



編集後記

本ブローシャーのタイトルである「infinity（インフィニティ）」は英語で「無限」という意味です。表紙のロゴは無限大を表す「∞」をモチーフにしつつ、また弊社の主力製品である「inspirX（インスピリ）」のXにも通じるイメージを描いています。

みなさまはバーチャレクス・コンサルティングに対してどのようなイメージをお持ちでしょうか？ある方はinspirX Communication（インスピリ コミュニケーション）などのCRMパッケージベンダーのイメージを、またある方はコンタクトセンターの運営やコンサルティングをイメージされるかもしれません。

創立13年、第二の創業期を迎え、今後もCRM領域で関連多角化を推進し、「無限大の可能性」に向かって様々なプロジェクトに取り組んでいきます。infinityは四半期ごとにそのような取り組みについてご紹介いたします。

「バーチャレクス・コンサルティングってこんなことも出来るのか!」本誌をご覧いただき、みなさまにわれわれを広くご理解いただければ幸いです。

編集担当：
齋藤 章子（さいとう ゆきこ）

ご意見・ご感想はこちらまで

バーチャレクス・コンサルティング株式会社
〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-3-13
神谷町セントラルプレイス8階
TEL: 03-578-5322
FAX: 03-5425-8500
Email: infinity@virtualex.co.jp
www.virtualex.co.jp

VirtualeXROSSWORD

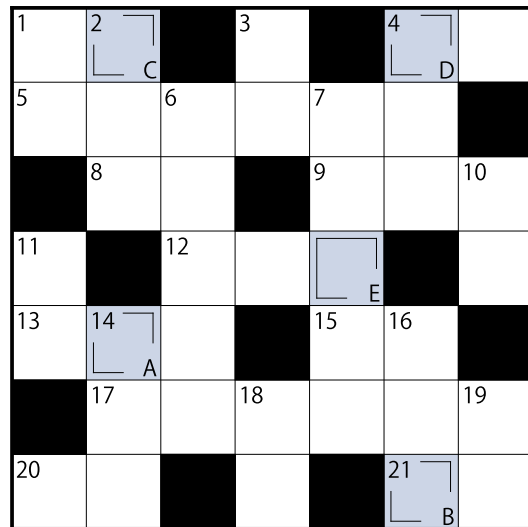
タテのカギとヨコのカギをヒントに、クロスワードパズルを埋め、A欄～E欄に入る文字を順番につなげていくと、バーチャレクス・コンサルティングのソリューションに関連するワードが浮かび上がります。ぜひ挑戦してください！

<タテのカギ>

1. 赤字なら「損」、黒字なら？
2. 漢字で「重」と書く花の読み方は？
3. 2014年4月、消費〇〇が8%に
4. 英語で「authority」、さて日本語では？
6. 情報技術を意味する「インフォメーション・テクノロジー」の略語とは？
7. 融通が利かない人を俗になんと言うでしょう？
10. 希土類元素＝〇〇・アース
11. 営業の基本は「〇〇で稼ぐ」って本当？
14. 俗に「へっちゃら」とも表現される単語は？
16. 電話応対業務を専門に行う〇〇〇センター
18. フレックスタイム制で、出社勤務しなければならない〇〇タイム
19. 書道の墨の原料の一部

<ヨコのカギ>

1. 先攻・後攻を決めるコイン〇〇
4. 1億は9〇〇の数
5. 労働組合などに属しているメンバー
8. 「0（ゼロ）」の別の言い方
9. 販売のために、商品をメーカーから購入すること
12. 元々はネズミ捕りのために犬種改良された、ヨークシャー・〇〇〇
13. 日本の現行のお札は不換〇〇〇
15. 「いかのぼり」とも呼ばれます
17. BtoBとBtoCに分けられる、電子商取引
20. 企業のお金の動きを帳簿に記入して記録すること
21. 〇〇番電話に、会社名・自分の名前・用件などのメッセージを残す



回答は弊社Facebookページ：www.facebook.com/VirtualexConsultingからのメッセージ、もしくはinfinity@virtualex.co.jp宛のメールでご連絡ください。正解者の中から抽選で3名様に粗品をお送りいたします。尚、当選者の発表は商品発送をもって代えさせていただきます。

締切：2013年7月31日（水）



正解は弊社Facebookページ：www.facebook.com/VirtualexConsultingにて発表いたします。

RECOMMENDATION



『勝ち続ける意志力』
著：梅原 大吾（うめはら だいご）
小学館



推薦者

ビジネスコンサルティング部
マネージャー
関根 正寛（せきね まさひろ）

世界で最も長く賞金を稼いでいるプロ・ゲーマーの仕事術

本書は格闘技ゲームの世界で知らない人はいない伝説のゲーマーが書いた「仕事術」である。どのように世界一となったのか。そしてなぜ世界一であり続けられたのか――。

成功した「起業家」の成功秘話について書かれた本は多くあるが、ゲームのような特殊な産業領域でのサクセスストーリーはめずらしい。

筆者は言う。「結果を出すこと」と「結果を出し続けること」は大きな隔たりがあると。大事なことは「変化なくして成長なし」「日々考え続け、地道に取り組み続けること」だと説く。「ゲーム」と「ビジネス」の世界に違いはあれど、物事への取り組み方、考え方には、共通するものが多い。

ぜひご一読をお勧めしたい一冊だ。

Virtualex
Consulting

Vol. 01
MAY 31, 2013



Our imagination. Growing your future.

infinity

INDEX

1. KEY NOTE：O2O (Offline To Online) のこれから～求められる人間的な繋がり～
2. MANAGEMENT VIEW：空気に左右されない強さの実現
3. FOCUS PROJECT：新潟県佐渡地域医療連携ネットワーク構築支援プロジェクト
4. INSIDE STORY：新潟県佐渡地域医療連携ネットワーク構築支援プロジェクト秘話
5. RECOMMENDATION：「勝ち続ける意志力」 著：梅原 大吾

KEY NOTE

O2O (Offline To Online) のこれから ～求められる人間的な繋がり～

O2Oをどう理解し、どう捉えるべきか？ これからのO2Oはどうなるのか？
その答えは、人間としての繋がりを見つめ直すことから見えてくる

O2Oという言葉が広がり、関心を集めている。O2OはOnline To Offlineの略称で、インターネット上のユーザの活動(Online)を実店舗での消費活動(Offline)に結び付けることを指すが、OnlineとOfflineの連携・融合という、より広い意味を持つようになっている。

だが、OnlineとOfflineの連携・融合と言えば、かつて「クリック＆モルタル」という言葉もあった。では、O2Oはそれとどこが異なるのか。最も大きな違いは、スマートフォンなどのモバイル端末が普及し、それを活用した連携・融合が求められている点であろう。O2Oと言われている事例を見ても、スマホ活用やそれを前提としたSNS活用が多い。O2Oを考える上では、購買行動プロセスの中に、モバイル端末を如何にうまく組み込むかがカギになる。

一方で、モバイル端末の活用を含む、様々なO2Oの事例を見ると、確かに興味深いマーケティング施策などはあるものの、

果たして、これがOnlineとOfflineの連携・融合の絵姿なのだろうか、と考えてしまう。そこで、これからのO2Oの方向性について考えたい。

O2Oの事例の多くは、Onlineから始まるストーリーが多い。O2Oの語源からすれば当然のことだが、重視すべきはOfflineから始まるストーリーではないか。Offlineとして実店舗にきたお客様は、お店にいる間、店員と繋がった状態にある。そして、お客様がお店から出ると、繋がりが一旦中断する。この中断した繋がりを補い、再来店のきっかけを作るために、Onlineでの繋がりを作り、再びOfflineで繋がる。お客様との人間的な繋がりを大切に考えれば、このようなO2Oのストーリーをより重視すべきだろう。

それから、現状のOnlineとOfflineの間には明らかな境界線があり、これを跨ぐ際の不自然さがある。これは、バーチャルとリアル、デジタルとアナログという違いに因るものではなく、そこに人間性があるかないかだろう。Offlineでの接客は、人間的な人と人とのやり取りを感じ取れるが、現在のOnlineでのアプローチは極めて機

械的な情報のやり取りとなっており、人間的な繋がりが漂ってこない。これからのOnlineとOfflineの連携・融合においては、ソフト面・コンテンツ面での一貫した人間性が重要になるだろう。

また、モバイル端末の特性を更に活かす方向性も忘れてはならない。モバイル端末には、インターネットに接続する機器というOnlineの側面と、人間の実生活に寄り添う機器というOfflineの側面とがある。現在、位置情報を利用したGISマーケティングなどがあるが、今後は、モバイル端末が一つのセンサー機器として個々人の様々な状態を把握し、OnlineとOfflineの、より自然な連携・融合を可能にするだろう。すなわち、モバイル端末が人間の人間らしい活動を把握し、人間味のある自然なサービスを演出する役割を担い、OnlineとOfflineの境界線を消し去るようになる。

こうして見ると、O2Oが進むべき方向性は、お客様を中心に据え、人間的な繋がりを大切にすることにある。O2Oの取り組みは始まったばかりだ。これから様々なアイデアや技術が生まれるだろうが、人間的な繋がりという観点を我々は失ってはならない。

ビジネスコンサルティング部 部長
辻 大志 (つじ たいし)

FOCUS PROJECT

「島全体を一つの総合病院のように」 佐渡地域医療連携基盤強化に向けた支援を実施

少子高齢化が進む日本。特に過疎化に苦しむ地方での医師不足は非常に深刻だ。
そのような中、新潟県佐渡では「日本初」の取り組みが進んでいる。

2013年4月1日、「佐渡地域医療連携ネットワーク(さどひまわりネット)」が稼動を開始した。バーチャレクス・コンサルティングでは2009年度から佐渡医師会などが進める「佐渡医療圏地域医療再生計画」に基づき、地域医療連携ネットワークシステム・在宅診療支援システムの具体化に向けた全体計画の策定・システム要件定義を支援している。

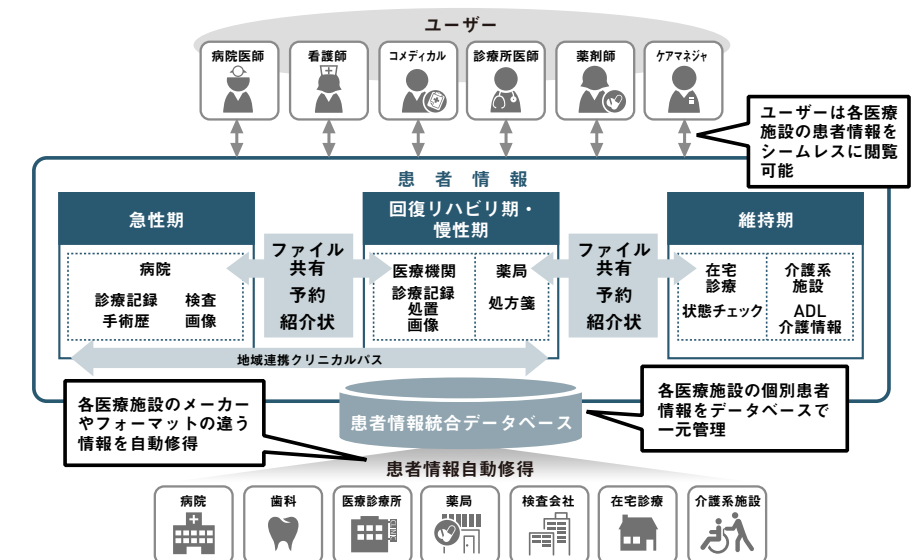
過疎地における医療資源不足や地域間格差を解消するため、地域一体となった医療情報連携への取り組みが各地で始まっているが、多くの場合、中核病院の電子カルテシステムの連携にとどまっているのが現状だ。

電子カルテだけでなく、医科歯科薬局レセコン、院内・院外検査システム、各種画像システムを、メーカーによって異なるフォーマットの違いを越え、病院、医科・歯科診療所、薬局、介護施設等に日々蓄積される医療情報のすべてを一元管理し、地域全体で共有・活

用をする先進的なシステムの稼動にこぎ着けたのは、新潟県佐渡が「日本初」といえるであろう。

もちろんこれらを実現するためには、膨大な時間と労力を必要とする。各施設に導入されているシステムの調査から始まり、施設からの委任状の収集、ベンダーへの協力依頼、仕様調整、費用交渉といった作業を、システム毎に個別に行っていく必要がある。これは医療システムの競合同士となる大手ベンダーには困難な作業であり、弊社のようにコンサルタントとして中立な立場に立てるからこそ実現可能な非常に泥臭く根気の必要な作業である。弊社のコンサルタント達は慣れない医療用語や機器の構造に悪戦苦闘しながらも、徐々に知識を蓄え、本プロジェクトの第一ラックを完走した。今年度は、更に在宅診療・介護情報の連携である。これからも本プロジェクトの進捗に目が離せない状況だ。

■ 地域医療連携基盤強化に弊社のCRMノウハウを活用



今回のキーパーソン



ITコンサルティング部
マネージャー

本園 明史 (もとその としふみ)

とにかくステークホルダーだらけのプロジェクトでした。100近い病院・診療所・薬局・介護施設への個別対応。30を超えるベンダーとの交渉。予算では県や保健所とのやり取り。条例では佐渡市との協議。医師会や病院事務室との様々な調整。そして開発事業者に対するPMO活動と協議会への活動報告。そんな忙しいプロジェクトもようやくこの4月に本番稼働を迎えました。もちろん色んなことがありました。先生方にはご迷惑をおかけしてお叱りをいただいたり、船が止まって島に閉じ込められたり、事故でクルマを廃車にしたり、通勤前の雪かきに難儀したり、会議の直前にコピー機が故障したり、事務所に犬が来たり…。大変なプロジェクトでしたが、本番稼働後の祝賀会で佐渡総合病院の佐藤先生から「本当に感動した」「君達はすごい」との言葉をいただき、全てが報われた感があります。長年コンサルティング業務に従事していますが、滅多にないことです。参加メンバーにとっては、一から様々な貴重な経験を積むことができた、本当に恵まれたプロジェクトだったと思います。

MANAGEMENT VIEW

空気に左右されない 強さの実現

アベノミクスの三本の矢効果とでも言いましょうか、株高、円安が進んでいます。勿論、これらは歓迎することではあります。が、現在の状況は、景気が上昇するだろう、してほしいという空気(気持ち)が大きく影響している状況です。この空気が実態となり、日本景気が完全に回復するところまで、早く、確実に進んでほしいと思っています。

しかし一方で、日本の景気が良ければ業績が向上し、悪ければ下がるという、いわば他力本願でいいのでしょうか。日本の景気が良い状況が永遠に続くものでもありません。従って、仮に今回景気が良くなったとしたら、景気が良くなった分だけ事業を成長させたり、利益を拡大するのではなく、それと同時に景気の上下に左右されない事業基盤づくりを行う必要があると思います。我々コンサルティング会社も、企業の投資が増えたから受注量が増すという空気に左右されるだけの存在ではいけません。その時こそ企業の持続的な成長、本質的な競争力向上に寄与するようなサービスを提供しなければならないと考えています。

バーチャレクス・
コンサルティング株式会社
代表取締役社長
丸山 栄樹 (まるやま えいき)

