



# CSR Report 2014

Corporate Social Responsibility

 **コベルコシステム株式会社**  
KOBELCO SYSTEMS CORPORATION

<http://www.kobelcosys.co.jp/>

本社：〒657-0845 神戸市灘区岩屋中町4丁目2番7号 シマブンビル  
東京本社：〒141-8688 東京都品川区北品川5丁目9番12号 北品川IONビル

発行：コベルコシステム株式会社 CSR推進委員会  
(事務局 TEL.078-261-6001 FAX.078-261-7520)

本誌は、印刷・製本に関して以下のような配慮を行っています

印刷に関する配慮

用紙に関する配慮

インクに関する配慮



印刷工程において有害廃液を出さない「水なし印刷」を採用しています。



森林管理協議会 (Forest Stewardship Council) から認証を受けた適切に管理された森林からの原料を含むFSC認証紙を使用しています。



環境負荷の少ない植物油インクを使用しています。

 **コベルコシステム株式会社**  
KOBELCO SYSTEMS CORPORATION

コベルコシステムは1987年の設立当初から一貫して“ともに”の精神で成長してまいりました。  
2007年、当社の原点である「お客様とともに」、「ビジネスパートナー様とともに」、「社員とともに」、「社会とともに」、の精神をステークホルダーの観点から整理・体系化し、コベルコシステムのCSR推進活動の基点としました。  
お陰さまで、今日では、1,000社を超えるお客様と継続的なお取引をいただき、グループ会社合せて1,500名強の社員が日々切磋琢磨し、200社強のビジネスパートナー様とコラボレーションする企業に成長しました。  
当社では“ともに”の精神を次のように考えています。



## ◆ お客様とともに

製造業を始め、企業のグローバル化はますます浸透し、それに伴って、日本と海外というのではなくグローバルとして企業活動を統合したり、世界中から社員を採用したり、それを推進するためにダイバーシティに取り組んだり、大きなイノベーションが進んでいます。グローバリゼーションという大きなパラダイムシフトの中で、お客様が競争に打ち勝つためには、自らイノベーションを起こし、付加価値をさらに高めていくことが求められています。IoT(Internet of Things)の広がりの中で、グローバルエンタープライズとしての効率化はもちろん、ITを積極的に事業や社会基盤に活用することになるでしょう。また、SMACS(Social, Mobile, Analytics, Cloud, Security)はますます身近なソリューションとして、その中核を成していくことと思えます。お客様がそのようなチャレンジを進められる中で、当社がお客様から信頼を得るためには、お客様の経営課題からアプローチし、一緒に解決していく、真のITパートナーとして“お客様とともに”歩むことが、ますます重要になると認識しています。



## ◆ ビジネスパートナー様とともに

ITサービスはさまざまなコンポーネントから成り立っており、1社単独でソリューション/サービスを提供できるものではありません。さまざまなビジネスパートナー様とバリューチェーンを形成し、システムを構築していく必要があります。また、運用保守フェーズにおいても、お客様の事業基盤であるITサービスを安定稼働させるため、ビジネスパートナー様との協力体制が不可欠です。お客様の快適なご利用や障害予防に知恵を出し合い、障害発生時にはチームワークで迅速に対応することが必須です。「お客様にさらに大きな価値を提供する」という思いをビジネスパートナー様とともに共有し、お客様とコラボレーションしながら、より高品質なソリューション/サービスをお届けします。

## ◆ 社員とともに

組織の構成員である社員一人ひとりの考え方、行動の集積がコベルコシステムの社会的責任の実践につながります。常日頃から社員には次の社長方針を基に行動することを期待しています。

社 長 方 針	<b>■ Principle と Integrity</b> 原理原則にこだわり、 正しいと思う事をやり遂げる + 有言実行
	<b>■ 自由闊達</b> プロフェッショナルとして 自律し、お互いを尊重する + 気持ちを表に現そう

社員一人ひとりが成長し、前向きにイキイキと働けるよう提唱している「3T職場(楽しい、短時間、達成感)」をさらに推進し、会社のカルチャーをもっともっとオープンなものにしていきます。加えて、語学力を始め、多様なプログラムで、お客様のグローバル対応を強力に支援できる人財を育成していきます。

## ◆ 社会とともに

企業は、社会との関わりにおいて初めて成立し得るのであり、最も基本的なことは法律や社会的規範を守ることです。お客様との商取引、ビジネスパートナー様との適正な取引、社員の健全な労働環境、公正な採用活動など、法令順守は言うまでもなく、それぞれのステークホルダーと健全な関係を保つことこそが企業の信頼につながり、事業の土台となります。社員に対する情報セキュリティや適正取引に関する研修、法律改正に関わる説明会等、教育に力を入れるとともに、疑わしい事象が発見された場合には即座に対応できる組織力を磨いていきます。また、当社は関西・首都圏に基盤を置き、国内各地の事業所を中心に、日本全国および海外(主にアジア)での事業展開を図っています。これからも神戸発祥の企業としての地域貢献活動を進めるとともに、各事業所を置く地域との関わりも大切にしていきたいと思います。



代表取締役社長 川瀬 俊治



# Contents

CSRの取り組みについて	
03	「卓越した経営」を目指して
05	コベルコシステムのCSRの取り組み
07	特集 ワークスタイル変革
お客様とともに	
09	お客様のご満足のために
10	CS意識のワンランクアップ
11	お客様事例のご紹介 ● AOKI ホールディングス様 ● 日本ハムビジネスエクスパート様
13	セキュリティなくしてビジネスなし
14	品質向上活動に終わりはなし
15	新たな付加価値を創出するために
16	外部からの評価
ビジネスパートナー様とともに	
17	公正なパートナーシップの維持
社員とともに	
19	人財育成の仕組み
21	社員と組織の絆を深めるために
社会とともに	
23	地域貢献・社会貢献活動
25	環境保護活動
26	会社プロフィール/編集後記

**【報告対象期間】**  
2013年1月1日から12月31日の1年間の活動を中心に記載しています。一部につきましては、対象期間以前からの経緯やCSRレポート発行時直近の事項についても記載しています。

## ◆「卓越した経営」を目指して

### コベルコシステムの経営ビジョン

私たちコベルコシステムは、お客様と「夢」を共有し、  
確かな知識と卓越した技術によるITソリューション/サービスを通じて、  
お客様の発展とチャレンジに貢献し続けます。

この経営ビジョンは、2006年に若手・中堅社員代表30名が検討し、全社員が共有する理念として策定しました。  
お客様の発展とチャレンジに貢献するために、お客様が「こうありたい」という夢を共有し、実現し、喜んでいただくことが私たちの夢であり、使命と考えています。これまで現場の経験で培ってき

た優れた品質や高度な技術、それを支える確かな業務知識やIT専門知識、そしてお客様の夢を実現させるために必要な「知恵」を駆使することでお客様の期待を超えるソリューション/サービスを提供し続けたい。このような想いから、この経営ビジョンが生まれました。

### 中期経営計画「Growth 2014」～成長への変革～

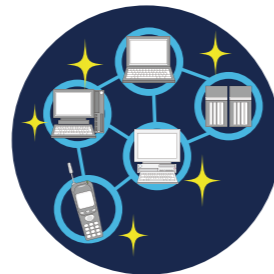
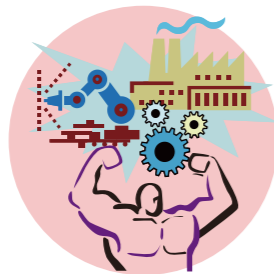
コベルコシステムは「成長への変革」と銘打って、2012年から中期経営計画「Growth 2014」を展開しています。  
お客様に新たな付加価値を提供していく5つの領域を『5つの

エンジン』と名づけ、事業展開を進めています。  
2014年は中期経営計画最終年度として、「成長の実感」に向けて、さらなる実績を積み重ねてまいります。

#### ■2013年までの成果

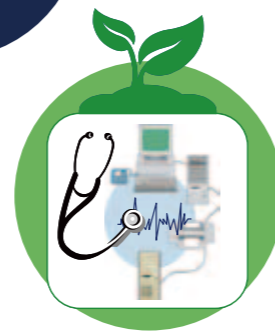
##### 製造業向けハイパフォーマンスITサービス

- お客様の業務変革を支援するための業務分析機能シートの整備
- 短納期・良品廉価でSAPシステムを導入する「Hi-KORT標準化サービス」の構築



##### システム近代化支援サービス

- Open To Openのシステム近代化をメインターゲットにビジネスを推進
- フォーラム出展を中心に、市場浸透に向けた積極的なプロモーションを実施



##### 価値創出型保守開発サービス

- お客様との定期的な情報交換会、社内定例会開催などによる提案基盤の構築
- ITサービスマネジメントの基礎スキルとなるITIL認定資格取得者を拡大し、保守サービスの高度化を推進

##### クラウドサービス

- 神戸製鋼グループ向けWINK-Cloudのサービス拡大
- SAPサービスのクラウド提供モデルの検討

##### グローバル化支援サービス

- 神戸製鋼グループの海外進出を支援するスキームのレベルアップを検討
- SAPビジネスを中心にお客様の海外展開を支援開始

### 経営品質 4つの基本理念

コベルコシステムでは、常にお客様満足の追求を経営の中心におき、組織プロセスを変革するという「日本経営品質賞」の経営品質向上プログラムの基本的な考え方に沿って活動しています。

経営品質向上プログラムは、「顧客本位」「独自能力」「社員重視」「社会との調和」の4つの基本理念から構成されており、これらすべてを満たすことが卓越した経営に共通した条件といわれています。

**顧客本位** **お客様に信頼される真のパートナー**  
お客様ごとのニーズに応じて情報システムを構築・提供していくサービス業であり、常に顧客価値を創造していくことが、私たちの使命である

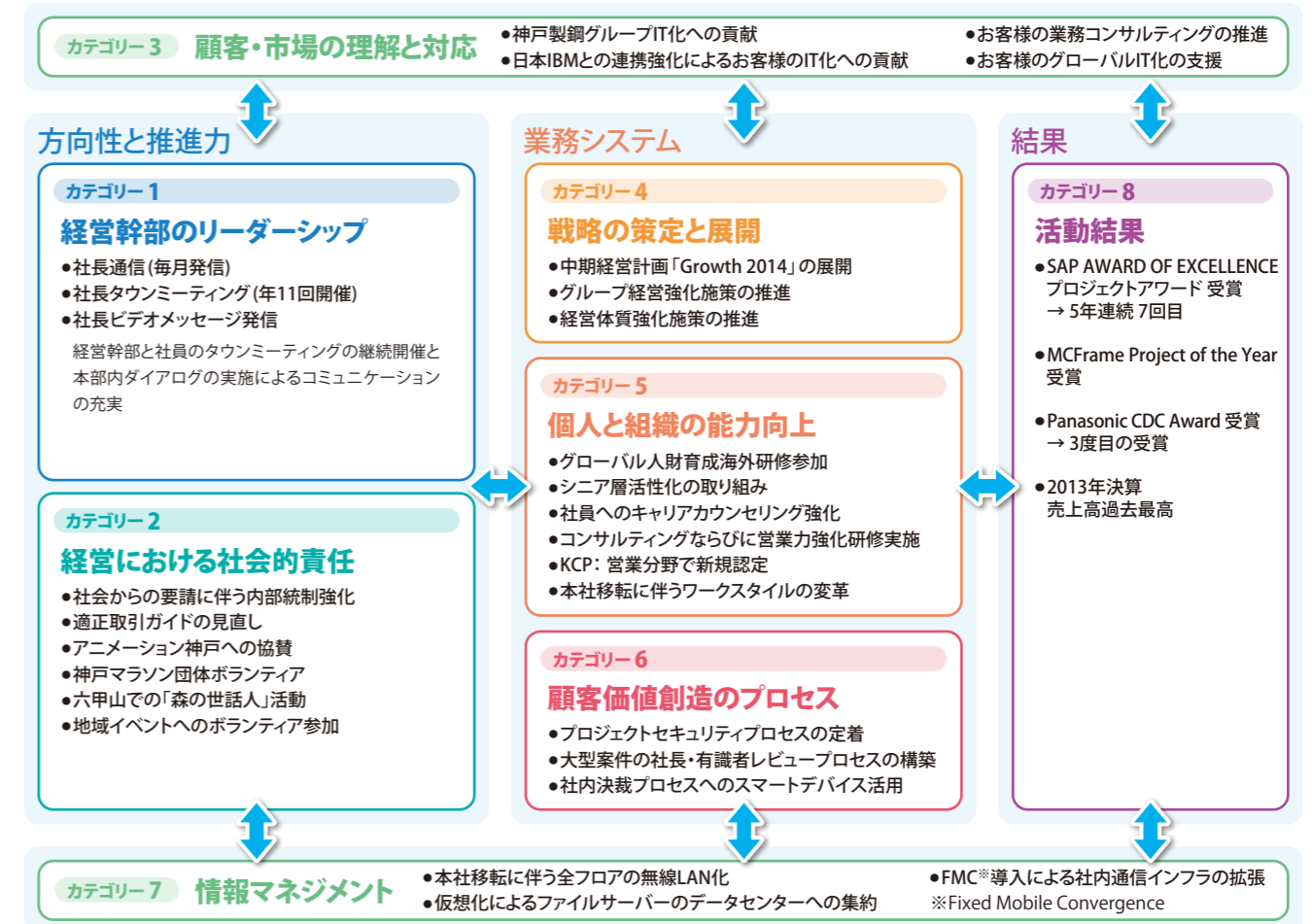
**社員重視** **プロフェッショナル人材**  
挑戦し、学び続ける自律した人材と、お互いを尊重する自由闊達な組織風土が事業を営んでいくための重要な資産である

**独自能力** **他社との違い**  
現場の経験で培ってきた優れた品質・高度な技術、それを支える確かな業務知識やIT専門知識、そしてお客様の夢を実現するための独創的な「知恵」が私たちの財産である

**社会との調和** **企業倫理の遵守と健全な成長**  
コンプライアンスを推進し、適切なガバナンスを自律的に作り上げ、社会的な価値観で考え行動し、地域貢献活動にも積極的に参画する企業文化が卓越した企業の証である

### 経営品質向上プログラムのフレームワークと2013年の活動成果

組織プロセスの変革は、下図の8つの視点=カテゴリーで実践し、評価しています。  
各カテゴリーでの2013年の活動成果を下記フレームワークに示します。



## ◆コベルコシステムのCSRの取り組み

### CSR推進活動方針・推進体制

- ①ステークホルダーに対する「大切に想う気持ち」に根ざして、CSR活動を推進する。
- ②コベルコシステムの身の丈に合った、かつ、コベルコシステムならではのCSR活動を展開する。
- ③さまざまな活動への参画を通じて、CSRへの理解を社内に広く浸透させる。

コベルコシステムでは、CSR推進活動を「経営を支える大切な取り組み」と位置付けており、経営ビジョンを実現するための活動として推進しています。

設立20周年にあたる2007年、社会的責任を果たすためのさまざまな活動を整理・体系化。2009年にはCSR推進委員会を設立し、2010年に「CSR推進活動方針」を策定しました。現在まで、コンプライアンス強化と情報セキュリティ強化、リスクマネジメント、適正取引の推進、社会貢献活動の充実を目指して活動しています。「CSR推進委員会」は社長をオーナーとし、役員が委員長を務め、各部門から選出された「CSR推進委員」で構成されています。そして、

「CSR推進委員会」が全社のCSR推進活動方針に基づいた重点活動領域の設定、個別テーマのワーキンググループ活動、社内外へのCSR情報の開示といったコミュニケーション活動を担っています。

2012年4月には、適正取引に関する活動を推進していた「適正取引推進委員会」を「CSR推進委員会」に統合し、CSR推進活動のコンプライアンス強化の一環として推進する体制「適正取引ワーキンググループ」に再編しました。「適正取引ワーキンググループ」は、2013年にCSR推進委員会の傘下で「適正取引部会」に改称しました。また、これらの活動を幅広くステークホルダーの皆さまにご理解いただくために、2010年からCSRレポートを発行しています。

### ステークホルダーとマテリアリティ

#### お客様

ITソリューション/サービスを通じて  
お客様の発展とチャレンジに貢献し続ける

#### 社員

社員の成長と働き甲斐が  
コベルコシステムの企業発展の原動力である  
3T(楽しい、短時間、達成感)職場の実現

#### 株主

日本IBM、神戸製鋼所のグループの一員として  
企業活動を推進する



#### 行政

法令等を正しく理解・遵守し、  
行政との良好な関係を保つ

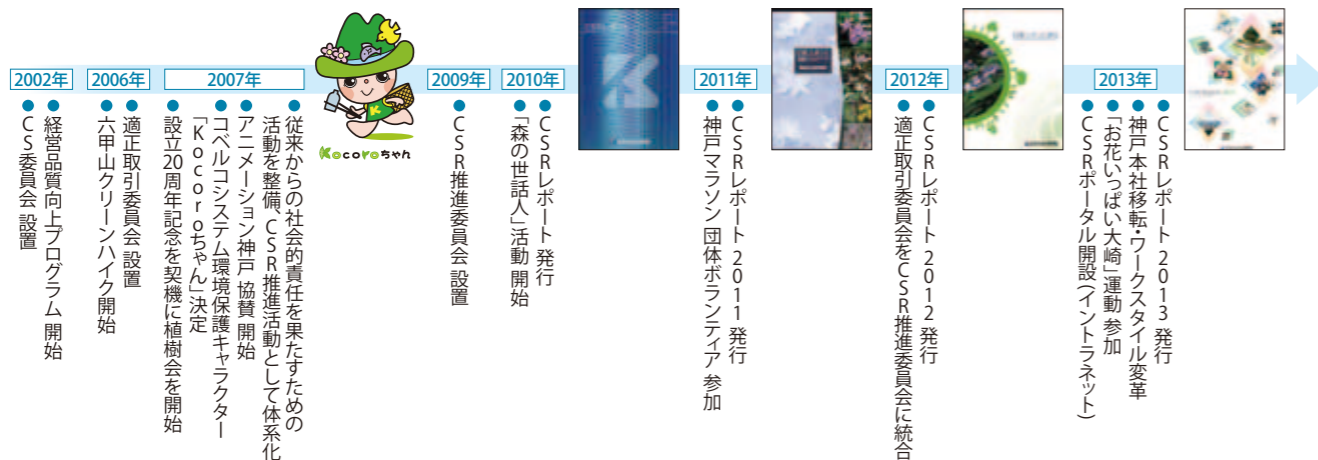
#### ビジネスパートナー様

ビジネスパートナー様と  
健全でWin-Winの関係を築く

#### 地域社会

当社の得意とする知識や保有する経営資源に即して、  
企業市民として社会への貢献を確実に実行する

### CSR推進活動の軌跡



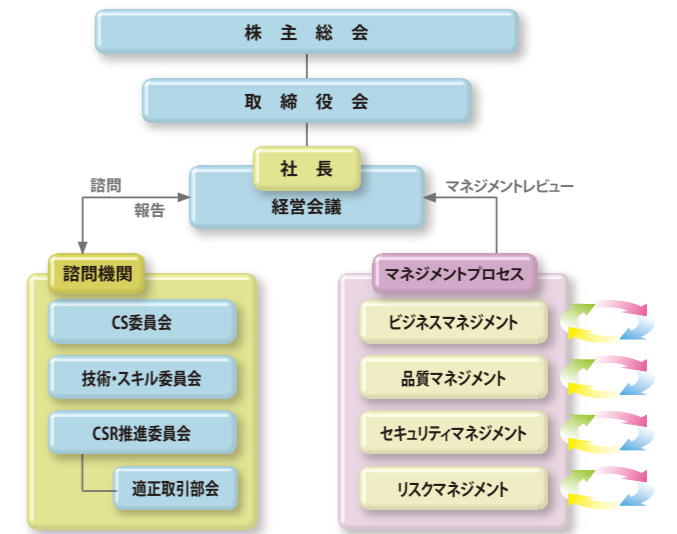
### ガバナンス推進体制

株主総会を起点とし、取締役会、および経営会議を基盤とする経営管理体制によって運営しています。取締役および執行役員の任期は1年とし、各年度の経営責任を明確にし、経営環境の変化に迅速に対応できる体制にしています。取締役会は、3ヶ月に1回および必要時開催とし、業務執行の基本となる意思決定や監督を行っています。

経営会議は、経営戦略や重要施策の策定等、経営上の重要事項を審議・決定します。

コベルコシステムは、米国に本社をもつIBMグループ会社の一員であり、SEC(米国証券取引委員会)の会計基準および米国SOX法に準拠したIBMの内部統制の配下にある会社です。最高経営責任者(社長)および最高財務責任者(管理部長)は、四半期単位で財務諸表が正確であること、内部統制が健全に機能していることをステークホルダーに宣誓しています。

業務の有効性や効率性、財務諸表の健全性や信頼性、法令遵守などコベルコシステムの内部統制環境が機能していることを保証するためにSOXテストやモニタリングを実施しています。



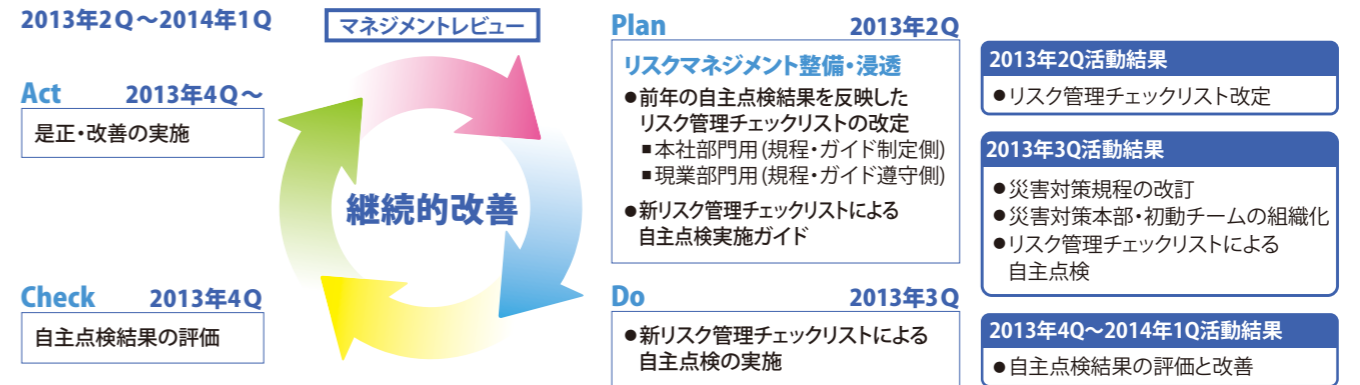
### コンプライアンス推進活動

事業活動にあたり、法令等を遵守するだけでなく、企業倫理に沿った行動を取ることは、お客様に信頼される真のパートナーになるために、必ず取り組まなければならないことです。コベルコシステムでは、企業倫理規程を制定し、社員一人ひとりが行動する際のガイドとしています。

また、企業活動を取り巻く、多様化、複雑化、かつ高度化するリスク

に対して、適切に対応することも求められます。このため、コベルコシステムでは、コンプライアンス推進活動の一環としてリスクマネジメント活動を継続しています。当社のリスクマネジメントは、リスク管理チェックシートを用いた自主点検がその取り組みの中心となっています。自主点検結果に基づき、残留リスクへの改善策を策定し、実施するPDCAサイクルを回しています。

### ■ 2013年度リスクマネジメント推進活動結果



## ◆特集 ワークスタイル変革

### 社員が求めるオフィスの形を実現

コベルコシステムでは、2013年4月に本社を移転しました。移転に際し、ワークスタイル変革タスクを立ち上げ、「働く人の想い」を具現化すべく、社員のさまざまな提言を取り込む事としました。新本社は旧本社とほぼ同等の床面積のため、右の取り組みを行いスペースを確保することで、「社員が求めるオフィスの形」を実現しました。また同時に環境に配慮すべく、紙の削減、TV会議の活用による移動コストの削減にも取り組みました。

- ①キャビネット保有数の削減
  - 620個⇒358個 段ボール箱3,000箱分を古紙としてリサイクル
- ②部門サーバーの統合&仮想化およびデータセンターへの移設
  - 旧本社に設置の64台のサーバーをデータセンターに仮想化統合
- ③フリーアドレスの範囲拡大(1部門⇒全部門)
  - ※フリーアドレスとは、個人ごとに机を持たず、座席を共有し、空いている机で仕事をするスタイル

#### ■「社員の求めるオフィスの形」

設計コンセプト	施策	効果	補足情報
自由・クロスコミュニケーション・風通しが良い・刺激しあう	フリーアドレス導入 オープン・オフィスの構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>●部門間の壁をなくす</li> <li>●明るい執務室の実現</li> <li>●スペース効率向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●営業・SE社員対象</li> <li>●働き方の多様化対応</li> <li>●在席率で座席を用意(座席数&lt;在席者数)</li> <li>●組織間の区切り廃止</li> <li>●本部長席パーティション透明化</li> </ul>
迅速・スピードアップ・フレキシビリティ	ユニバーサル・レイアウト導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>●レイアウト変更のフレキシビリティ向上</li> <li>●組織変更への柔軟な対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●無線LAN化</li> <li>●執務室レイアウトの統一</li> <li>●デスクサイズの統一(デスク幅1200mm)</li> </ul>
適業適所・パフォーマンスの発揮	業務に適したワークコーナーの設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>●個々人の業務効率向上</li> <li>●部門を越えた社員の交流促進</li> <li>●業務途中のリフレッシュ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●コンセントレーションブース</li> <li>●コミュニケーションスペース</li> <li>●ビジネスカフェ</li> <li>●ブレイクコーナー</li> </ul>
災害・情報漏洩等のリスク対策	サーバールームの廃止	<ul style="list-style-type: none"> <li>●BCM(災害対応)</li> <li>●セキュリティ強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●業務サーバーのデータセンターへの移設</li> <li>●本社ビルにはサーバールームを設置せず</li> </ul>
知識創造・ナレッジシェア	ペーパーレスの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>●スペース削減</li> <li>●モバイルワーク対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●キャビネットの削減(40%強の削減)</li> <li>●書類の電子化、廃棄物の削減</li> </ul>

### 環境への配慮とセキュリティの強化

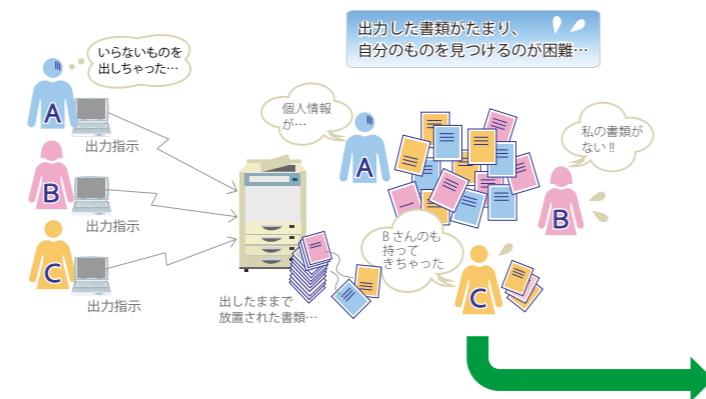
#### ①モニタ、プロジェクトの設置

すべての会議室や打合せスペースにモニタやプロジェクトを設置。経由したPCを利用することなどで、ペーパーレスでの打合せを可能としました。



#### ②オンデマンド印刷の適用

IDカードを利用したオンデマンド印刷を採用することで、不要な印刷を抑制し、運用コストを抑えるとともに、印刷物の放置が防止され、セキュリティの強化も図れました。

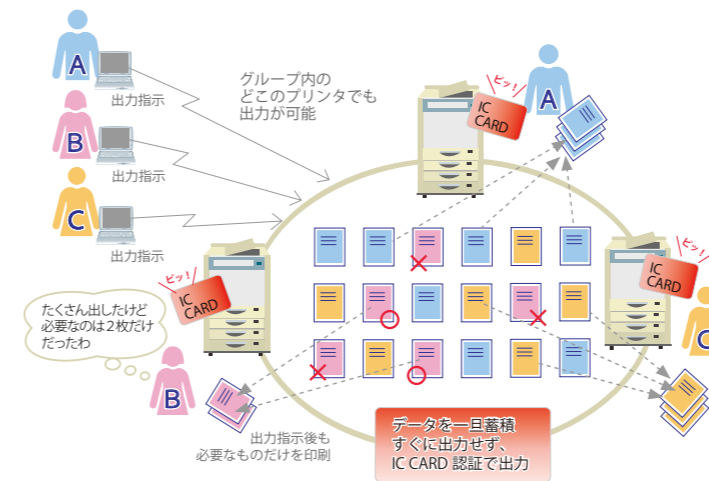


### 移転後のワークプレイス (全フロア共通 ユニバーサルレイアウト)



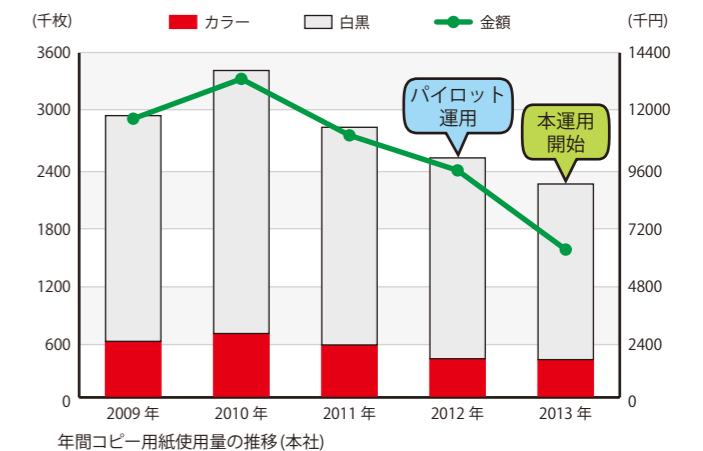
### 定性効果

- プリンタのグループ化により、どこでも出力できるようになり、待ち時間が解消。
- IDカード認証により、自分の印刷物だけが出力されるため、紛失やうっかり出力がなくなり、さらに印刷物の探索時間が減少。



### 定量効果 (対2011年比)

- コピー機台数削減 22台⇒13台(コストダウン: 180万円/年)
- 紙出力削減 282万枚⇒223万枚(コストダウン: 480万円/年)
- 電力消費量 1,800kW/月カット(コストダウン: 54万円/年)



## ◆ お客様のご満足のために

コベルコシステムはお客様満足度向上活動を、経営を支える大切な取り組みとし、お客様の声に耳を傾け、お客様のご期待を超え、お客様に感動していただける会社づくりに取り組んでいます。

### CS活動の推進体制

お客様満足度向上の観点から、全社レベルの課題に対する施策の検討や迅速な対応を行うしくみとして、全社横断的な組織であるCS委員会を設置しています。お客様の真の声に耳を傾け、先進的なITの知識と深い業務知識を融合させ、お客様とともに未来を

つくり、お客様に満足していただけるサービスをお届けできるように活動しています。CS委員会は経営会議の諮問機関として、お客様の満足度をベースとした会社の経営方針やさまざまな施策についても提言を行っています。

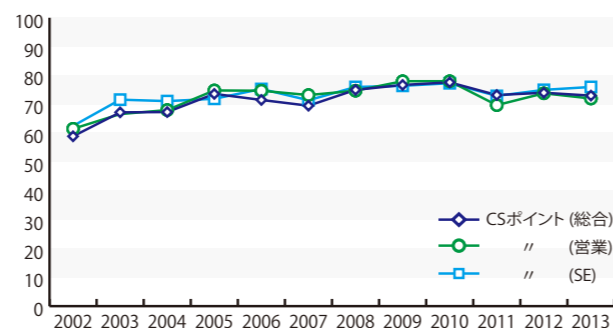
### お客様満足度調査

コベルコシステムでは、お客様からのご意見やご評価を頂戴するため、毎年3種類の満足度調査を行っています。数字での評価とともに真つ先に改善すべき点など、忌憚のないご意見をいただける貴重な機会です。

- ①お客様満足度調査  
(営業/SEの活動、サービスや成果物など当社の活動全般)
- ②プロジェクト満足度調査  
(構築・開発のプロジェクトごとに実施)
- ③サービス満足度調査  
(運用保守サービスごとに実施)

いただいたご意見やご指摘を分析し、お客様のシステムの安定稼働へのアクション、サービス品質向上への検討など、全社や部門

間にまたがる重要な課題を改善アクションに展開し、実施しています。その進捗状況はお客様と共有しています。お客様のご期待や真意を理解し応えることで、パートナーとして認めていただけるよう、成長を図ってまいります。



### 中堅社員によるCS集中討議会

社員の「腑に落ちたCS意識の浸透」を目的に、中堅社員を対象として2010年から毎年実施しています。お客様視点での思考の大切さ、それに向けた行動の変革などについて真剣な議論が行われています。

2013年のCS集中討議会では、CS行動指針を考えることにもチャレンジしました。若い人たちの感性ですばらしい意見が次々と出さ

れ、2013年末に完成した『CS行動指針』(右ページ参照)の元となりました。



CS集中討議会

### 広がり続けるCS活動

#### 1. CSマインドアップセミナーを開催

全社のCS活動を牽引していく立場である、役員やCS委員向けに、2月、4月、9月の計3回、CSマインドアップセミナーを開催しました。お客様の生の声や、全国各地で講演されている専門の講師の方から貴重な話を伺い、参加者全員のCS意識の向上を図ることができました。

#### 2. SO本部部門間交流会におけるCS研修の実施

全社研修として実施している「中堅社員によるCS集中討議会」に加えて、2013年はSO本部独自の部門間交流会でもCS研修を実施しました。3回で延べ約70名の社員が参加し、真剣で活発な議論が繰り広げられ、参加者のCS意識が向上しました。このような部門単位の取り組みが全社に広がっています。

#### 3. 他社との情報交換の実施

さらなるCS向上を目指し、同業他社やお客様との情報交換会を実施しました。当社のCS活動とは異なった取り組みや考え方、お互いの課題についての情報交換はたいへん有意義なものでした。CSを意識した行動が常に実践できる企業風土づくりを目指しています。

## ◆ CS意識のワンランクアップ

### CSの定義とCS行動指針

2013年のCS委員会活動の取り組みとして『お客様に満足、そして感動していただくためには何をすればよいか?』をテーマに議論を重ねました。そこで、全社員、個々人の取り組みが重要であると認識し、全社員が同じ方向に向かって進むための指針を作成することにしました。お客様に「コベルコシステムのCSとは?」と尋ねられたとき、胸を張って、全社員が同じ言葉で説明できる『CSの定義』、そしてお客様に感動していただくための『CS行動指針』が、CS委員によって完成しました。今後は、これを社員一人ひとりの胸に刻みこみ、お客様に愛されるコベルコシステムを目指します。

コベルコシステム CSの定義	
ものづくりの遺伝子をベースとするコベルコシステムの拘りをもって、お客様が満足するサービスを提供し続け、共栄し続ける。そのため私たち一人ひとりが成長し、お客様の立場に立って考え、行動する。	
コベルコシステム CS行動指針	
お客様の未来を描く	お客様や社会のニーズに耳を傾け、未来を描き、お客様と夢を語る
最高の顧客体験を提供する	常にお客様を第一と考え、最高の顧客体験を提供し、お客様をファンにする
自分自身を変化させる	心とスキルを磨き、自分自身を常に進化させ、会社を成長させる
まわりの人に關心を寄せる	お客様や仲間に関心を寄せ、信頼関係を構築する
一致団結する	全社的に一致団結して、速やかに取り組み、高品質なサービスを提供する

### CSスローガン

毎年、社員からCSスローガンを募集し、その中から全社員の投票により翌年のCSスローガンを決めていきます。今年、『CSは一人ひとりの目配り 気配り 心配り』が選ばれました。このCSスローガンをポスターにして執務フロア、会議室、各事業所と、全社のあらゆる場所に掲示し、社員のCS意識の向上を喚起しています。



#### 2014年度CSスローガン作者の声

ラインとして皆さんを鼓舞する意味で応募したつもりが、自分が受賞してしまってスママセン。「目配り」「気配り」「心配り」は、私が普段戒めに行っている言葉です。一人ひとりがこのような気持ちを持って行動することで、CSだけでなくESも、また家族に対しても、相乗効果で向上していく、という思いでこのスローガンを作りました。



SO本部 伊藤文昭さん

### CS改善活動

社員一人ひとりが改善の意識を持ち、同じ問題意識を持った社員や同じ職場などでチームを組んで自発的にCS改善活動に取り組んでいます。

2013年は、これまでで過去最多の66チームが、お客様に満足していただけるサービスの提供を目指して活動に取り組みました。この活動を通して、問題の発見能力や解決能力の向上、そしてお客様に貢献したいとの思いがさらに高まってきています。

また、社員相互の改善意識を刺激し、さらなるCS改善活動の活性化を行うために、毎年9月に全社CS改善活動発表会を実施しています。神戸、東京の両本社と全国の4事業所をTV会議システムで結んで全社員が発表内容を共有しています。

#### 2013年度CS改善活動 最優秀賞チームの喜びの声

活動テーマ 保守開発案件のサービスレベル向上活動

チーム名 鋳鍛システム室 CS改善タスクチーム

チームリーダー 小山隼人さんの声

地道に活動すればよい結果がついてくることを、室員全員が身をもって学ぶことができました。活動はまだ道半ばです。今回学んだことを活かして、さらなる改善につなげていきたいと思います。



CS改善活動発表会 参加チームの発表者



CS改善活動発表会

## ◆ お客様事例のご紹介

### AOKI ホールディングス様

株式会社AOKIホールディングス様(本社:神奈川県横浜市、代表取締役社長:青木 彰宏様)はファッション事業を核に、ブライダル事業、カラオケと複合カフェのエンターテインメント事業の3つのグループ会社を展開しています。

ビジネスの多角化による「事業ポートフォリオ経営」を進める同社は、ERPでグループ会社全社の会計基盤を統合、連結会計業務の効率化と、経営情報の管理業務効率化および精度向上による経営判断の迅速化を実現しました。

導入パートナーとしてコベルコシステムを選定いただきました。開発担当者様からは「さまざまな質問を投げかける中で、当社の状況に合わせてSAPの標準機能を徹底活用し、解決していく提案力を評価しました」とのお言葉をいただきました。

財務会計システムには、コベルコシステムの導入テンプレート(Hi-KORT)を活用。スタートの段階で標準の業務フローを作成し、実際の業務との差を確認しながら議論を重ねたことが、標準機能を維持したスムーズな導入につながりました。



AOKIホールディングス様からの感謝状



ファッション事業 AOKI横浜北総本店



ファッション事業 ORIHICA



エンターテインメント事業 アニヴェルセル表参道 チャペル



エンターテインメント事業 複合カフェ・快活CLUB



エンターテインメント事業 カラオケコート・ダジュール



2012年3月に始まったプロジェクトは、予定どおり約1年後にサービスインを迎え、事業会社の会計基盤を統合したことで、ひとつのデータは論理的にはひとつしか存在しない「ワンファクト・ワンプレイス」を実現。必要に応じて事業会社や管理部門が欲しいデータをいつでも取り出せるようになり、日々の会計業務の効率化も進み、作業負荷も大幅に削減されました。

導入効果	
20%~30%	月次レポートや計画策定作業工数の削減
20%~30%	データ連結時の確認・変換・調整など作業工数の削減
10%増加	業績管理担当者の一人当たりの管理店舗数

今後は、新会計システムの活用をグループ各社およびホールディングスで定着させ、さらなる業務の効率化を進めていく方針です。ビジネスの動向によって見たい情報や参考にしたいレポート項目は変わっていくため、データの収集や資料作成といった単純作業をできるだけ効率化しながら、トップの経営判断に必要な情報を迅速に抽出し、企業の成長に貢献する土壌作りを進めていく、とのご意向です。

幅広いビジネス領域で「生命美の創造」を追求するAOKIグループにおいて、業務を支える新会計システムは今後も重要な役割を担っていくことになります。ユーザーとベンダーの垣根を越えたパートナーシップで、コベルコシステムは引き続きAOKIホールディングス様の企業価値向上を支援してまいります。

### 日本ハムビジネスエキスパート様



日本ハムグループは、国内大手の食品加工グループで、安全で高品質な食肉商品を市場に大量に安定供給するため、生産飼育から処理、加工、物流、販売までのすべてを自社グループで運営管理した独自のパーティカル・インテグレーション・システムを確立しています。ハム・ソーセージの製造から始まった日本ハムグループの事業は、現在では食肉および食肉加工品を中心に水産品、乳製品、健康食品などの領域にまで広がっています。また、プロ野球「北海道日本ハムファイターズ」やJリーグ「セレッソ大阪」などスポーツ事業でも有名です。

その日本ハムグループのIT基盤と経理事務を支えているのが、日本ハムビジネスエキスパート株式会社様です。

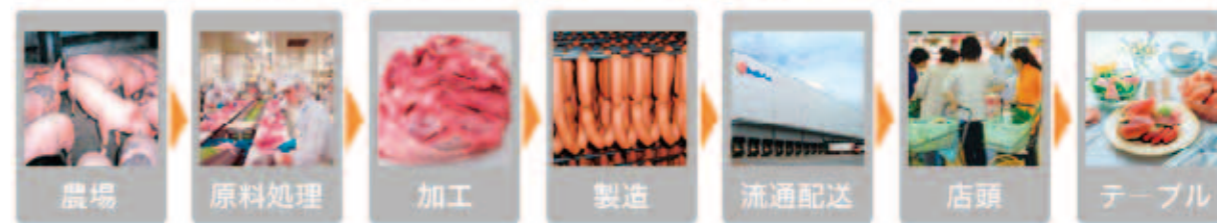
日本ハムビジネスエキスパート様は、IT関連事業として、日本ハム・グループの共通機器(コンピュータ、ネットワーク等)の構築・維持・管理、日本ハム様およびグループ各社のアプリケーション・システムを受託し、各社の事業効率化はもちろん、事業戦略の立案から事業計画の遂行に貢献しています。

また、日本ハム様およびグループ各社の経理事務をシェアードサービスとして受託し、業務処理の精度向上と管理統制機能を発揮することで、健全なグループ決算処理を支えています。

コベルコシステムとの関わりは、2008年のインターネット環境構築プロジェクトを契機に始まりました。また、2009年以降に無線LAN環境の構築・展開を行い、2012年から2013年にかけて二つの大きなプロジェクト(本社移転に伴う社内ネットワークの構築とデータセンターの移転・拡張)支援を実施し、運用サポートを含め日本ハムグループの基幹ネットワークを支えるパートナーとしてご支援させていただいております。

現在、日本ハムビジネスエキスパート様とのお取引内容は基幹ネットワークのご支援にとどまっていますが、コベルコシステムの経験やサービスメニューでさらに各グループ会社のインフラ基盤整備やアプリケーション分野でのご支援させていただけるよう、これからも提案活動を積極的に進めてまいります。

### 安心・満足・感動の品買を支えるグループ独自のインテグレーション・システム



### お客様の声

#### 日本ハムビジネスエキスパート株式会社 ITビジネスサポート部 インフラサポートグループ

コベルコシステムは当社と同じく、親会社である神戸製鋼のIT運用会社としての経験を生かし、ユーザー目線で提案やネットワーク運用保守を担当していただいています。きめ細やかに社員のご対応してくれる、信頼のおけるパートナーです。多くのITベンダーとお付き合いがありますが、コベルコシステムのメンバーには、「現場をよく知っている」、「柔軟に対応してくれる」という印象を持っています。



グループリーダー 竹中 寿一様

ネットワークに関する幅広い知識、技術、運用経験を持たれているので、契約以外の部分でも相談したり、アドバイスをいただいたりしています。数多くのベンダーと取引していますが、コベルコシステムは社内でもとても評価が高いです。お付き合いできて本当に良かったと思っています。



チームリーダー 安部 崇様

## ◆ セキュリティなくしてビジネスなし

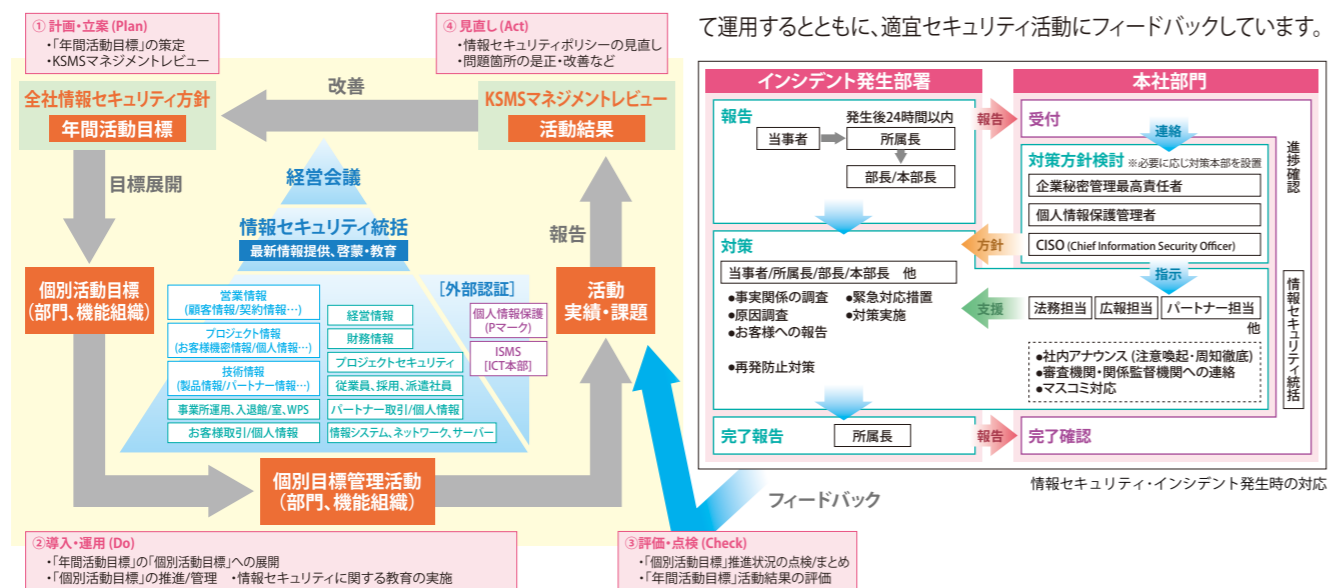
### 情報セキュリティマネジメントシステム KSMS: Kobelco systems information Security Management System

情報セキュリティのリスクは、技術進歩・製品進化・事業内容により、常に変化し続けています。その変化に追随し、セキュリティ対策を取っていくことは、企業存続に必要な不可欠となっています。

コベルコシステムでは、これらの取り組みをKSMSとして定め、経営幹部によるマネジメントレビューの下、情報セキュリティポリシーの設定&

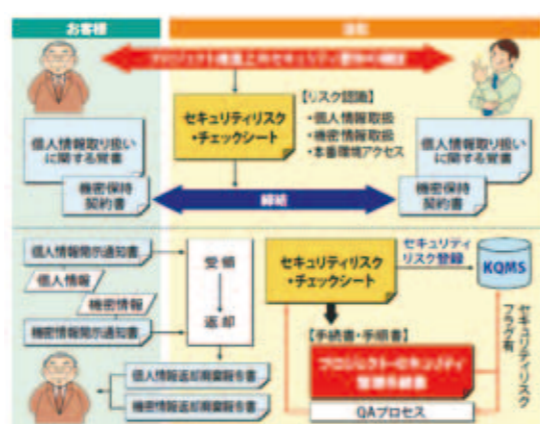
見直し、および、「物理環境(事務所、ロッカー等)」、「システム環境」、「人的(社員・ビジネスパートナー様等)」、「社会的責任」、「ビジネス」の各視点でのセキュリティ活動のPDCAサイクルをまわし、最適なセキュリティ水準を維持するようにしています。

また、突発的なセキュリティ・インシデントには、全社対応体制を整備して運用するとともに、適宜セキュリティ活動にフィードバックしています。



### プロジェクトセキュリティプロセス PSP: Project Security Process

コベルコシステムでは、プロジェクトのQCD管理に加え、2009年からPSPによるセキュリティ管理を推進、強化してきました。PSPとは、プロジェクトごとにセキュリティリスク(個人情報の取扱、機密情報の取扱、本番環境アクセス)を把握した上で、お客様とリスクを共有し、対応策を実施していくセキュリティ管理手法です。2013年は、プロジェクトマネージャー(PM)の作業負荷軽減と実行品質向上のバランスをとりながら、PSPの運用効率化を行いました。お客様からお預かりしている情報資産を守ること、そして、その情報資産へのアクセスを管理することは、当社の使命と考え、プロジェクトのセキュリティを確保しています。



### 情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS)

「ハウジングサービス」「セキュリティシステム運用管理サービス」「ソリューションサービス」について、第三者によるISMS適合性評価を受けています。

お客様からお預かりする大切な情報資産を守るため、技術的なセキュリティ対策と組織全体のマネジメントの両面から、高度なセキュリティ管理下でのサービスを提供いたします。

### 個人情報保護の推進

コベルコシステムでは、プライバシーマーク制度設立当初の2000年にいち早く認定を取得し、多年にわたり個人情報保護レベルの向上を積極的に推進してきました。

このことが、本制度運営を担う一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)からプライバシーマーク制度貢献事業者として認められ、2013年に表彰されました。

## ◆ 品質向上活動に終わりは無い

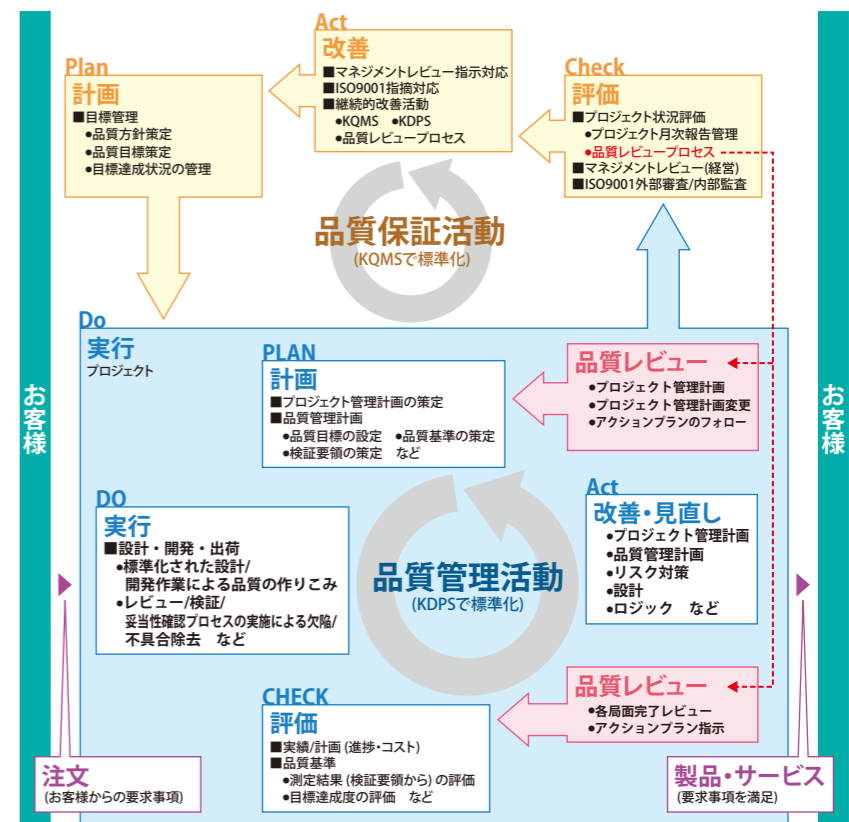
コベルコシステムでは、システム開発・構築における品質向上を図るため、1999年に認証を取得したISO9001をベースにCMMI(統合能力成熟度モデル: Capability and Maturity Model Integration)の考え方を取り入れた品質マネジメントシステム「KQMS」を構築、運用しています。さらに、この下に「KDPS」、「品質レビュープロセス」と呼ぶコベルコシステム独自の仕組みを構築しています。

### 品質マネジメントシステム KQMS: Kobelco systems Quality Management System

全社で共通のQ(品質)、C(コスト)、D(進捗)の管理サイクルを制定し、それぞれのプロジェクト状況をKQMSサポートシステムで一元管理しています。これによりQCDの管理レベルの平準化とプロジェクト情報の見える化を実現し、さらに品質方針・品質目標管理によるマネジメントレビューを通じて継続的に改善活動を行うことによって、組織としてのQCD管理レベルの向上を図っています。

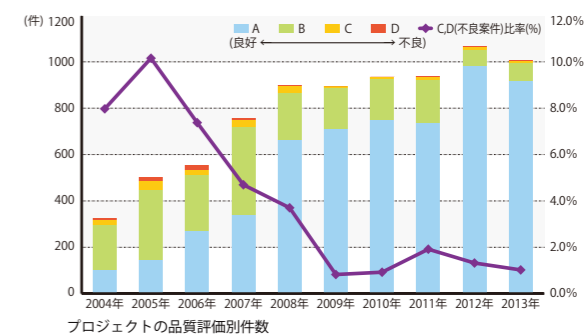
### 開発プロセス標準 KDPS: Kobelco systems Development Process Standards

KDPSは、システム開発・構築等のベストプラクティスとしてのプロセス改善モデルであるCMMIの考え方を取り入れ、コベルコシステム独自のプロジェクト管理手順をシステム開発・構築プロセスの標準として組み立てたものです。プロジェクト計画や検証活動の手順・様式を充実させており、管理作業効率向上のための雛形や管理ツールも準備しています。



### 品質レビュープロセス

個々のシステム開発・構築が、お客様のご要望を満たし、高品質かつ所定のコスト内で確実に実現できるようにするため、コベルコシステム独自の品質レビュープロセスを実施しています。このレビュープロセスは、お客様への提案段階からサービス実施期間全体を対象とし、サービスの成功を脅かすリスクの特定・定量化・対応策策定を行うため、特別に訓練されたレビューアによって実施しています。



### 現業部門責任者の声

私たちセキュリティ管理グループでは、ICT本部ならびにSO本部のセキュリティ管理推進・強化をミッションに、より現場に近い立場でPMを支援しています。具体的には、新しくプロジェクトを開始するPMに対しては、セキュリティ管理プロセスの説明、資料作成のお手伝い、お客様コミュニケーションのフォローなどを実施。プロジェクト開始後は、PMがセキュリティ活動の中で作成する各種エビデンス類を定期的にレビューすることで、適切にセキュリティ管理が実施され、お客様の情報資産が正しく保護されていることを確認しています。また、セキュリティ活動は、プロジェクトの形態によっては煩雑になってしま

ますが、PMと一緒に改善策を考え、より効果的で効果の高い管理方法に変更するなど、PMがより少ない労力でより効果の高い結果を得ることができるように日々の活動を推進しています。今後も、PMと二人三脚でお客様の大切な情報資産を守り続けます。

SO本部 サービス品質部 セキュリティ管理グループ長 山口 美紀





## ◆ 新たな付加価値を創出するために

### 技術・スキル委員会

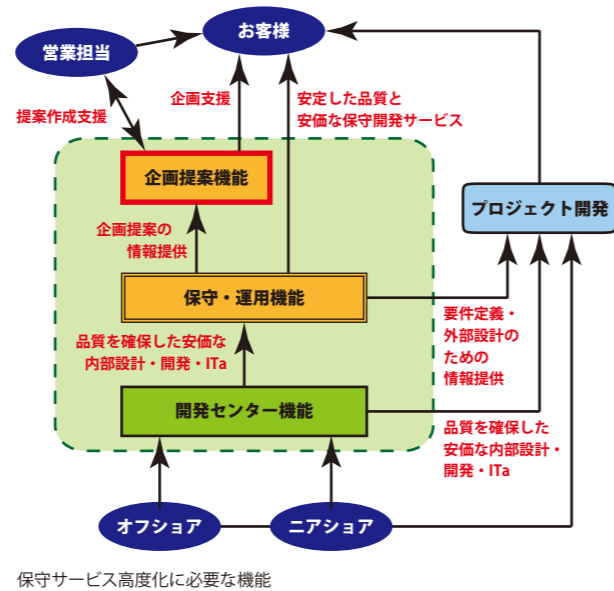
技術・スキル委員会は経営会議の諮問機関として、技術担当役員を委員長とし、各本部の開発部長・本部長(30名)を委員として構成しています。

これまでの活動には、当社の品質体系や開発プロセス標準の審議、ソリューションテンプレートのアセット化推進、先進技術の推進、フォーカススキル等の答申を行い、当社の技術・スキルの礎を築いてきました。

現在、コベルコシステムの中長期経営計画「Growth 2014」の達成を加速させるため、新たな付加価値創出をもって、お客様とともに、成長への変革に挑んでいます。

#### 2013年の主な活動

- ①保守サービス高度化
- ②KTO2013の作成
- ③テンプレート開発、活用
- ④秘伝のタレ2013の編集



### KTO (KOBELCO SYSTEMS Technology Outlook)

コベルコシステムでは、発展的な視点から当社が活用すべき技術・スキルの今後を俯瞰できる「KTO」を、2006年から作成しています。グローバルレベルの先進技術動向や国内のIT業界動向と、その成熟度を捉え、お客様に貢献できるよう当事業メニューに

特化した技術や先進技術への取り組みの方向性を示しています。お客様が直面されている課題の解決や次期IT環境構築のロードマップ作成をお客様とともに進める一助として活用しています。

#### KTOの構成

##### ■ 業界動向

「いち早くキャッチアップすべき、新しい技術は何か」  
「競争力を保つのに必要な技術は何か」  
ITを利用する多くの人々がどのような技術に関心があり、またその成熟の度合いを知ることは重要です。全体を網羅し、俯瞰することにより、その年の技術トレンドを理解することができます。

##### ■ 先進技術動向

IT業界のビッグベンダーは、自ら業界のイノベーションをリードしていますが、過剰な宣伝により新技術への期待は一時的に高まります。技術の黎明期から安定期にいたるまでの、成熟度の変化を捉えて新技術の採用時期を考慮することが必要です。先進技術動向では、中長期の技術を俯瞰することができます。

##### ■ 当社の先進技術フォーカス分野

先進技術フォーカス分野は、コベルコシステムの先進技術への取り組みの方向性を示し、今後の事業メニューを支える技術をリードします。直近の先進技術フォーカス分野では、「モバイルファースト」、「クラウドベースデリバリー」、「ビッグデータの分析と活用」という3テーマを定め、先進技術への取り組みを推進しています。

##### ■ 当社の事業メニューに特化した技術

コベルコシステムは、お客様の課題を解決し、お客様価値創出に貢献するため、事業メニューに特化した技術を追求しています。お客様とのパートナーシップの強化を通して、お客様の競争力向上に貢献します。



## ◆ 外部からの評価

お客様に納めた先進的なプロジェクトやアセットビジネスの取り組みなどを評価いただきました。

コベルコシステムにとって一番うれしいのは、お客様からの「ありがとう」です。

2013年もお客様から多くの「ありがとう」が届きました。

これからも、お客様から笑顔で「ありがとう」と言っていただけるよう、お客様のコラボレーションパートナーとして尽力していきます。

### SAP AWARD

「AOKIホールディングス様グループ会計システム『AMIS』プロジェクト」が「SAP AWARD OF EXCELLENCE 2014 優秀賞 プロジェクトアワード」を受賞しました。これにより「SAPプロジェクトアワード」は、5年連続7回目の受賞となりました。



### アフラック様 感謝状

アフラック様内にて掲げた障害削減目標(昨年度比較80%OFF)に対し、コベルコシステムが担当するお客様部門が目標を見事にクリアされました。本件に対する貢献を認められ、感謝状をいただきました。



### 千石様 感謝状

千石様のプロジェクトにおいて、コベルコシステムは「販売・物流システム」のパートを担当し、計画通りにサービスインしました。コベルコシステムは、千石様 IT 戦略プロジェクトの経営層への最終報告会席上で、感謝状をいただきました。



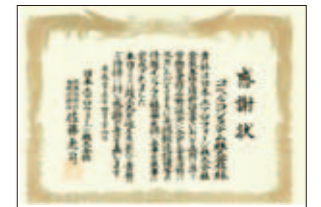
### MCFrame Award

「MCFrame Award 2013」において、理想科学工業様向け案件で、初の「Project of the Year」を受賞しました。これにより、2012年の「Excellent Partner Award」に続き、3年連続4度目の受賞となります。



### 日本エアロフォージ様 感謝状

日本エアロフォージ様倉敷本社工場新設工事において、ITインフラ構築全般を支援した案件に対する貢献を認められ、日本エアロフォージ様から感謝状をいただきました。



### Panasonic様「CDC AWARD 2012」

Panasonic様から、CDC(コーポレートデータセンター)における一年間の業務への貢献を認められ、「CDC AWARD 2012」を受賞しました。「CDC AWARD」は、2009年、2010年に続き、3度目の受賞となります。



### JGS研究 2013論文発表会

日本GUIDE/SHAREの「JGS研究 2013論文発表会」において、優秀論文、特別賞などを7チーム9名が受賞しました。



## ◆ 公正なパートナーシップの維持

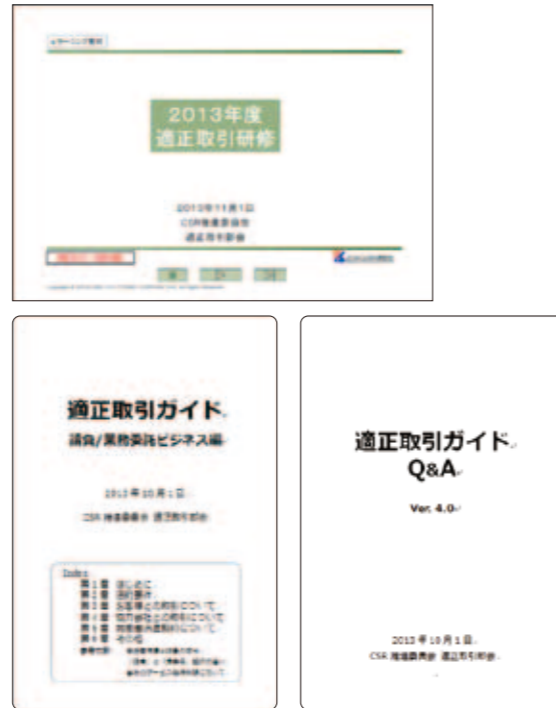
### 適正取引の推進

コベルコシステムでは、ビジネスパートナー様への業務委託方式それぞれに合わせた発注・進捗管理を行っています。それらを適正に行うために、CSR推進委員会の下部組織として「適正取引部会」を設け、具体的なガイドをe-ラーニング、「適正取引ガイド」等により社内に徹底する一方、ビジネスパートナー様に対しても定期的なレターの送付、アンケート調査、個別訪問の実施などを通じてその理解と実践をお願いしています。

主な取り組みは、以下の3点です。

- ① ビジネスパートナー様における適正取引状況の調査
- ② ビジネスパートナー様の再委託先活用状況確認
- ③ 請負の適正化のための自主点検実施および実態調査

これらの活動により、ビジネスパートナー様との健全な関係を維持し、お客様をサポートしています。



### 一体となってセキュリティを確保する

コベルコシステムは、ビジネスパートナー様とともにプロジェクトを遂行しています。その際、ビジネスパートナー様には、コベルコシステム社員と同等の基準でセキュリティを確保し、お客様に安心をお届けできるようご協力いただいています。

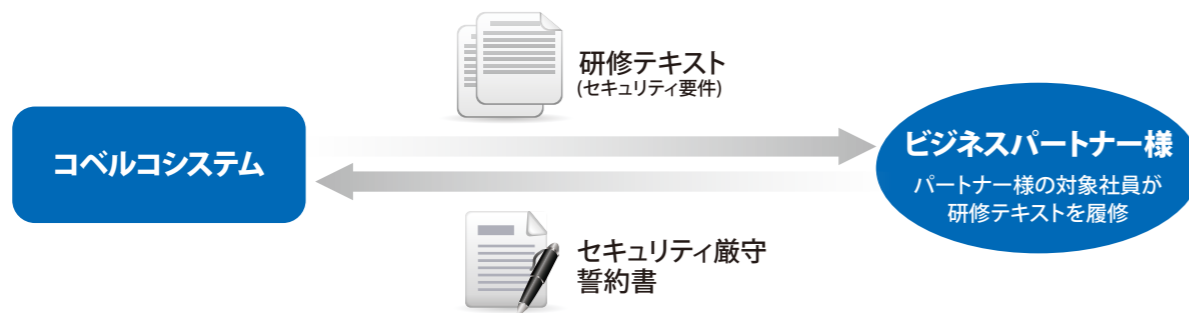
コベルコシステムでは、社員に対し、セキュリティ事項の遵守、徹底を図るために、毎年内容を見直して研修を実施しています。

また、ビジネスパートナー様に対しては、各社の責任者に依頼し、対象社員に研修を受講していただいています。

これにより、コベルコシステムとビジネスパートナー様が一体となって、お客様のセキュリティ確保につなげています。



コベルコシステムとビジネスパートナー様でセキュリティを確保



### ともにコンプライアンスを遵守し業務遂行力を高める

コベルコシステムでは、ビジネスパートナー様とともに成長していくため、ビジネスパートナー様の「コンプライアンス遵守状況」と「業務遂行力(プロジェクト遂行力)」という2つの観点から総合的な確認を行っています。

#### コンプライアンス遵守状況に関する確認

会社としてのコンプライアンスへの取り組みを以下の項目で確認しています。

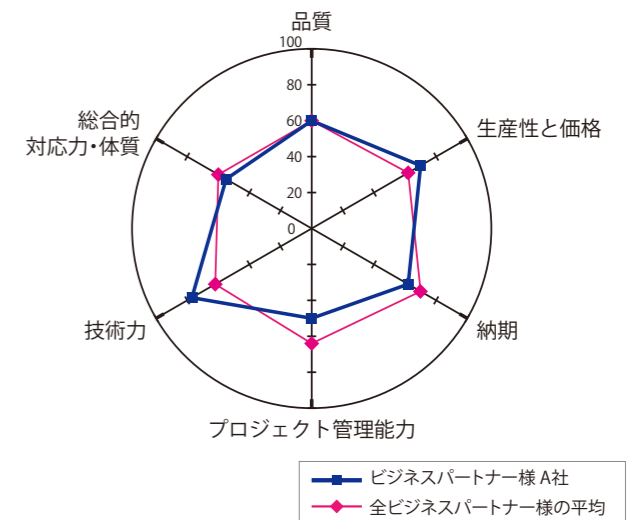
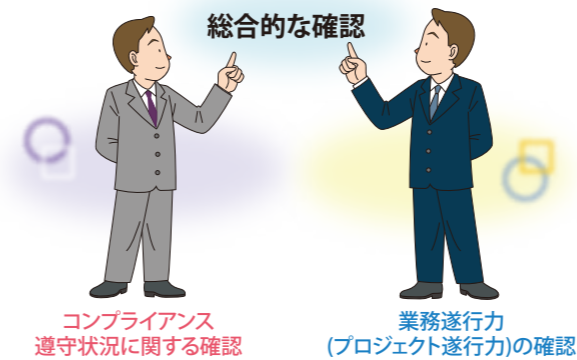
- ① コンプライアンスに関する専任者の設置等
- ② 取引の適正化に向けた取り組み姿勢
- ③ セキュリティ管理
- ④ 公的承認の取得
- ⑤ 組織的・人的・物理的・技術的 安全管理

#### 業務遂行力(プロジェクト遂行力)に関する確認

実際のプロジェクトでビジネスパートナー様と協業したコベルコシステムのプロジェクトマネージャーが以下の項目で判断しています。

- ① 品質
- ② 生産性と価格
- ③ 納期
- ④ プロジェクト管理能力
- ⑤ 技術力
- ⑥ 総合的対応力・体質

各ビジネスパートナー様のレベルアップ活動を支援するため、上記の結果をフィードバックしています。



#### ビジネスパートナー様の声

##### 株式会社高砂コンピューターサービス

高砂コンピューターサービスは、1972年の設立以来、常にお客様の満足を第一に考え、システム開発、システム運用、データエントリーを中心に、ITサービス会社として創業以来42年間お客様と一体となり、誠意を持ち事業を展開してまいりました。

コベルコシステム様からは、旧神戸製鋼所IT部門時代から40年以上に渡りご愛顧いただき、システムの開発・構築、運用管理を主体としたさまざまなサービスを提供させていただいております。

コベルコシステム様から、真のコアパートナーとして、信頼いただけるように「情報セキュリティ」、「個人情報の保護」、「コンプライアンスの遵守」に重点を置き、誠実な経営を推進し、企業価値の向上を目指しております。

高砂コンピューターサービスの財産は社員であり、お客様へのサービス提供の基盤は人財にあると考えております。常に信頼に応えるべく、お客様に貢献し、将来のお客様のビジネスニーズに合致した人財を育成してまいります。

今後とも、コベルコシステム様のコアパートナーとして、付加価値の高いサービスを提供できるよう、更なる技術力強化に取り組む所存でございます。



代表取締役社長 後藤明則様

## 人財育成の仕組み

『コベルコシステムの最大の資産は人であり、社員一人ひとりの能力の最大限の発揮こそが会社発展の原動力である、という認識の下、一人ひとりが互いを尊重し合いながらイキイキ働き、プロフェッショナルとして人間として成長できる会社の実現』を人事基本理念とし、「期待する人材像、人材要件」を下記の通り定義しています。

- ①ITのプロフェッショナルとして、常に自らの専門性を磨き、高めるとともに、時代や環境の変化に柔軟に自分で考えて動くことができる人材。
- ②人と協働し、他も活かし、組織・チームの目標達成のために、組織・チームの能力の最大化と最大限発揮に貢献できる人材。
- ③社会人・企業人として、社会や会社のルールを遵守し、お客様に対しても常に責任をもって誠実に対応できる人材。

### 複線型プロフェッショナル職制度を基軸に～コベルコシステム認定プロフェッションを目指して

これらを具現化する仕組みとして、複線型プロフェッショナル職制度を、人事処遇制度の根幹に据えながら、さまざまなキャリアステージにおいてスキルアップできる社内体制を整備しています。さらに、当社発展の牽引力となる人材の育成と登用、および各プロ

フェッショナル職種の目指すべき人材像として、KCP認定制度(Kobelco systems Certified Profession)を設けており、高度な専門技術・スキルを有し、ビジネス貢献を具現化できる社員を、KCPとして認定し処遇しています。

社員級	ライン	コンサルタント	セールス	プロジェクトマネジャー	ITスペシャリスト	経営スタッフ	事務
理事	本部長/部長	コンサルタント	セールス	プロジェクトマネジャー	ITスペシャリスト		
G1 主管	本部長/G長・室長	コンサルタント	KCP Superior	KCP Superior	KCP Superior		
G2 副主管	部長/G長・室長	コンサルタント	KCP Advance	KCP Advance	KCP Advance		
G3 専任	G長・室長	コンサルタント	KCP Associate	KCP Associate	KCP Associate		
G4 主任		コンサルタント	スペシャリスト試験	スペシャリスト試験	スペシャリスト試験		
G5 副主任		セールス					
G6 先任							
G7 初級							

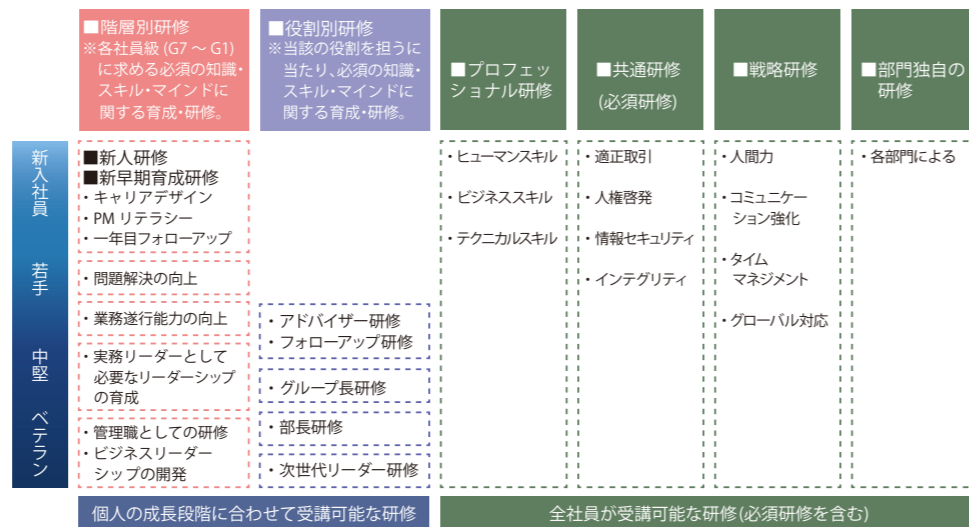
複線型プロフェッショナル職制度 / スペシャリスト試験制度 / KCP認定制度

2007年に制定したKCP認定制度も、IT業界の変化にも対応しながら進化し、各プロフェッショナル職種で認定者が増えてきており、一人ひとりのスキル向上意欲の促進、自律的な成長・学習とキャリアアップの動議付けになっています。

### 教育・研修体系

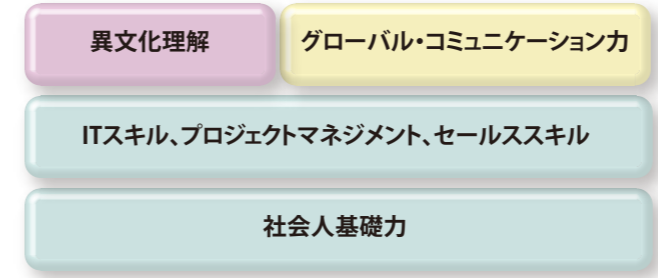
コベルコシステムでは、社員の成長にさまざまな角度からアプローチする多面的な教育・研修制度を設けています。「全ての質を高めよう」というスローガンのもと、IT技術の研修だけではなく、ヒューマンスキルなど普遍的要素を含むものから、その年の経営戦略に応じた変動的な内容のものまで、さまざまな研修を実施しています。社員の階層・役割別に実施され、個人の成長段階に合わせて受講できる研修が2種類、一方、階層・役割に関係なく、全社員が受講できる研修は必須研修も含めて4種類あり、個人のキャリアプランに合わせて選択して受講することができます。

集団研修のみならず、eラーニングを使った通信教育制度も整っており、個人のスケジュールに合わせて効率よく利用できる環境を用意しています。



### グローバル人材育成

コベルコシステムが求めるグローバル人材とは、「社会人基礎力」や「ITスキル、プロジェクトマネジメント、セールススキル」をベースに、「異文化を理解する力」、「世界で幅広く通用するコミュニケーション力」というグローバル特有要件を兼ね備えた人材です。



この特有要件を満たすため、特に力を入れているのが、毎年香港で開催されている日本PMI主催の「グローバル・リーダー研修」です。当研修は、グローバルプロジェクトに携わるリーダーが直面するさまざまな問題を、英語ベースによって考え・話し合うことで、実際にグローバルプロジェクトに立ち向かう姿勢や役立つ方法を体得します。また、香港を中心としたアジア企業からの参加者との交流は、異文化理解やグローバルコミュニケーション力強化にもつながる大変有用な研修です。

コベルコシステムでは、この研修に2012年から年に2名ずつ参加させています。これからも継続的に当研修に参加し、グローバルで活躍できる人材を増やしていきます。

#### グローバル・リーダー研修参加者の声

英語ベースの研修ということで、期待と不安を抱きながら研修に参加しましたが、非常に有意義な時間を過ごすことができました。



ICT本部 真島 裕子 さん

この研修では、2日間にわたり、グローバル案件を題材に、外国の方々とも活発な議論を繰り返します。研修を通して、日本人特有の「暗黙のうちに理解し合う」やり方は通用しないこと、そして、ビジネススタイルや国民性の違いを埋めるため、お互いに主張・傾聴・質問を重ね、納得いくまで議論し尽くすことが非常に重要であることを体感しました。

また、英会話力の乏しさを痛感させられました。現在も英会話スキルを向上させるため、社内の英会話コミュニティに参加したり、サポート制度を利用して英会話学校に通ったりしています。今後も研修の経験をビジネスに活かし、会社に貢献できるよう励んでいきたいと考えています。

参加が決まったときに驚いたのは、すぐに人事の方から連絡があり、英語力向上のためのサポートが始まったことで、大変心強かったです。



ERPソリューション本部 加藤 美野 さん

実際に参加してみると、自分の意見がしっかりある場合には、必死で伝えようとするため、相手もきちんと理解しようとしてくれて、意外とコミュニケーションできることがわかりました。逆に、自分の今までの経験から出せる意見が少ない場合は、うまく考えを伝えることができません。今回の経験は、英語を使って仕事をする自信となりましたが、同時に、もっとスキルアップすることが重要だと痛感しました。講義の内容も大変有意義なもので、グローバルに限らず、プロジェクト管理に生かせる内容でした。

現在も、英語力向上のための勉強を続けています。グローバルプロジェクトに参加する機会を狙っていますが、それ以外でも良い仕事をして、会社に貢献していきたいです。



## ◆ 社員と組織の絆を深めるために

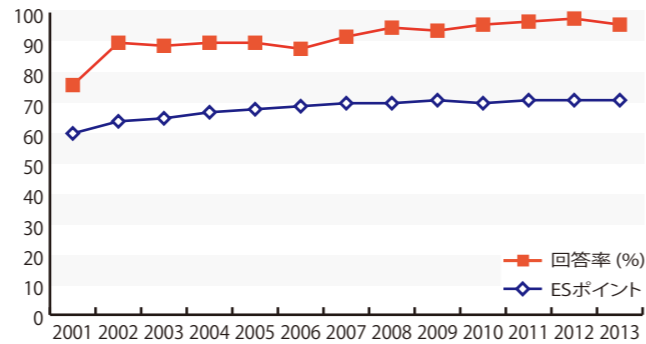
### 社員満足度調査

「社員満足(ES)の向上がお客満足(CS)の向上につながる」という基本認識の下、2001年から毎年、社員満足度調査を実施しています。結果を分析し、認識した課題と改善策は社長コミットメントとしてイントラネット・社内報で全社員にアナウンスした上で、経営計画や人事労務施策に反映しています。

特に重視している分析観点が2点あります。1点は、「総合満足度との相関」です。相関が高くてポイントが低い傾向が見られる設問に対して対策を立てることで、効率的かつ効果的に社員満足度向上につなげています。

もう1点は「業務環境の違い」です。働く環境による違いに着目することで、全社結果では平均化されて見えづかった課題の発見や改善に向けたアクションを取っています。

その結果、近年のESポイントは70ポイントを超える高い水準を維持しています。

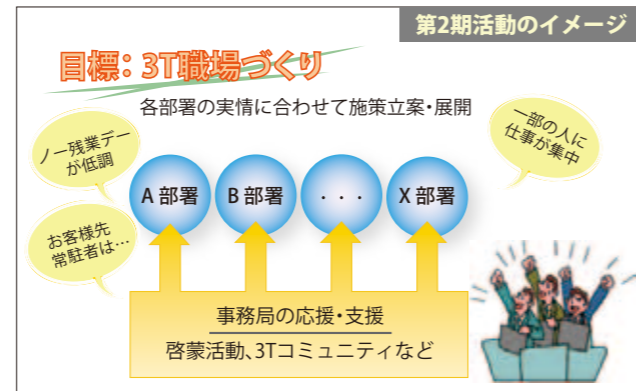


### 3T(楽しい、短時間、達成感)推進活動

コベルコシステムでは、短時間(総労働時間の短縮)を中心に据えた第1期活動を終えて、2013年6月から第2期活動を開始しました。第2期活動では、各々の部署が3T職場実現を目指して各部署の実情に合わせて施策を立案し、実施する形態で進めています。

#### 3T推進活動が目指す職場(3T職場)

- ・組織やお客から必要とされて自己効力感をもてる職場
- ・創意工夫や能力向上により、仕事の質や生産性を高めている職場
- ・担当業務を高いレベルで完遂し、組織やお客への貢献実感と自己成長実感を得ている職場



#### 意識を高める活動

3T推進活動に関する情報を共有するために3Tポータルサイトを開設しました。このサイトに、社員が仕事を通して得られた楽しい・達成感を紹介するコラムやお客先で頑張っている社員を紹介するコラムを掲載し、3T推進活動の意識高揚を図っています。



#### お客先で働いている社員のサポート

お客先で働いている社員は会社への帰属意識が低くなる傾向にあります。そこで、所属長の職場訪問に加えて、人事部門もプロジェクトの状態やノー残業デー実施の有無など、3Tに関わるヒアリングを実施しています。引き続きどのようなサポートができるかを検討中です。

#### 今取り組んでいる仕事

#### お客先で頑張っている社員の紹介 福地享兵さん

私は2013年5月に50本部からインダストリーソリューション本部に異動し、大手企業様のシステム統合案件に参画しています。赴任直後は主にサブシステム内のPMOを担当し、10月からは複数のサブシステムを統括するPMOを任されています。



### KWC(Kobelco systems Work-life-balance Community)活動

2003年に女性社員の活躍を支援する全社横断の自主活動として「Kobelco systems Women's Committee(略称:KWC)」の活動がスタートしました。その後、女性社員がより一層能力を発揮しながら働き続けるためにはワークライフバランスが重要な要素のひとつであることから、2010年に「Kobelco systems Work-life-balance Community」と改称し、女性社員のみならず男性社員も含めて「社員が自らイキイキと働き続ける会社」をビジョンに据え、ワークライフバランスに着目した新たな活動を展開しています。

2013年は、将来のワークキャリア・ライフキャリアに対する漠然とした不安を抱えている20~30代の社員に対して、先輩社員が歩んできた軌跡を紹介しながら、将来をイメージしてもらうために交流会を計4回開催しました。育児や仕事との両立、スキルアップするための工夫など、ワークライフバランスを実現するためのヒントや気づきが得られ、大変有意義な会となりました。

また、年に1回、全社員が参加可能なKWCフォーラムを開催しています。2013年は、「Fly to the Future! ~何とかなるさ! きっとどこかに道はある~」と題して、将来に対する不安を払拭し、夢を持ってイキイキ働くために大切なことを参加者同士で語り合いました。

ワークライフバランスを実現するためには、制度や仕組みを充実させることに加え、社内のノウハウを共有したり、社員間の絆を強くすることが大変重要だと考えています。



KWCフォーラム

#### 2013年KWCリーダーの声

2012年度KWCメンバーで「ワークライフバランス」について会話をしながら活動を進める中で気付いたことは、皆少なからず「漠然とした将来への不安」を抱えているということでした。たとえば、「出産・育児と仕事の両立はできるのか」「職場復帰後、自分は必要とされるのか」「他部署に異動してもやっていけるのか」等、性別や年代、部署によっても内容はさまざまでした。私自身、不安や悩みを先輩や上司に相談し、アドバイスをもらって安心できた経験がありましたので、2013年の若手・中堅社員の交流会やKWCフォーラムでは、参加者の皆さんが先輩社員や他部署の方と会

話することで、何かひとつでも「気付き」や「安心」を得られればと期待していました。実際に交流会に参加された方々からは、「先のことで不安だったが、できることを少しずつやっていこうという気になった」「やるべきことが明確になり、プラス思考で考えられるようになった」等の前向きな感想をいただき、活動を進める私たちにとっても励みとなりました。



ERPソリューション本部 中川 摩耶さん

### 全社イベント「ハッピーデー」~家族も一緒に~

コベルコシステムでは、2008年から毎年、秋に家族参加型の全社イベントを実施しています。2013年は、神戸・東京地区合わせて社員とその家族約1,000名が参加しました。

神戸地区は、神戸フルーツ・フラワーパークでの「ファミリー運動会」と「バーベキュー」を中心とするイベントで、恒例となった「大ピンゴ大会」で大いに盛り上がりました。

東京地区では、東武ホテルレバント東京でビュッフェ形式の食事を楽しんだ後、「東京スカイツリー見学」を実施しました。

全社イベントは、「社員同士の一体感の醸成」「私たちを支えてくれる家族への感謝」がテーマです。社員とその家族の期待度も高いイベントに育ちましたが、特にお客先で働いている社員にとっては、社員同士の交流を深める良い機会になっています。



## ◆ 地域貢献・社会貢献活動

### 第18回アニメーション神戸 協賛

神戸市がデジタル映像制作の人材育成とデジタル映像産業振興の一環として毎年開催する「アニメーション神戸」。

コベルコシステムでは、地域貢献活動の一環として2007年から協賛し、「Webアニメコンテスト」に「コベルコシステム賞」を設けています。

今回は、アニメーション好きの社員が選考委員として参加し、テーマ選定から受賞作品の選考まで関わりました。「コベルコシステム賞」のテーマとして、2013年のCSスローガン『ひと手間をかけてこぼれる笑顔あり』から、「笑顔」が選ばれました。

この「笑顔」をテーマに作品を募集し、多数の応募作品の中から2次にわたる選考を経て最優秀作品を選出し、アニメーション神戸授賞式で表彰しました。また、最優秀作品はコベルコシステムのホームページや各種イベントでも紹介しています。



2013年 コベルコシステム賞受賞作品「ぶん子とにこ子」  
作者：ちよりさん(ペンネーム)



第18回アニメーション神戸授賞式

### 第3回神戸マラソン団体ボランティア

2013年11月17日(日)に開催された、第3回神戸マラソンに団体ボランティアとして参加しました。今回は全社員から希望者を募り、川瀬社長以下41名での参加となりました。

今大会は、招待選手やランナーとして何人もの社員が出走し

ました。また、ボランティアスタッフは、ゴールに近いポートアイランド西側のしおさい公園で、完走や自己ベストの更新を目指してひた走るランナーを応援しながら、走路整理やランナーの案内・サポートを担当しました。



### 大学特別講義

2013年は、同志社女子大学の学生に対する課外授業として、IT業界の最新動向やコベルコシステムにおけるシステム開発への取り組み、CS・CSRへの取り組みなどを紹介しました。

また、流通科学大学総合政策学部の情報コミュニケーション特別講義に講師を派遣し、CSRについての講義とコベルコシステムのCSRへの取り組みを紹介しました。



### インターンシップ受け入れ

コベルコシステムでは、地域貢献活動の一環として、2008年から兵庫県内の大学に在籍し、日本での就職を希望する外国人留学生のインターンシップを受け入れています。

日本企業で働きたい留学生を教育の一環として継続的に受け入れることによって、地域に根付くグローバルの輪を広げることにより、異文化を学び、当社のグローバル化への適応力を養い続けています。

#### 主な受け入れ

2008年	10名	経済産業省「アジア人財資金構想」
2009年	8名	経済産業省「アジア人財資金構想」
2010年	5名	ひょうご大学連携協議会
2011年	8名	大学コンソーシアムひょうご神戸
2012年	10名	大学コンソーシアムひょうご神戸
2013年	8名	大学コンソーシアムひょうご神戸



### アビリンピック支援

アビリンピック(全国障害者技能競技大会)は、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が主催し、障がいを持つ人々が日頃培った技術を競うことで、職業能力の向上を図り、企業や社会一般の人々に障がいのある方々に対する理解と認識を深めてもらい、その雇用の促進を図ることを目的として開催されています。コベルコシステムは2003年以来、技能競技種目である機械CADと建築CADの環境設定や当日のヘルプデスク業務を担当しています。



### その他の地域貢献・社会貢献活動

#### 地域イベントへの協賛

- ・神戸花物語
- ・神戸まつり
- ・神戸ルミナリエ
- ・神戸ITフェスティバル

#### スポーツ振興協賛

NPO法人スポーツ・コミュニティ・アンド・インテリジェンス機構(SCIX)に協賛しています。

#### エコキャップ運動

世界の子供にワクチンを送るために、ペットボトルキャップを収集しています。

## 環境保護活動

### 「森の世話人」活動

コベルコシステムが本拠を置く神戸は六甲山の自然に恵まれ、地域社会全体でその恵みを守り育て、親しみ、かつ、それを愉しんでいます。

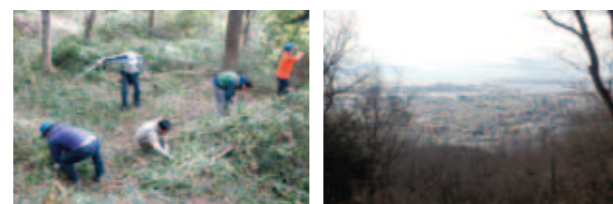
コベルコシステムでは、国土交通省近畿地方整備局六甲砂防事務所の推進する六甲山系グリーンベルト整備事業「森の世話人」として参加し、六甲山の前山のひとつである金鳥山(神戸市東灘区)の南側の森林を「Kocoroちゃんの森」と名付け、整備しています。

2010年から活動を開始し、50名規模の活動を年3回、その間に5～10名規模での維持・準備活動を年3～5回実施しています。

2013年5月の活動には、2013年度入社の新入社員が多数参加し、初めて100名を超える規模で活動を実施しました。



2013年5月の活動には112名が参加しました



Kocoroちゃんの森での活動は、現状ではネザサ狩りが中心です  
腐朽木/外来樹種の伐採により、Kocoroちゃんの森からの神戸市街地の眺望も良くなりました

※コベルコシステムの「森の世話人」活動の活動報告は、国土交通省の以下のページに掲載されています。  
[http://www.kkr.mlit.go.jp/rokk/pr\\_media/plant/group/company/kobelco.php](http://www.kkr.mlit.go.jp/rokk/pr_media/plant/group/company/kobelco.php)

コベルコシステムの自然保護活動のイメージキャラクター Kocoroちゃん



※第12回アニメーション神戸 協賛事業として公募 Kocoroちゃん

### 「お花いっぱい大崎」運動 (主催: 大崎周辺まちづくり協議会)

東京都品川区で“大崎のまちを花と緑の潤いでいっぱい”に、と願って毎年2回行われる恒例行事の「お花いっぱい大崎」運動。2013年6月15日(土)に行われた「お花いっぱい大崎」運動では、大崎近隣の住民の方々、大崎中学校バレー部員の皆さん、近隣に事務所を構える企業の有志社員が、大崎駅近隣の公園・花壇にて約3,500株のマリーゴールドを植え替えました。

コベルコシステムの社員とその家族も、同じコベルコグループであるコベルコ建機の有志の皆さんと一緒に参加しました。



### 国際ビーチクリーンアップ in SUMA (主催: クリーンアップ関西事務局)

ICT本部では社会貢献をテーマとしたタスク活動を行っており、その一環として2013年10月6日(日)に開催された「2013年秋・国際ビーチクリーンアップ in SUMA」に、有志社員とその家族30数名が参加しました。

この活動では、須磨海岸のごみを拾うだけでなく、集めたごみの種類を分析して国や自治体のごみ減量への取り組みの効果検証や漂着ごみの状況把握も行われています。

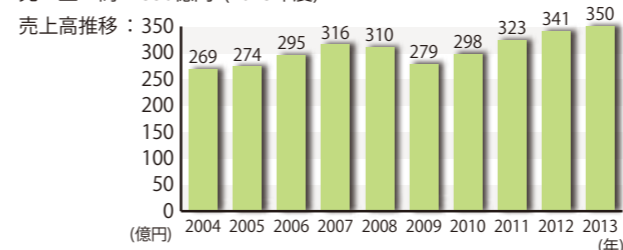


## 会社プロフィール

会社名称: コベルコシステム株式会社  
 創立: 1983年10月1日  
 (神鋼コンピュータシステム株式会社として発足)  
 設立: 1987年7月1日 (コベルコシステム株式会社に商号変更)  
 代表者: 代表取締役社長 川瀬 俊治  
 株主: 日本アイ・ピー・エム株式会社 51%  
 株式会社神戸製鋼所 49%  
 資本金: 4億円  
 社員数: 1,035人 (2014年1月1日現在)  
 関連会社: コベルコソフトサービス株式会社  
 本社: 〒657-0845  
 神戸市灘区岩屋中町4丁目2番7号 (シマブンビル)

URL: <http://www.kobelcosys.co.jp/>

売上高: 350億円 (2013年度)



事業所:



## 沿革

2013年: 本社移転  
 2012年: 営業部を統合し、営業本部を設置  
 2011年: 中国・北京で開催された「China SAPPHERE Now」に出展  
 2010年: クラウドサービスセンター設立  
 「いい匂いのするITソリューション」ダイヤモンド社から発刊  
 2009年: 次世代育成支援対策推進法認定マーク(くるみん)取得  
 「秘伝のタレ®」「秘伝のワザ®」を商標登録  
 2007年: 全国企業品質賞にて大賞受賞(栃木県経営品質協議会主催)  
 2006年: 東京事業所を東京本社と改称  
 全国企業品質賞にて最優秀賞受賞  
 (栃木県経営品質協議会主催)  
 2005年: AMS®センター開設  
 2004年: IPセントレックス・IPコミュニケーション事業に進出  
 2002年: アウトソーシング事業を強化 日本IBMの資本参加  
 2000年: プライバシーマーク(個人情報保護)の認定取得  
 1999年: ASP事業の本格的な展開を開始  
 ISO9001認証取得

※AMS: Application Management Service  
 SAP社のERPパッケージをベースとした基幹システムの、本番稼働後の安定稼働や運用技術支援、業務の定着化を支援するサービス

## 取得済の認証・認定



■登録範囲:  
 ハウジングサービス、セキュリティシステム運用管理サービス及びソリューションサービスにかかわる情報資産のセキュリティを保護するための情報セキュリティマネジメントシステム

■ISO9001適用部署:  
 営業本部・ERPソリューション本部・インダストリーソリューション本部・SO本部製造システム部・ICT本部  
 ■登録活動範囲:  
 製造業、流通業及びその他の産業向け顧客要求事項に基づくソフトウェアの設計・開発・製造及び付帯サービス(教育、移行支援及び瑕疵対応)

## 編集後記

本レポートを最後までお読みいただき、誠にありがとうございました。それぞれの分野の担当者が、わかりやすく伝えることを心がけて執筆しました。加えて、内容をご理解いただきやすくするために図や写真を多用し、社員の声を数多く記載しました。コベルコシステムのCSR活動へのご理解が深まり、親近感を覚えていただければ幸いです。なお、お読みになっての忌憚のないご意見や感想をお送りいただけましたら幸いです。

Webアンケート入力画面 <https://www.kobelcosys.co.jp/csr/questionnaire/form.php>