

エンジニアリングから
カスタマーサービスまで
幅広い領域で
お客様を支援

トヨタ自動車様と日本ユニシスとのお付き合いは、約30年前のCAD/CAM分野での開発サポートを端緒として、現在ではエンジニアリング系から販売、品質・カスタマーサービス系、情報系まで幅広い領域でシステムソリューションを提供しています。そのなかで、皆さんが日々どのような業務に取り組んでいるのかをまず紹介してください。

笠井 私主ににお付き合いしているのは、お客様のカスタマーサービス部門です。今の仕事の中心は、ユーザー対応の質の向上をねらいとした、「車の電子カルテ」をつくるプロジェクトです。これは病院のカルテのように、1台の車がユーザーに販売されてから、どんなメンテナンスを受けてきたかという情報を蓄積して、ユーザー一人ひとりの乗り方にあつた整備や消耗部品交換を提案するシステムです。ユーザーが今まで以上に安心して、メンテナンスを受けられるようになるだけでなく、販売店においても充実したメンテナンスを継続的に提供することが可能になります。

遠藤 そのシステムは今、どのくらいまで開発が進んでいるんですか？

笠井 今夏から全国の販売店で順次

INSIGHT

「ものづくり日本」の未来に ICTができること。

日本ユニシスは、国産初の3次元CAD/CAMの開発をはじめ、長年にわたって日本の製造業における技術革新や生産性向上に貢献してきました。今回は、「ものづくり日本」の代表とも言えるトヨタ自動車様を担当する、日本ユニシスの4名の社員が、自動車産業の最前線におけるICTニーズや車社会の未来に日本ユニシスの果たすべき役割などについて語り合いました。

堀池 亮太

2001年の入社以来、SEとしてほぼ一貫してトヨタ自動車様を担当。東京でのデザイン部向けCGシステムや3D化システムの研究・開発を経て2008年に中部地区へ異動し、現在はドライブトレインやエンジンのCAEシステムの企画・開発に携わっている。

遠藤 乃武生

1999年の入社後、関東圏の精密機器メーカーへのERPパッケージの導入提案などプロダクト営業を経て、2013年からトヨタ自動車様の担当となる。現在はトヨタ自動車様のエンジニアリング領域でのシステム提案・構築を担当している。

長廣 勲

2006年に中途採用で入社し、エネルギー・化学素材分野での新規ビジネスのセールスを担当。2011年にトヨタ自動車様の担当営業となり、充電インフラの立ち上げなどを推進。現在はビジネス系領域でのシステムやエネルギー管理システムなどの提案・構築に注力している。

笠井 明

2000年の入社以来、SEとしてトヨタ自動車様を担当。技術部向けPDM・PLMの開発経験を経て、2009年からは、カスタマーサービス領域において販売店・代理店向けシステムの提案・開発に携わっている。



チームプレーの質をさらに高めていきたい

トヨタ自動車様の担当になる前は、1人で1つのお客様を担当するようなケースが多かったため、社内外の多様なスタッフと連携してチームで進めていく今の仕事はとて新鮮で、面白さを感じています。名古屋・豊田地区には、トヨタ自動車様を担当する大勢の仲間がいて、仕事の中身はそれぞれ違っていても、すぐに話が通じ合えます。これからもチームプレーの質をさらに磨き、お客様と同じ目線に立った提案に努めていきたいと思っています。

遠藤 乃武生



運用が始まっています。新車だけでなく、過去に販売した車の情報もここに集約され、ユーザーが販売店で点検を受けた時、これまでのメンテナンス履歴を店頭のタブレット端末で確認できるようになります。今回蓄積した情報は、新車・中古車販売などのビジネスにも活用の幅が広がっていくと思います。

長廣 私は、主にトヨタ自動車様のビジネス系領域の担当営業を担当しています。トヨタ自動車様本社から各地の販売会社へ情報を発信するポータルサイトのシステムや、ユーザー向けのコミュニケーションサイトなどに関わる仕事です。また、電気自動車(EV)やプラグインハイブリッド車(PHEV)の充電ネットワークを管理するシステムも担当しています。これに関連して、エネルギーマネジメントやカーシェアリングに関する実証実験プロジェクトにも関わっています。

遠藤 私も営業担当ですが、主に担当しているのはお客様のエンジニアリング系部門で、CADデータを管理するPDM(プロダクト・データ・マネジメント)に関連するシステムの構築、運用サービスや、エンジニアリング各部門で使用する各種仕様書やシミュレーションデータなどを共有・管理するシステムの構築支援などに携わっています。いずれも開発・設計の品質向上・リードタイムの短縮を実現していくためのお手伝いですね。

堀池 私の仕事も、まさにそこに関わるものです。最近の主な仕事は、ドライ

最先端業界のお客様が抱えるさまざまな課題をICTで解決していくために

ブトレイン(※)部門の開発設計工程で使われるCAEシステムです。従来の開発工程では、試作と実験を繰り返して少しずつ改良を加えていたものを、コンピュータのバーチャル・シミュレーションに置き換えて、開発プロセスを迅速化していくための仕組みづくりです。

※ドライブトレイン
トランスミッションやドライブシャフトなどの動力伝達系統。

自動車産業は、日本の製造業のなかでもとくに先端技術が集約されている業界の一つだと思っています。そうしたお客様と日常的にお付き合いしていると、最新の業界ニーズやトレンドがいろいろと見えてくると思いますが、いかがですか？

堀池 私がここ2、3年で感じているのは、従来以上に「スピード」が重視されているということですね。システム開発の迅速化はこれまででもずっとお客様から要請されてきたことですが、自動車開発プロセスのスピードはますます上がっています。だからそれを支援するソリューションもより素早く、かつ的確なものを提供していかなければなりません。

遠藤 車の開発は企画段階から実際に市場に出るまで数年かかります。「いま求められている車」が数年後に「市場から必要とされる車」であるかは分からないというくらい市場ニーズも刻々と変化してきています。いま求められている車を、スピード感をもってどれだけ早く市場に送り出せるかが勝負であり、そこにICTでどう貢献できるかがわれわれの課題ですね。

堀池 そうなんです。さっき言ったCAEシステムも、条件設定からシミュレーションまでの時間をできる限り短縮するための改良に注力しています。そういう動きはドライブトレイン部門だけでなく、すべての開発・設計プロセスで進んでいます。自動車全体の構造が複雑化しているのに、開発期間は短くしなければならぬので、従来は試作や実験を繰り返して品質・性能をつくり上げていましたが、バーチャルのシミュレーションを用いて設計の上流で品質・性能をつくり込むというのが、エンジニアリング領域でのテーマになっています。

長廣 そこはトヨタ自動車様だけでなく、現在の自動車業界全体の流れ、まさにトレンドですね。

笠井 販売面での重要課題は「固定ファンづくり」です。日本の自動車保有状況は、ほぼ1世帯に1台で、すでに市場は飽和状態にあります。ですから、ユーザーの買い替え時に、また自社の車

を確実に選んでもらえるようにすることが戦略上重要になっています。ICTを活用して、さまざまな情報をどう組み合わせ、どういうかたちで発信していけば、固定ファン層を広げていけるか、そこを考えてほしいとお客様からいつも言われています。

長廣 ファンの拡大に向けて何か具体的に検討していることはある？

笠井 私がやりたいと思っているのは「欲しい情報を、求められる前に提供できるシステム」です。例えば、赤ちゃんが生まれたらチャイルドシートの情報を、子どもが大きくなってきたユーザーには少し大き目のファミリーカーの案内を、といった具合に、潜在ニーズに合わせた情報をタイミング良く届けることで顧客満足を高めていければと考えています。

長廣 そういうことは私も常々言われていますね。最近では、アクセルやブレーキの踏み方も含めて、車に関するいろいろなデータが取れる仕組みがあるので、それを活用した新しいサービスが提供できないかと。車の走行データを解析したりリアルタイム交通情報を、道路通行可能マップの作成など都市の交通政策やカーナビに反映したり、車両の開発などに適用したりするための検討が進められており、われわれもこの分野でお手伝いできないかと提案活動をしているところなんです。

笠井 さまざまな分野のビッグデータ

より幅広いフェーズで お客様のビジネスに 貢献したい

トヨタ自動車様に対しては、ものづくりから販売、カスタマーサービスまで多様なフェーズでお手伝いをさせていただいています。個人的な目標として、今後は業務系のシステムでもさらに貢献度を高めたいと考えています。お客様のグループ内では今、「情報共有・活用」というテーマが浮上ってきており、日本ユニシスで構

築実績の多いマイクロソフト社「SharePoint」や、情報分析・活用ツールなど、業務の効率化と生産性の向上に役立つ提案を積極的に進めたいと思っています。

長廣 勲



をどう集約して管理していくかが社会的に大きなテーマになっていますが、個々の現場では、蓄積されたデータをビジネスにどう活用するかが中心課題になっていますね。

長廣 データ活用の方角を視野に入れたうえで、どんなシステムを構築していくか。場合によっては、自社のビジネスとは全然違う分野で蓄積したデータを活用していくことも考えられます。販売台数から言ってもトヨタ自動車様は日本でもっとも車に関する情報をもっていますので、いろいろな分野とつながれる可能性があります。

遠藤 情報を広く活用するという面で言うと、エンジニアリングの領域では技術情報を自社内でクローズにせず、

ある程度オープン化しているという動きが始まっています。各企業が開発した新しい要素技術を業界全体で共有化し、お互いに活用し合うことで、開発プロセスのスピードアップやコストダウンにつなげていく、という新しい流れですね。

トップレベルの要求に チーム一丸で 応えていく

トヨタ自動車様のビジネスをICTで支えていくというのは、大変な面も多々あるでしょうが、一方でやりがいも大きいと思います。そのあたりの皆さんの思いも聞かせてください。

堀池 よく知られているようにお客様

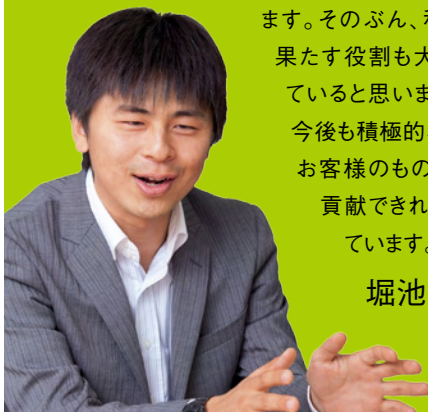
の社内では「日々改善」といって業務のやり方がどんどん変わっていくので、そのスピードについていくのは大変です。技術面でも、やはりトップレベルの要求が出てくるので、既存の資料があまり参考にならないと、新しい提案のための情報収集ではいつも苦労しています。しかし逆に言えば、トップレベルの仕事を期待されているわけですから、そこには大きなやりがいを感じます。とにかく自動車業界の最新動向には常にアンテナを張り、お客様からの要請を事前に察知するよう努めています。

遠藤 常に「先を見る」のが大切というのは、私も日頃から思うことです。システムの要求仕様を伺う時も、「3カ月後、半年後には要求仕様が変わる可能性があるから、それに柔軟に対応できるように意識してほしい」と常に言われます。でも、そういうお客様に向けて、社内外の多様なスペシャリストたちと力を合わせて提案していくのは、とても充実感があります。

長廣 ビジネス系領域のシステムでも、大半は営業・開発が一体になったチームセリングですからね。私自身は、充電インフラのプロジェクトもそうですが、社会的にインパクトの大きい仕事ができることが楽しいです。社内外のたくさんの人たちとチームを組んで、力を合わせてお客様のビジネスに貢献しているのは、私もとてもやりがいのある仕事

自動車産業の進化をICTの力で支えていく

私は6年前まで東京にいてトヨタ自動車様のデザイン部門の開発支援をしていたのですが、こちらに来てお客様の現場でのスピード感や、リアルな課題に直に触れたのは本当に良かったと思っています。今の自動車はコンピュータ制御の比重がますます大きくなっていて、ソフト／ハードの統合システムという意味で自動車はICTと近くなっています。そのぶん、私たちの果たす役割も大きくなっていると思いますので、今後も積極的な提案でお客様のものづくりに貢献できればと考えています。



堀池 亮太

お客様と同じ視点に立ち日本ユニシスの総合力を活かした新しい提案を続けていく

最後に、皆さんの今後の仕事に対

だと感じています。
笠井 世界をリードしているお客様です。こちらでも最高レベルの提案をしないとならないのが大変な反面、受け入れてもらった時の喜びは大きいですね。私の場合、プロジェクトに関わるなかで日本全国を回ったり、海外プロジェクトに携わったりするなかで、さまざまな最先端の情報に触れられることも仕事のやりがいになっています。

する抱負や夢を聞かせてください。
堀池 やはり「日本のものづくり」を代表する企業のお手伝いをしていて、その根幹部分に当社もどんどん関わっていきたくです。今担当しているCAE分野をさらに発展させることはもちろん、お客様のものづくりのあり方をICTによって革新するような大胆な提案をしていきたいですね。
遠藤 日々の仕事においては、目の前にある課題の解決に貢献することがわれわれの第一の使命ですが、お客様は10年、20年という大きな視点で車社会の未来を見つめています。お客様と同じ土俵に立てるように、常にお客様と同じ視点でものごとを考え、発想できる人間になるというのが、今の私の目標

グループの力を結集して 独創的なサービスを 開発する

情報システムは、単に大量のデータを蓄積することが目的ではなく、蓄積したデータを効果的に活用できてこそ意味をもちます。日本ユニシスグループは多種多様な業界での経験を通して、データの組み合わせ方や効果的な情報発信に関する豊富なノウハウを保有しています。



笠井 明

です。
長廣 私は、トヨタ自動車様ならではの新しいことに挑戦したいです。例えば究極のエコカーと言われる燃料電池車（FCV）。今、各地で実験的なプロジェクトが進んでいるのですが、そういうところで他の事業部とも連携しながら日本ユニシスの先進的な企画力と技術力を活かして、新しいビジネスを生み出していきたいです。
笠井 日本ユニシスの総合力を活かした提案は、私も意識しています。「車の電子カルテ」というのも、医療分野で確立したシステムから発想してお客様と考えたものです。当社グループはほかにも流通向けのネットワークシステムや金融関係の決済システムなど、各部門

がさまざまな技術・ノウハウを保有しています。ですから、そういうグループの資産を活用してお客様の仕事を広げていくと同時に、ここでの仕事で得た技術やノウハウの蓄積をグループの他部門に活かしていければと思います。
長廣 われわれ4人は、それぞれ相対する部署や業務の種類も違うので、仕事の現場で一緒になることは少ないですが、同じお客様に向き合っている者として、普段からよく情報交換はしています。これからもお互いのもつ情報を共有し、ベクトルを合わせて、お客様そして製造業の発展を力強くサポートしていきます。