

地域情報サービス産業の事例

高橋 清

Kiyoshi Takahashi

株式会社BSNアイネット

要旨

当社は、地域放送会社の100%子会社として1966年4月に誕生した。当初は新潟県内の自治体や民間企業からの受託計算を主要業務としてスタートした。いわゆるホストコンピュータによるバッチ処理が主体である。その後、首都圏発の受託ソフトウェア開発も手掛けている。首都圏へは東京支社を設置し展開している。現在の事業は、マネジメントサービス事業・ソフトウェアプロダクト開発販売事業・ソリューション事業・アウトソーシング事業の4つを柱としている。当社は各地の地域情報サービス産業サービス産業さらには中国等の企業とパートナーシップを結んで事業の展開を図っている。地元のユーザーの業務運用を手掛けて得た業務ノウハウを生かした業務システムの開発を行い、新潟から発信していくことを目指している。

1. はじめに

地域情報サービス産業は、全国規模のメーカー系・ユーザー系の誕生を契機に1960年代後半から各地に誕生し始めた。当社は1966年4月に地域放送会社の子会社としてスタートした。当初は、新潟県内の自治体などの事務処理あるいは、民間企業や団体の事務処理の受託計算をしていた。並行して首都圏のメーカーなどへソフトウェア開発要員の派遣も行っていた。その後、ソフトウェア開発は首都圏で受注、新潟で製造と工程分割方式による首都圏と地方の製造コスト差で対応してきた。最近ではオンサイトで開発案件が増加して来ているため、単純に首都圏と新潟での製造コスト差という図式だけでは成り立たなくなっている。当社は、地元企業案件のソフトウェア開発、ハード/ソフトのシステム販売、業務パッケージ開発と販売、PC販売などを通じて得た業務ノウハウを活用してサービスメニューの多角化を図り、新潟県内の事業深耕と新潟県外への拡大を図ることが必要と考えている。

2. 現在の事業範囲と事業内容

現在の事業分野は大別すると、①「電子自治体」「電子政府」を実現するために総合行政システムの構築および運用保守を行う**公共分野**である。パッケージシステムは、「総合行政情報ネットワークシステム」「財務会計」「自治体向けグループウェア」「ガス水道料金システム」などがある。これらのシステムは、受託計算業務から得た業務ノウハウをベースに構築したものである。②各種医療情報システムの構築運用および経営分析システムなどの提供を行う**医療分野**である。パッケージシステムは、「病院情報管理システム」「財務会計・経営分析システム」「歯科診療報酬請求システム」「歯科電子カルテシステム」などがある。また、病院の医事会計のアウトソーシングとして、医事課に専門要員を配置し、窓口業務を請け負っている。③高齢化が進むと避けられない今後の重要な分野と位置付けている**保健福祉分野**である。保健福祉分野パッケージシステムは、「保健医療福祉総合情報ネットワークシステム」「介護保険システム」「介護予防プラン作成支援システム」「健保組合向け健康管理システム」などがある。④企業/団体の経営をサポートする様々な業務系システム、情報系システムなどの構築運用支援を行う**産業分野**である。パッケージシステムは、「販売・生産管理等基幹系システム」「メディア向け営業システム」などがある。

当社では、上記の各パッケージシステムには必ず愛称をつけ、社内に浸透させている。社員はユーザーにもシステムの愛称を浸透させようと努力している。ユーザーがシステムを愛称で呼ぶことが喜びの

一つでもある。

前述の各事業分野について、次の4つの事業で対応している。①マネジメントサービス事業：ユーザーのITインフラの構築・保守・セキュリティ管理、オペレーション、ライセンス管理などのサポート、②ソフトウェアプロダクト開発・販売事業：ユーザーからの委託によるソフトウェア開発・当社パッケージソフトウェアの商品化と販売、③ソリューション事業：ユーザーのニーズや事業の将来を考え、ユーザーの新しい分野の開拓やビジネスモデルの創造・提案、④アウトソーシング事業：ユーザーのIT関連業務をシステム開発から運用に至るまで、ユーザーの希望に合わせて業務を請け負う事業である。

3. より良いシステムの提供を目指して

3.1. ISOなどへの対応

当社では、より良いシステムの提供を目指して「技術力・創造力を磨き、ユーザーの信頼を得てブランド力を高めよう」というスローガンを掲げている。

情報システム開発は「品質」「コスト」「納期」という3つのトレードオフの関係となる要素が含まれている。この3つの要素はバランスよくユーザーと合意することが求められる。最近では、それに加えて「個人情報保護法」に合わせた対応も求められている。当社では、トレードオフの関係にある3要素のバランスを検討する際の規準と個人情報保護をISO等への対応活動を通じて社員に浸透させている。

個人情報の取り扱いについては、適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者が付与される「プライバシーマーク（個人情報保護対策）」を1999年4月に取得し従来からの個人情報保護対策をさらに強化した。2007年6月に2年ごとに行われる更新審査で、継続適合の認定を受けている。ISO関連では、品質システムの国際規格としてユーザーのご要望に即したシステムサービスを提供する事業者として「ISO9001（品質向上策）」を1999年11月に認証取得、地球環境保護・保全の国際規格として環境にやさしい事業者として「ISO14001（環境対策）」を2002年6月に認証取得、同年10月に事故・災害から大切な情報資源を守るための情報セキュリティを確保・維持している企業として「ISMS（情報セキュリティ対策）」を認証取得した。その後、これらの認証取得した対策を総合的に運営している事業者として、2004年6月に「統合MS」の認証を受け、2007年11月の更新審査で継続適合認証を受けている。

個人情報保護活動と統合MS活動は、日常の業務ルールとして定着してきていることが更新審査により認められている。

3.2. 「i」宣言の実施

ITによって人々の生活をもっと便利にしたい。新潟の街を活性化させたい。未来を豊かにしたい。そのような思いを込め「i宣言」を行いました。「i宣言」はユーザーにベストソリューションを提案する誓い。さらにはシステムにより人々の暮らしをすばらしいものにして行くという思い。そして、新潟の人々にもっと私たちを知っていただき、身近に感じていただくための私たちの声です。

2007年1月に「人にi。街にi。未来にi。」をキーワードとして、新聞およびテレビで「i宣言」を行った。そして、社員ひとりひとりが、「ITを通じての自分の思い・アイデア・希望など」を社内の電子掲示板に発表した。このことは、情報システムを利用するユーザーの視点からの社員の認識を再確認することができたと考えている。

3.3. 関連会社グループとしての活動

ユーザーの情報システムの構築・運用の各フェーズにきめ細かく対応できる体制を具体化したものが関連会社のグループである。ユーザーへのサービスメニューを充実させるため、当社は8つの関連会社を配置し、BSNアイネットグループとしてユーザーに満足いただける体制を備えている。

各社は、①ITスクエア：ITコンサルティング、セキュリティ対策などを担当している。②ビーアイテック：保守管理（ハード/ソフト）、ネットワーク管理などを担当している。③エヌ・ティ・エス：システム開発、SE派遣などを担当している。④新潟インターネットサービス：インターネットプロバイダーを担当している。⑤エム・エス・シー：病院や医院の医療事務サポートを担当している。⑥日本ファシリティ：オフィスパートナーとして人材派遣などを担当している。⑦新潟データセンター：データセンターの運用を担当している。⑧龍越ソフト：中国との合弁会社（2007.08 設立）である。システムのオフショア開発や日中両国のソフトウェアの流通などを担当している。

3.4. コンプライアンス憲章の制定

企業が社会的責任を果たす、その根本として社員ひとりひとりの行動のバックボーンを再度確認するために、2006年12月に親会社であるBSN新潟放送が「BSNグループ行動規範」を制定した。当社はそれを受け、独自に項目を追加した「BSNアイネット コンプライアンス憲章」を制定した。

株式会社BSNアイネットの経営理念である「心に豊かさを」にもとづき、私たち（BSNアイネットの役員並びに従業員等）は、情報サービスがわが国の基幹産業として社会の健全な発展と公共の福祉に貢献するものであることを認識し、高品質かつ安全性・信頼性ある情報サービスをユーザーに提供し、ユーザーをはじめとする全てのステークホルダー（利害関係者）の信頼に応えるため、あらゆる情報サービスの提供及び企業活動において、ここに掲げる「BSNアイネット コンプライアンス憲章」を遵守し行動をすることを宣言します。

内容は、①法令・規範の遵守、②安全で高品質な商品・サービスの提供、③人権の尊重、④健全な企業活動、⑤適正な情報管理、⑥不正の防止体制、の6項目である。

4. まとめ

当社をはじめとする地域情報サービス産業は「地域密着」を特徴として成長してきた。従って、地元ユーザーをサポートすることが第一義である。そして、サポートして来たからこそ業務ノウハウを得ることができたのである。しかし、最新の技術動向やビジネスモデルなどは、やはり首都圏から情報を得ることが多い。首都圏にアンテナを張り、業務ノウハウとビジネスモデルや最新技術を結びつけたより良い業務システムの開発を行い地域のユーザーへ提供するとともに新潟県外へも発信していくことを目指している。