

# 経営革新型 クレエ株式会社

情報システムの戦略的活用 —システム改革で社員の意識が変わった！—

関東支部 プロジェクトマネージャー 大河原順一

## 【ポイント】～CIO育成支援が利益確保、顧客満足度向上に貢献～

通訳・翻訳業として着実に実績を伸ばしてきたクレエだが、リーマンショック後の景気減退により受注が激減。業務プロセスや料金体系を見直したり、顧客満足追求のための改善を行い、売上が対前年比3割減となったものの赤字に陥ることなく、今期も売上/利益の拡大に向け社内は活気に溢れている。「CIO育成支援」では、メンバーがその過程で業務フロー図や業務記述書を作成し、ドキュメント力や仮説を立てる力を身につけた。社長をはじめとする役職者全員がプロジェクトに関わったことにより、マネジメント視点のあるシステムが出来上がった。何よりもコスト、品質に対する社員の意識が変わったことが一番の成果であった。

## 企業概要

- ▶ **企業名**：クレエ株式会社
- ▶ **業種**：通訳・翻訳業
- ▶ **本社所在地**：東京都港区北青山1-4-1
- ▶ **資本金**：30百万円
- ▶ **設立**：昭和50年11月
- ▶ **売上高**：450百万円
- ▶ **従業員数**：20名(登録専門家:約2,000人)



代表取締役 碓谷晶子社長

## ■事業 国際ビジネスサポート

### ◆サービス内容

[翻 訳]英語・中国語はもとより韓国語、フランス語、ロシア語などに対応。業界/分野に精通した訳者の一次翻訳に必ずネイティブチェックを入れることから、その品質には定評があり顧客の多くがリピーターとなる。

[通 訳]同時通訳、ウイズパリング通訳(小声による同時通訳)、逐次通訳、エスコート通訳があり、国際会議/現地視察、VIPエスコート等、2時間から数ヶ月間の拘束にも対応。

### ◆売上構成

①翻訳：45% ②通訳：35% ③人材派遣/紹介(語学エキスパート)：20%

### ◆主要取引先

[法 人]本田技研工業(株)、電通、日本アイ・ビー・エム(株)、ゴールドマン・サックス証券(株)、SAPジャパン(株)、ウォルトディズニージャパン(株)、中外製薬(株)、花王(株)、伊藤忠商事(株) 他

[官公庁]内閣府、外務省、農林水産省、総務省、厚生労働省、国土交通省、文部科学省、欧州連合(EU) 他

### ◆営業拠点

東京、上海、サンフランシスコ、パリ(平成22年開設予定)

## ■沿革

昭和50年 碓谷晶子氏の夫(故人)が中国/台湾貿易を手掛けるチャイナプロジェクト(株)を設立。

平成2年 クレエ(株)に社名変更。

平成3年 碓谷晶子氏が代表取締役に就任。

平成4年 国際ビジネスサポート業として事業拡大開始。

## ■経営者

碓谷社長は昭和46年服飾専門学校の藤川学園(現京都造形芸術大学)卒業後、アクセサリー・雑貨の創作、企業向け新製品開発/SP商品開発プランナーとして活躍。昭和58年チャイナプロジェクト(株)に加わり、夫の死去後、自宅をオフィスとして営んでいた「家業」を「事業」に発展させるべく、経営戦略・事業計画に基づく経営に改革。人材育成・モチベーションアップに力を注ぎ、どこにいてもスタッフ管理の出来るEファイルや海外リラックス研修、社長体験研修など、クレエ流人材育成法を確立した。その企画力とリーダーシップで人材のグローバル化を図りながら、明るく活気に満ちたオフィスを作り出している。

## 支援課題の設定とプロジェクトマネージャーの視点



大河原 順一 プロジェクトマネージャー

当社はこれまで順調に売上を伸ばしてきたが、平成20年秋のリーマンショック以降の景気減退により受注が激減した。しかし、こうした逆境を、受注拡大に伴う繁忙の影で後手に回っていた業務プロセス改善に着手する好機と捉えた碓谷社長は、中小機構の「戦略的CIO育成支援」事業に救いを求め、機構もITを通じた業務改善に実績のある小笹俊之氏をアドバイザーに指名した。

当初社内に偏在していた各種パッケージソフト/データベースは、個々には充実した内容のものであるものの、各々が有機的に繋がっておらず、結果として業務プロセスにおいて多くの無駄が発生していた。こうした状況に陥った原因の一つは、社内にIT戦略全体を担う人材がいなかったためと診断し、まさに中小機構によるCIO育成支援の最適な対象企業であると判断した。

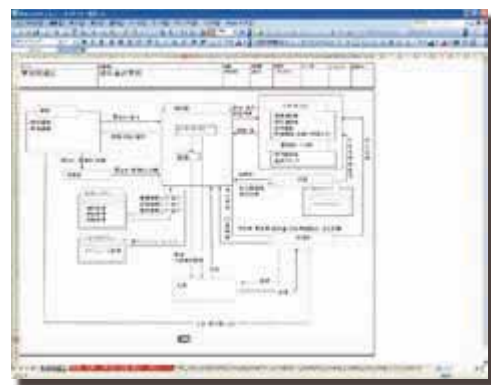
### 支援内容と支援成果

財務系及びスタッフ管理用パッケージソフト、得意先管理用自作ソフト、案件管理/契約書作成・管理/売上分析/仕入分析のためのEXCELファイル等がそれぞれの部門で個別に導入・運用されていたものを、

- ①顧客に関する業務プロセス
- ②登録者に関する業務プロセス
- ③営業活動に関する業務プロセス
- ④会計業務に関する業務プロセス

に大別し、これらを1年間にわたり華石取締役、内田管理部部長（CIO候補者）を中心とする各

部から選出されたプロジェクトメンバーが小笹氏の助言を基に整理統合を行った。この過程で新たな外注先を選定しそこに対する要件定義もメンバー自らが行った。結果として、人的コストの削減、顧客や訳者の情報一元管理、それによる品質向上、新たなサービスの構築・提案、他社に負けないスピード対応など、目に見える形で成果が現れた。



分かりやすくなった業務関連図

### 経営者のことば

中小機構のご支援を通じて社員全員が課題を認識し、大いなる意識改革ができました。以前の社内システム構築に際しては、CIOの認識も無いまま私自身も参加することなく担当者任せにしてしまったため、経営の観点が欠如した使い勝手の悪いものとなっていました。今回のご支援でCIOが企業にとって必要不可欠な人材であることが良く分かり、中小機構に対しては心から感謝しております。