

当社の DX 推進の取り組み

2024 年 9 月 30 日

C E C 新潟情報サービス株式会社

代表取締役社長 最上 正人

<デジタル技術が社会に与える環境変化>

日本では少子高齢化社会の進行による労働力不足、都市過密・一極集中のリスクの懸念など、これまでの構造的な問題に加え、近年、新しい技術を活用できる人材の不足など、新たな課題が浮き彫りになっております。

特に、年々深刻化しているのは人手不足問題であり、企業は新たな技術を原動力にデジタル化を推進し競争優位性を高める必要があります。

<環境変化を踏まえた CEC DX ビジョン>

当社は 1974 年創業以来約半世紀に渡り、ICT 関連のサービス提供、製品販売、システム開発に携わってまいりました。これまでも幾つかの大きな変革期がありましたが、生成 AI 等の新たな技術によりビジネスの在り方が変わろうという今は、まさに変革期のただ中にあると言えます。

当社は地域のベンダーとしてあるいはシステムインテグレーターとして今まで築き上げてきたお客様との関係と実績を基に、DX によるお客様の課題解決が当社の使命であるとの自覚を持ち、お客様へ新たな価値を届けて参ります。

<CEC の目指す DX 取り組みの方向性>

当社は、お客様への新たな付加価値作りを目指し、顧客への提案活動をより高度化すべく営業変革を進めております。変革の原動力となるデジタル化投資を行い、システム基盤実装後は、より高度な顧客への提案活動を推進し、デジタルマーケティングに取り組み、収益性の高い事業構造へと変革を進めて参ります。

これらの活動はシステムインテグレーターとしての経験値を高めるものであり、この経験値、ノウハウを外販活動にも活用して参ります。

さらに、ヒト・モノ・カネに続く第 4 の資源と言われるデータを AI 等の最先端技術によりさらに価値を引き出すために、当社は専門テクノロジースキルを有するデジタル人材育成を推進し、地域のベンダーとして新潟県地域全体の産業・社会の活性化（観光、農林水産業、中堅・中小企業等）、お客様の価値向上に貢献して参ります。

<CEC DX 戦略>

当社は DX ビジョン、ビジネスモデルを実現すべく、以下戦略に取り組みます。

■ 営業活動の高度化

当社は顧客接点の最前線にいる営業の提案からサポートまで全ての活動を高度化していくための方策として、基幹システムを中心にシステム基盤を刷新・強化して参ります。

新しいシステム基盤では、これまで個々に管理されていた、受注情報、顧客情報、システム導入履歴、サポート情報等、社内のあらゆるデータを一元化しデータ統合し、導入システムの状況やサポート状況を見える化します。

昨今、システム提案は仮想化やクラウド活用、セキュリティへの考慮等、ますます複雑化しており、新技術への対応等、お客様の要求も多岐にわたっています。当社は新基盤を活用し、お客様によりスピーディーに、トータルで最適な提案を行えるようにして参ります。

例えば、お客様システムの契約漏れや保守契約切れ等を予め洗い出しお客様にご提案する等、システム導入からサポートまでお客様から安心してトータル管理をお任せいただけるよう営業プロセスの変革を推進して参ります。

■ デジタルマーケティングによる営業活動変革

近年急激に浸透したオンラインイベント、ウェビナーを核に、当社ではイベントで集めたリードに対して ICT 情報、商材情報を Web やメルマガの提供によりデジタル活用でのリードナーチャリングを実践しております。

収集したリードの行動情報は MA ツールに記録、営業、マーケティング部門等全社で共有し、顧客の行動を把握することで購買意欲の高い顧客にフォーカスし、より効率的な案件開拓・販売を図っております。

また、今後は日々蓄積しているデータを自ら分析することで、その分析結果をデジタルマーケティングの活用に活かし、デジタルの力で未開拓の販売領域にアプローチすることでビジネスを拡大すべく変革を進めて参ります。

■ 生成 AI 技術の活用による生産性向上

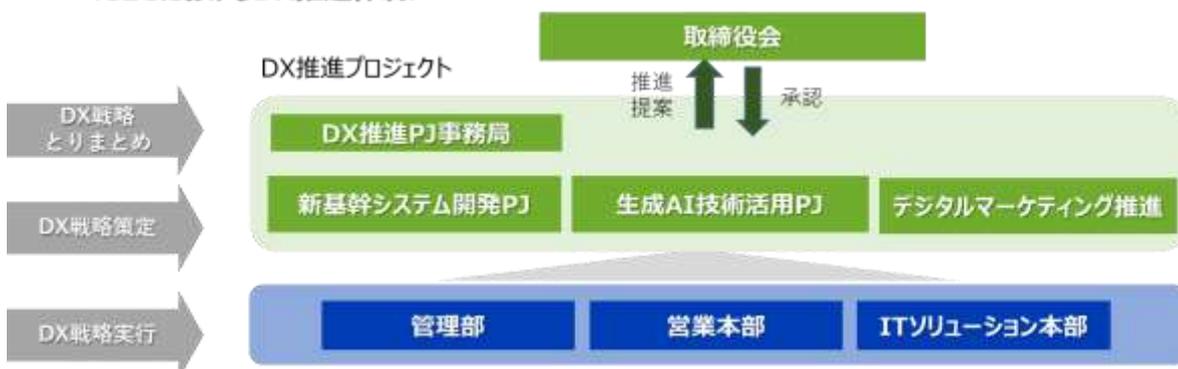
近年あらたに出てきた生成 AI の技術は産業構造、社会構造に根本的に大きな影響を与えられています。この生成 AI 技術を事業や経営に活用し当社の成長につなげるため、当社では経営層から従業員の一人ひとりまで、これまで取り組んできた画像認識や機械学習等の AI の知見も併せ持って活用し、より多くのユースケースを生み出して参ります。

これらの活動を当社が自ら率先して実践していくことで、多様なノウハウを蓄積し、お客様のあらゆる業務への適用を提案し、活用促進していくことで、慢性的な人手不足を抱える地域社会全体の変革、地域社会の DX 推進に貢献して参ります。

<DX 推進体制>

当社は代表取締役社長を総責任者とする「DX 推進プロジェクト」を立ち上げ、全社で戦略実現に向け取り組んでおります。DX 戦略の策定は部門横断で検討し、DX 戦略の実行を支える組織として「DX 推進事務局」も設置しております。

<CECにおけるDX推進体制>



<DX 戦略実現に向けた環境整備>

当社で既存システム維持にかかる予算を抑え、当社顧客接点の改革を進めるべく新しいデジタル活用基盤（新基幹システム構築、顧客 DB 整備、MA ツール等の導入）に対して IT 投資予算を重点的にシフトさせております。

新しいデジタル活用基盤では、基幹システムから生成される受注情報をはじめ、顧客情報、システム導入履歴、サポート情報等、社内のあらゆるデータを一元管理し、これら集約したデータの分析が行えるようになります。

この基盤整備と MA ツールの導入により、デジタルマーケティングへの取り組みを強化することが出来、当社戦略である営業変革が実現するものと考えます。

（2025 年 4 月を目標に基幹システム第二次開発完了予定）

<人材育成>

DX 推進を支える人材育成にも積極的に投資するなど注力しており、特にデータサイエンティスト等の専門テクノロジースキルを保有する人材を計画的に育成しております。

生成 AI 活用においてはプロンプトエンジニアリングのスキル向上を促進し、人材を育成しております。

<育成目標>

- ・データサイエンティスト育成 5 名
- ・NEC「データ活用プロジェクト実践コース」の受講
- ・プロンプトエンジニアリング講座受講 10 名

<DX 推進目標>

当社は 2025 年度までに、DX 推進によって目指す姿を実現するため以下目標設定をしております。

■ 営業活動の高度化

新デジタル活用基盤構築（全社情報システム構築）

2022 年 9 月 一次開発完了し、現在第二次開発中

2025 年 4 月 新デジタル基盤開発完了

■ デジタルマーケティングによる営業活動変革

デジタルマーケティングによる問い合わせ件数増加：2025 年までに 300%達成

■ 生成 AI 技術を活用による生産性向上

- ・生成 AI のユースケースの創出 2025 年までに 5 業務
- ・売上高営業利益率の向上 1 ポイント向上
- ・従業員一人当たり営業利益の拡大 5%UP