行っている。</p>
<p>②ビジネスモデル</p>	<p>①120年の実績のあるわが社は、従来から事業の柱であったオフィス・事務機器関連事業を通じての取引実績が非常に多い。新規のお客様開拓は勿論だが、基本的には既存のお客様へ向けて、オフィスの総合ソリューションプロバイダーとしての深化戦略をとっている。稼働台数3800台(2006年1月現在)の複写機のアフターサービスにあたるサービスマン43名は顧客と定期的なコンタクトを取っており、営業マンとは異なる立場から顧客との関係性を深めている。ここが深化戦略の窓口となるもので、営業マンと連携して提案活動に繋げている。 ②自社保有のデータセンターで、インターネットプロバイダー、ホスティングサービス、ASPを提供しながら、ホームページ作成、ECサイト構築、携帯電話を利用したコンテンツの製作など周辺サービスも自社開発し提供している。 ③受託開発のみならず、昨今ニーズが高まっている「通販システム」、「発送業務システム」、「ネット通販」、「販売管理」などのメニューを自社開発し、ラインナップに加えている。特に「通販システム」はコンサルティング型のシステムとして好調である。</p>
<p>③経営の自立化</p>	<p>①資本、経営共に、特定の顧客や仕入先に依存することなく自立しており、独立系の総合ソリューションプロバイダーとして、顧客のニーズにマッチした商品・サービスの提供を行っている。 ②販売先は官公庁、民間共多岐に亘っており、特定先への依存、偏りは無い。 ③120年の歴史が逆に妨げとなり、「文具、事務機器のイシマル」のイメージが強いことから、毎年「office live(オフィ斯拉イブ)」の名称でメーカー色を排した総合フェア(展示会)を開催し、全4拠点4会場で約2,000名(開催規模によっては4500名)のお客様に会場いただき、オフィスの総合ソリューションプロバイダーとしてのNEWイシマルブランド確立を図っている。また地域でのCM放映、メディアとの連携も積極的に行い、広く地域でのソリューションプロバイダーとしての認知度、ブランド力アップをはかっている。</p>
<p>④経営のオープン化</p>	<p>経営情報は社員にオープンにし、会社運営にも積極的に社員が参画している。 ①社内基幹業務システム(名称VENUS)を1994年から稼働させ、売上等の情報を集積、社内において開示している。(全社員電子的に閲覧できるがデータの持ち出しは制限されている) ②毎年決算報告会を開催し、全社員を対象に損益報告と共に、財務状況や趨勢分析までを含めた状態を説明し、全員経営の意識高揚を図っている。 ③仕入先などのステークホルダーに対しても、経営方針や決算書など、求めに応じてディスクローズしている。 ④人事制度や組織のあり方などについては、一般社員・労働組合・役員の三者で構成した社内プロジェクトを組織して企画立案し、従業員の納得性を高めている。因みに、現行の給与制度、退職金制度、人事考課制度、報奨制度はいずれもこのプロジェクトにより成案したものである。 ⑤「全員参加の経営」を実現するため、全従業員より集めたアンケートをベースに経営幹部が討議し、現在の「経営方針」を成文化、社員の経営への参画意識を高めている。またこの成文化された「経営方針」はバイブル化し、繰り返し確認されると同時に、社員の誇りにも繋がったものとなっている。</p>
<p>⑤満足度経営</p>	<p>①従業員の満足のために取り組んでいること 『イシマルは、「人材こそが最大かつ唯一の財産」との認識に立って、社員に喜ばれ、社員が誇りとし、社員が家族に感謝される会社になります。』をビジョンのひとつとして掲げ、 ・経営情報を説明会などを通じて社員にオープンにし、安心して勤務でき仕事に集中できる環境を作っている。 ・人事制度策定等社員に深く関る会社運営には積極的に社員が参画し社員の要望を汲み取る仕組みを用いている。 ・社外への教育訓練の参加、資格取得を推進し(報奨制度あり)、社内に各分野のプロフェッショナルを養成して、社員をモチベートしている。これが、意欲の喚起→学習→意欲の喚起という好循環を生み出している。 ・従業員の意見を十分に聞くため、直属上司に第三者を加えた複数のメンバーによる面談を制度化している。 ・各種表彰・報奨制度として永年勤続者・成績優秀者・貢献度の高い社員を表彰し、特に永年勤続表彰は、家族への感謝をあらわす目的で、配偶者を表彰者昼食会に招待している。また勤続30年目には家族旅行と特別休暇をプレゼントし、喜ばれている。 ・社員のご子息の小学校入学時はランドセルを、中学校入学時は、図書券を贈り、共に喜んでいる。また長年の文化として、社員の誕生日にはケーキを皆の拍手の中で渡すという、家族経営の名残をとどめているところもある。 ②取引先の満足のために取り組んでいること ・メーカーからの支援を受けるだけではなく、「顧客のためになにをすべきか」を積極的に提案したり、試供品提供によるお客様の声をメーカーにフィードバックするなど「WIN-WIN」の関係を築くためのアクションを起こしている。 ③地域社会の満足のために取り組んでいること ・インターンシップの受入れや地域清掃など、地域活動にも積極的にかかわっている。特に弊社のインターンシップは学校側の評価も高く、活動事例として全国に紹介された。 ・長崎市の携帯駐車場情報システム構築など、ビジネスとしての直接的な地域への関わりも多い。 ・ISO14001を取得。自社のホームページでは、環境方針や取り組みを広く開示している。 ④お客様の満足のために取り組んでいること ・お客様センター(本社8名)を設置し、お客様からの電話問い合わせに対応している。クレームなどはグループウェアを通じて関係者はもとより経営層にまで迅速な報告を行なっている。 ・06年にCR(カスタマーリレーション)推進室を設置し、顧客への直接訪問を通して顧客の満足・不満足を把握できるようにし、については改善の取り組みを行なっている。</p>

Ⅱ. 自己評価表2/2(IT高度活用の視点)

会社名 **株式会社イシマル**

2 IT高度活用の視点	評価を行なうに当たっての具体的事実
①コミュニケーション	<p>①社員全員が1台ずつパソコンを保有。基幹業務とグループウェア、データベースの利用によって、情報やナレッジの共有をはかっている。またこのことが非常に風とおしの良い組織になる一因ともなっている。</p> <p>②グループウェアでプッシュ型の日報を作成。コメント入力、通知先追加などの機能を利用して、同部署内にとどまらず、サービス部門、営業支援部門、管理部門、役員などと広く情報を共有化し、報・連・相の円滑化に役立てている。また出張・直行直帰などの社員間の時間的なずれを克服できるコミュニケーション手段として効果をあげている。</p> <p>③グループウェア「サイボウズ」を利用して、社員のみならず、役員スケジュール、会議、施設利用情報、日報をオープンにしている。</p> <p>④高速インターネット回線を利用したインターネットVPNを通じてテレビ会議システムを本支店4拠点間で利用している。これにより、社内の説明会、一斉学習会はもとより、少数ミーティング、拠点長会議などの実施が可能となり、時間と旅費を気にしなくともよいコミュニケーション機会を得ている。</p> <p>⑤お客様センター(本社8名)を設置し、お客さまからの電話問い合わせに対応している。クレームはグループウェアを通じて関係者から経営層にまで迅速な報告が行なわれ、問題の共有化が図られている。</p>
②営業・マーケティングの改革・新商品や新サービス開発への活用	<p>①自社ホームページにinfoのコーナーを設置し顧客からのメールによる情報や意見の収集を行なう仕組みがある。(月5通程度の受信あり)</p> <p>②イントラ営業情報サイト、イントラISO14001サイトを公開し情報やノウハウの共有化を図るとともに、営業情報メルマガ(企画室発行 月2回)で活用や意見収集を促している。営業情報サイトでは、取り扱い新製品に関する情報に止まらず、社会情勢、市場動向などの自社及び顧客の外部環境の変化に関する情報を営業パーソンに提供することにより、顧客との話題提供に寄与している。</p> <p>③地元企業IT活用推進のため顧客の協力を得て事例を盛り込んだテレビCM(30秒)を放映し、同時に自社ホームページサイトにおいても配信PRしている。</p> <p>④顧客満足調査(アンケート)を行い、一部にWebを使った回答を頂いている。</p> <p>⑤展示会開催時には、来場情報、入場時バーコード読み取り、担当者メール通知呼び出し、Web来場アンケート、PC抽選会など、IT活用の見本となるような展示会運営を行っている。</p> <p>⑥複写機のユーザーは全てデータ(3,800台分)を共有化して、消耗品の供給、点検・サービスの実施、営業提案活動に活用している。</p> <p>⑦データベース「サイボウズデヂェ」を利用して顧客情報の管理を行い、サービスの迅速化を図っている。</p> <p>⑧長崎県庁などの電子入札に参加し応札している。</p>
③プロセスの高度化・連携	<p>①基幹業務、グループウェア、イントラネット、データベースをそれぞれの特長にあった用途において活用し、全社員が入力、画面参照、帳票出力、データエクスポートなどを他者に頼らずできるスキルを身につけている。</p> <p>②グループウェアのワークフローを利用して各種申請(休暇、出張など)をペーパーレス化し電子申請を実現している。これにより、上司不在によるすれ違いが生じて、最短時間による決裁が可能となった。</p> <p>③就業規則、社内報などは、グループウェアの文書管理を用いることで、誰でも、いつでも、最新版の閲覧が可能になった(紙管理のときのような更新漏れ=差し替え漏れがなくなった)。また、営業用の提案書、導入事例など、メーカー提供情報の一元共有化は営業支援のイントラネットで行っている。</p> <p>④基幹情報システム(VENUS)では、購買履歴をもとにした「いつもの商品問い合わせ」が瞬時に行え、お客様からの曖昧なご注文にも的確な対応が可能になっている。同様に顧客の購入データから「グリーン購入の実績」データを提供することなども行っており、顧客企業の経営へのお役立ちを意識した仕組みを使ってわが社との取引による付加価値を提供している。</p> <p>⑤在庫管理システムの運用によって管理ロスによる棚卸減耗は年間売り上げの0.02%まで低下した。同時に、顧客へのデリバリーも機会ロスが減少している。</p> <p>⑥消耗品の物流方式を再構築し、従来自社で行っていた配送業務を配送業者にアウトソーシング、年間約1,500万円のコスト削減を2004年に果たした。今までも模索しながら、サービスレベルの低下が避けられず実現しなかった。今回は、当社特有の配送条件(顧客ごとの検収方式など)をすべてデータ化し、運送業者の発送伝票にプリントするなどの工夫をすることで実現した。</p>
④人材・ノウハウの高度活用・高度な経営管理への活用	<p>①テレビ会議システム(ポリコム社製)を全拠点レベルで活用し、研修・説明会などの全社一斉開催など本支店間のリアルタイムな情報伝達を行なっている。これにより製品情報、営業スキル、販売方法、導入事例などを全社に向けてフラットな形での教育を行いレベルアップを図っている。</p> <p>②中小企業基盤整備機構中小企業大学にて年間約40名の社員が研修を受けて、実務・実践と意識向上につなげ成果をあげている。この受講内容をパワーポイントによって再構成し、受講者が講師となって他の社員に伝達している。ここにおいても①のTV会議システムが活用されている(パワーポイントデータをTV会議に伝送する仕組みも利用している)。</p> <p>③人事考課の結果はエクセルによって得点化され、給与、賞与の計算に反映される仕組みを作成活用している。これは人件費のシュミレーションにも利用している。</p> <p>④3か年の事業計画は、損益項目の入力によって財務状況のシュミレーションまで同時に行える仕組みをエクセルで作成、活用している。これは、同様にエクセルで作成している財務分析データと連携しているものである。</p>
⑤情報セキュリティ対策	<p>お客様に情報セキュリティをご提案する立場から、お客様にお勧めするものは全て自社で使用し安全性、可用性を確認している。従って情報セキュリティ対策レベルは非常に高い。</p> <p>①ICカード認証による入退社の管理(本社のみ)と同じカードでパソコンへのログイン本人認証(全社社員)を行なっている。また外部持ち出しをするノートPCについては、「秘文」を用いた暗号化を施している。</p> <p>②パソコン使用状況のログ収集管理を行い内部からの情報漏洩を抑制している。また、全社員と「情報保持に関する契約」を取り交わしている。</p> <p>③自社のホームページにて、セキュリティ基本方針と情報セキュリティに関する窓口を開示している。</p> <p>④データセンターを所管する部署において、ISO27001取得に向けての取り組みを行なっている。</p> <p>⑤Webサイトのアクセス制限をサーバ側のソフトで行い、ウィルスやスパイウェア、Webメールなどからの情報漏洩を未然に防ぐ措置をしている。</p> <p>⑥安全対策上、iDCサーバーは福岡の耐震施設に移設し、メンテナンスはリモートでアクセスしている。バックアップは1週間分のテープをチェンジャーを用いて自動化している。</p> <p>⑦「オフィスセキュリティコーディネータ」(社)ニューオフィス協議会)を配し、顧客はもとより社内の物理セキュリティに関して取り組み、セキュリティ対策を目的とした社内のレイアウト変更、収納庫等の見直しを行なった。また、視覚による抑止効果を多く施し、投資を最小限にとどめ、社員の意識向上に繋がるセキュリティ対策を行なっている。</p>