

# Rimini Street

2022 年 1 月 1 日  
日本リミニストリート

## 2022 年 年頭所感

2022 年を迎えるにあたりまして、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

2020 年より続く新型コロナウイルス感染症の拡大により、世界経済は大きな影響をうけてきましたが、2022 年はワクチン接種も進み、各企業が経済活動の再開、再拡大に向けて動きだすのではないかと思っております。直近の企業活動の状況は、半導体不足等の不透明な要因があるものの、多くの企業が 2019 年を超える売上、利益を確保できるようになってきており、皆様も After コロナ、With コロナを見据え、企業の持続性を維持するためにどのように変革を行うべきか苦慮されているのではないのでしょうか。

ここ数年、DX（Digital Transformation）への取り組みの必要性が叫ばれるようになりました。多くの企業が、DX を経営課題の一つとして掲げておられます。しかしながら、IT ツールの導入がイノベーションを生むといった間違っただけの認識を持たれてしまっている事例も散見されます。DX は「X」、つまり Transformation が主役であり、何を企業成長戦略のキーにするのが重要であると考えます。その成長戦略を、スピード感をもって実行に移していくためには、「D」、つまり Digital は非常に大きな力となると思っております。

日本リミニストリートは、2014 年の創業から日本のお客様をサポートさせていただいて 8 年目に入ります。現在 300 社を超えるお客様を日本でサポートさせていただけるまでに成長して参りました。昨年は、我々のサービスが日本の社会でどのように評価いただいているかを確認するため、公益社団法人企業情報化協会様が主宰される、「2021 年度（第 22 期）カスタマーサポート表彰制度」にチャレンジさせていただきました。そして、高いサポート品質で著名な企業様の中で、弊社が最優秀賞をいただくことができました。お客様に満足いただける高い質のサポートをご提供し、ご契約を継続いただくだけでなく、人事制度の改変を通じて事業継続性を確保していることを評価いただくことができました。実際、弊社では、エンジニアがオフィス以外でも働けるように、人事制度、IT セキュリティー強化を通じて、時間と場所にとらわれない働き方を推奨しています。その結果、コロナ禍における 100%テレワーク移行をスムーズにすすめることができ、以前と変わらない品質でお客様をサポートしております。また、70 歳定年も導入し、各エンジニアが自分にあったキャリアやライフプランを構築できる環境を提供してきております。このように弊社では世界中で自分にあった働き方をしている多数のエンジニアがお客様をサポートさせていただいています。また、サ

ポートにおける AI の活用についても評価いただきました。お客様の問い合わせに最も適切なエンジニアを AI が提案する、Case Assignment Advisor や、AI がお客様と弊社エンジニアのやり取りを監視することにより、お客様の不満、不安をアラートする、C-Signal を開発しています。つまり、弊社の IT ロードマップは、「AI を利用すること」ではなく、お客様満足度を向上し、契約更新率を引き上げ、さらに、エンジニアが満足して働き方を提供することが経営テーマであり、そのために Digital の力を活用してきております。

日本においては、諸外国に比べ DX が数年遅れているといわれています。企業の経営者の皆様は、この遅れに対して危機感を持っておられることと思います。しかしながら、一方で既存システムの維持・運用・拡張に IT リソース（人、金、時間）の多くが消費されています。例えば、SAP ECC6.0 をご利用中の企業の多くは、2025 年といった時間的制約が先に来てしまい、本来それが目的ではないにもかかわらず、IT リソースを消費しなくてはならないことに不満を感じている経営者の方々も多数いらっしゃるかと思います。もしくは、Oracle の年々上昇する保守料金に関して同様の不満をお持ちかもしれません。弊社は、そういったお客様の DX を推進するためのリソースを作るお手伝いをしていこうと思っています。弊社のサポートは、ソフトウェアベンダーの保守期限にかかわらず、ご契約以降最低 15 年は必要がなければバージョンアップすることなく、現在のシステムのサポートをベンダー価格の半額で提供させていただきます。これにより、企業が本当に投資をしなくてはならない、DX へと再投資をいただくことにより、日本の企業の競争力を支えられる存在になりたいと思っています。

2022 年は、After コロナの世界で飛び出すための選択の 1 年になるのではないかと考えております。本年も新たに多くのお客様の DX を陰ながらサポートさせていただけることを楽しみにしております。

2022 年 1 月 1 日

日本リミニストリート株式会社

代表取締役社長

脇阪順雄