

「情報の価値」を向上させ、お客さま企業と社会の発展に永続的に貢献

インタビュー

株式会社シイエム・シイ



株式会社 シイエム・シイ

愛知県名古屋市中区平和1-1-19

- ・事業内容：情報サービス
- ・資本金：6億5,761万円
- ・設立：1962年5月25日

<https://www.cmc.co.jp/>


会社設立60周年、時代に合わせビジネスモデルを変革しています

株式会社シイエム・シイ（以下CMC）は、1962年マイクロフィルムサービス業で設立しました。それから印刷、ドキュメントの作成、システム開発、教育／研修、販売促進、そして業務の標準化へと時代の変化と市場の要望に沿って提供する業務を変革してきています。現在売り上げの約半数を占めるのはトヨタ自動車をはじめとしたお客さまのマニュアル制作業務ですが、設立当初の事業としてはマイクロ関連をはじめとして一つも残っていません。ただ変わっていないことはお客さまの情報を取り扱わせていただき、それをドキュメントに落としていくという流れです。

2006年にシステムに関するコンサルテーション・開発・運用サポートを行う株式会社CMC Solutionsを分社化したのをはじめとして、2011年には日産自動車等をメインにマニュアル制作・翻訳を手掛ける株式会社CMCエクスマニコム（旧丸星株式会社）を子会社化、さらに2016年に教育研修・人財サービスの提供を行う株式会社メイン、新たな分野へ打って出るために2017年には医療・医薬分野に強い株式会社CMCエクスメディカ（旧株式会社アサヒ・シーアンドアイ）を子会社化しました。また2019年にCMCの業務と親和性の高い日本語組版×人工知能（AI）を活用して最新のドキュメント制作・共有サービスを提供する株式会社フィットと、人工知能サービスの研究・開発を行っている木村情報技術株式会社の2社とも業務・資本提携を行い、バラエティに富んだ会社とグループを作り上げてきています。

アライアンスやM&Aに際しては次の三つを起点としています。

- (1) 販路の拡大
- (2) 技術の取得
- (3) 商材の獲得

CMCが注力している分野はモビリティ、物流、医療・医薬、流通、公共です。それに近い商材をお持ちの会社や販路をお持ちの会社あるいはさらなる価値をご提供することが可能な新しい技術をお持ちの会社とタッグを組んでいこうという戦略です。グループの総力を結集して、より専門性、付加価値の高いソリューションをお客さまにご提供することが可能となっています。

現在では東京・中部・関西それに松江市と佐賀市の国内に15拠点、海外でもアジア、ヨーロッパ、アメリカに15拠点を展開。特に力を入れているのがアジアで、タイのバンコク、シンガポールです。いずれもモビリティのお客さまの近くに事務所を構えてサービスを展開しています。

お客さま企業の技術情報を扱う中で培ってきた信頼と知識・経験を活かして販路を拡大してきています。モビリティ分野ではほぼ国内の全ての自動車メーカー、そしてインポートのメーカーとお取引をさせていただいています。現在では、マニュアル制作という売り上げの約半分を占める「モノづくり」からお客さまの戦略支援として「教育・業務の標準化」といった「コトづくり」にビジネスモデルを変革してきています。

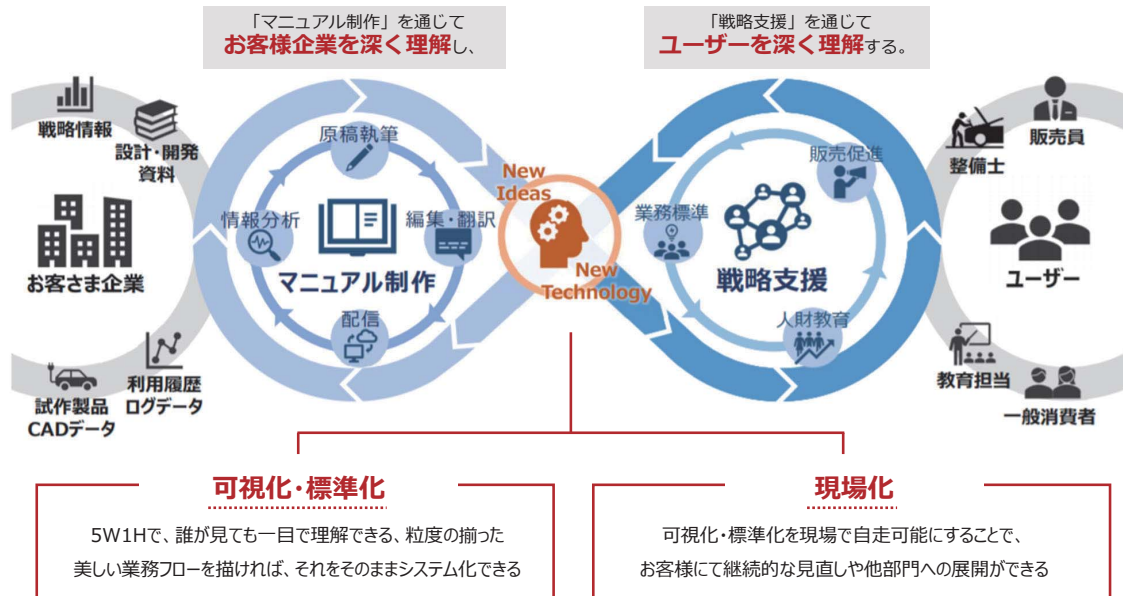


図1 CMCが提供する“情報価値向上サイクル”

CMCが提供する“情報価値向上サイクル”

CMCでは持続性のあるビジネスということで、“情報価値の向上サイクル”を掲げています(図1)。「マニュアル制作」を通じてお客さまからお預かりする情報を、いかにナレッジに活用する仕組みを提供できないかというところに主眼をおいています。CMCにとっての持続性のあるビジネスとなるだけでなく、お客さまにとっても安定した業務推進につながることを考えています。これが我々の戦略であり、お客さまに提供したいサービスです。

なお、現在はコロナ禍であり、人と人がなかなか会えないという状況ではありますが、幸いにしてお客さまのご理解をいただいでオンライン業務を推進し、お客さまとのコミュニケーションも問題なくとれています。これはコロナ前から働き方改革の一環としてリモート業務の推進をしていたおかげで、コロナ禍になっても慌てずスムーズに対応できたわけです。商材はマニュアル制作や教育が中心となっていますが、昨今web上での情報配信や教育が進められていて、VR/ARや映像といったものを活用すると情報が伝えやすいこともあり、時代がそういったサービスを加速してくれているということもあります。時代の変容は確かに激しいものがありますが、いち早くそれらを取り込むということを心掛けています。ただ、人は簡単には変れないものですから、自社内でも社員教育・育成という課題はあります。

JIIMAへの出会いと期待

ビジネスがどんどん変わっていく中で、社内の業務の棚卸や標準化を進めてきました。わかってきたこととして、できる人間

に限られる、属人化している業務がかなりあるということでした。中でも経理・総務といったどの会社にもある管理系業務の多くが属人化されていることがわかり、その改革にここ数年取り組んできました。そしてそのノウハウをソフトウェアに落とし込みました。これはどこの会社でも関係する話であって、それらの業務の効率化のニーズからビジネスが生まれると考えました。その中で電子帳簿保存法に対応するため内製化を推進、結果として国税対応をする上でJIIMA認証にたどり着きました。そこでJIIMAを初めて知り、会員になることで得ることもあり、逆にCMCの情報価値のサステナビリティを通じて社会に貢献できるのではないかと考えて入会しました。

中長期の戦略で「人を育てる」、「データを育てる」ということを挙げていますが、それに加えて事業としては「人にやさしく」「機械にやさしい」データを作るということを掲げています。

データをきれいにしてブラックデータをなくすことはものすごく社会貢献ができると考えています。JIIMA内でどのような委員会に参加させていただくかということも社内で議論しているところです。

業務の大元となるマニュアル制作はまさに文字情報ですが、それらをいかに活用して標準化していくか、そのためには情報の持ち方とか書き方を標準化する必要があり、またその対応ができる人材をどう育てていくのかという課題があります。またガイドラインの作成や政策提言といった活動をしているのですが、1社だけで活動するよりもJIIMAという組織で一緒に活動できればなという思いがあります。

**KAIZEN FARMで蓄積した情報は連携DXツールにスムーズに接続可能。
働き方改革、お客さま企業のDX推進をサポート。**

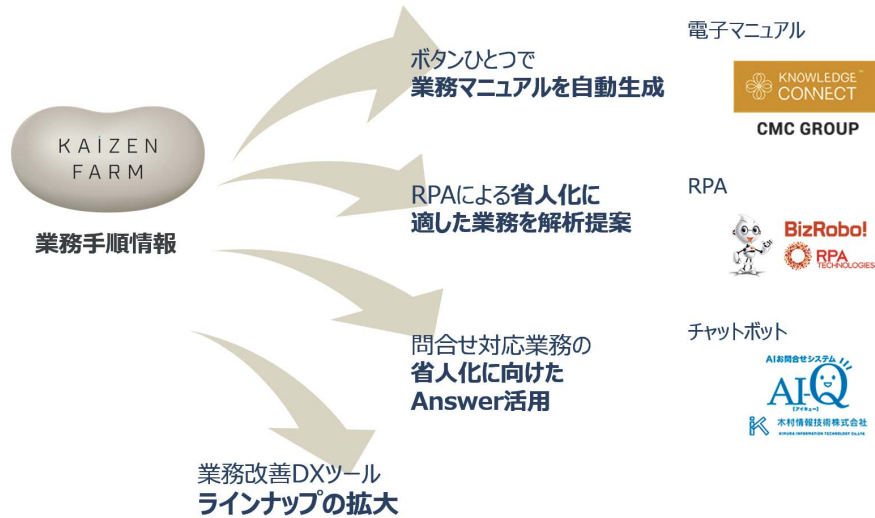
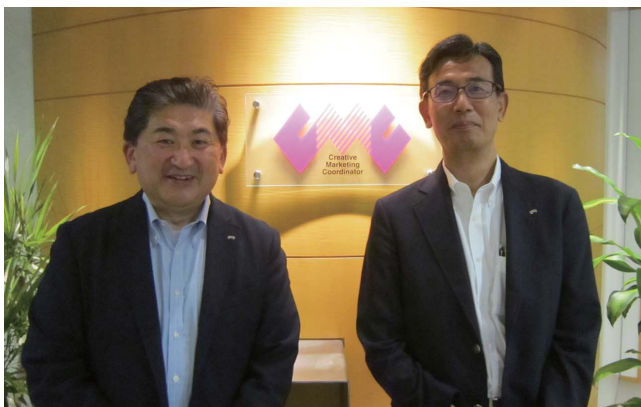


図2 『KAIZEN FARM (カイゼンファーム)』使用における業務効率化イメージ

人にやさしい、機械にやさしいデータを「必要な時」に「必要な情報」を「必要な人」に「最適な方法」で提供する持続性のある環境を提供

現在お客さまの業務の標準化を実現するために『Knowledge Connect』と『KAIZEN FARM (カイゼンファーム)』という製品をご提供しています。またモビリティ分野のお客さまを中心に取扱説明書・サービスマニュアルの編集システム『Knowledge Master』と『SmartXMLCreator』をご提供しています。『Knowledge Connect』と『KAIZEN FARM (カイゼンファーム)』は、お客さま自身が入力・編集できるSaaS型のサービスです。

『Knowledge Master』と『SmartXMLCreator』は、高機能なプロフェッショナル向けのシステムです。いずれも対象となる



「マニュアル作成というものは、お客さまの業務を理解するため長い時間がかかります。そのため、お客さまに寄り添って信頼関係を結んでいくことが、わが社の業務で重要であると考えています」と語る近藤氏(左)と杉原氏(右)

業務・ユーザー・マーケットとしては、製造業・物流・医療/医薬・ロボット分野等の市場で、人に依存している業務の棚卸や、標準・ドキュメントの脱資料化を目指したい企業向けとなっています。モビリティを中心にした20年以上にわたるドキュメントの独自開発の編集システムの導入実績と文書の構造化 (XML化) の実現に独自性を持っています。またマーケットプランとしてはお客さまへのSaaSサービスの実現を可能としています。

現在、代理店制度は取っていないのですが、これは業務内容として非常に専門性が高く、お客さまを知り尽くさないと入り込めないという理由が挙げられます。特にモビリティの場合は製品の発売の何年も前からマニュアル作成に取り組まないといけないため、毎年何十社もお客さまを増やせるかというところ業界ではないとも言えます。実は大手企業と取引を始めさせていただくまでに3年ぐらいかかったこともあります。

業界の展望としては、どんどんデジタル化が進んでいますが、紙情報を電子に変換するという電子化はすでに終わっていて、人にやさしく機械にやさしい情報を「必要な時」に「必要な情報」を「必要な人」に「最適な方法」でお客さまが利用可能とする環境をご提供することが大切だと考えています。紙のマニュアル情報では、単なる電子化をしてweb化するだけでは難しく、どのような形で情報を提供するとお客さまの業務に有効なのか、それらの本質を抜本的に見直している時期だと考えています。中長期の展望というよりも2025年の崖に向けて、独自商材を使って対応していくことが現在の戦略であり将来構想と考えています。