

2021

January

令和三年

# AP

*100 Years and Beyond*

## COMMUNICATION

株式会社アピックス 社外報



特集

100 Years and Beyondの実現に向けて

# 日々革新

代表取締役  
河村 武敏



## 100 Years and Beyond の実現に向けて

2020年は、2月8日の創業100周年に始まり、その後の新型コロナウイルス感染の第一波、第二波、第三波との戦いの一年でした。接触型ビジネスから非接触型ビジネスへ。企業活動もオンラインで、お客様やパートナーの皆様とニューノーマル時代の「つながり」に奔走する一年でもありました。

2021年の今期は、新・中期経営計画として3年の経営計画の初年度にあたります。今、私たちを取り巻くビジネス環境は、大きく変化しています。緊急事態宣言下でのテレワーク対応、会合・会食やリアルセミナーの中止、オンラインコミュニケーション対応、加速する電子社会やDX推進のための新しいサービスモデルの実現など、待ったなしの状況です。

そして「Society 5.0」、サイバー空間と現実空間を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会課題の解決を両立させる、人間中心の社会が現実のものとなってきました。

そこで必要とされるBPOサービスとは何か?当社にとって大きなターニングポイントと捉え、「創造社会」の時代だと社員にも伝えていきます。そしてその解はだれも知らず、お客様と接する現場にしか解は存在しないと考えています。

101年目のスタートにあたり、変化を怖れず、チャレンジスピリットを忘れず、「日々革新」「100 Years and Beyond」(100年、そしてその先へ)をキャッチコピーに掲げ、新しい時代のBPOサービスの拡充に向け、コロナに負けず、お客様の変革とそのニーズに即応できる技術と体制を整え、お客様ならびに社会の発展に寄与してまいりたい所存です。

101年目も引き続き、どうぞご支援ご鞭撻のほど、よろしくお願い申し上げます。



成長のチャンスを作り出し、それに投資できるように組織を整え、適切に経営できる企業だけが成長できる

セオドア・レビット「マーケティング近視眼」より

今から約60年前、1960年にハーバード・ビジネスレビューで発表された論文の一節ですが、今読み返しても非常に瑞々しく鋭い提言です。

思わぬ出来事に見舞われた創業100年の年ではありましたが、創業からの歴史を振り返ってみても決して順風満帆であった訳ではなく、100年前に感光紙の製造業としての創業から、青焼き・コピー・デジタル

# 笑門 来福

執行役員  
重松 えみり



成長産業は存在しない

泰然  
自若

常務取締役  
川野 陽一



転禍  
為福

取締役  
森田 一之



## コミュニケーションエラーの無い円滑な連携

皆様、明けましておめでとうございます。

新年度となる71期は営業部門と制作部門を取り纏める、「事業統括本部」が新設され、統括本部長を担う事になりました。部門の風土(考え方、進め方、ルール遵守等の習慣化、等々)が違う中で、色々な意見に耳を傾けながら、泰然自若での対応を心がけます。営業と制作が一体となることは、顧客満足度と質の高いサービスの提供と、対価を頂く事を個々も考え抜く姿勢を注入し、目的は会社を良くする事(会社への貢献)、自分も良くなる事(自身への貢献)をスタッフ全員へ伝導しつつ、コミュニケーションエラーの無い他部門も含めた円滑な連携で、101年以降の事業基盤強化と収益力のアップに貢献します。

本年もどうぞよろしく願い致します。

※ 泰然自若(たいぜん-じじゃく)  
落ち着いていてどんなことにも動じないさま



印刷・BPOサービスと目まぐるしく変化する社会や技術に社員が丸となり歩み続けた1日1日の積み重ねなのだ改めて感じています。

本格的なVUCA時代への突入と言われ、3年先どころか半年先ですら正確に予測する事が難しい時代ではあります。私たちも、これまで以上の挑戦が必要になるかと思えます。冒頭のレビット氏の言葉を噛みしめ、決して"今"にとどまる事なく社員全員で未来へ向け歩んで参ります。

本年もどうぞよろしく願い申し上げます。

## 変化の時代に

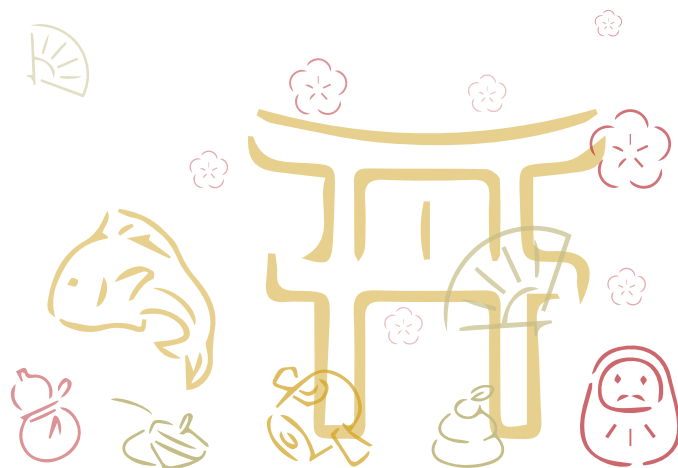
“欠かすことのできないベストパートナー”へ

旧年は災禍によりお客様皆様も大変ご苦労されたと察しますが、そのなか弊社へ多大なるご支援を賜り、社員一同が元気に新年を迎えられたこと厚く御礼申し上げます。

昨年はお客様が近年推進されてきた「働き方改革」が、コロナ禍で必然的に急速な変化を求められ、弊社が提供するBPOサービスも多くのオンサイト主体からバックオフィスまたはテレワークでの対応となりましたが、止まることなく継続してまいりました。また情報共有や、業務効率と生産性向上などの課題から、文書情報管理コンサルティング業務へのお声掛けも多かったです。

営業活動につきましてリアルからオンライン主体となり、お客様へのあらたな情報提供の機会としてオンラインセミナーにも取り組みました。

今年はこの環境変化をチャンスと捉え、新たなサービスにも積極的に挑戦しながら、今の時代とお客様の課題やニーズにお応えできるソリューションとサービス品質の強化に努め、「欠かすことのできないベストパートナー」として一層のお役に立てるよう取り組んでまいります。



# QMS への取り組み

## QMSとは

QMS (Quality Management System)とは、「CS向上」を最終目標として、会社がお客様に対して提供する製品やサービスの品質を改善していく仕組みのことです。会社の製品やサービスの品質を良くするためにひとつひとつの業務の品質を上げる活動になります。

その要求事項が ISO 9001:2015 で定められており、要求事項の構成そのものが品質管理によく使用されるPDCAの順序になっています。

## QMS取得へ向けて

ISMS&QMS  
ISO統合認証

CS向上  
業務改善



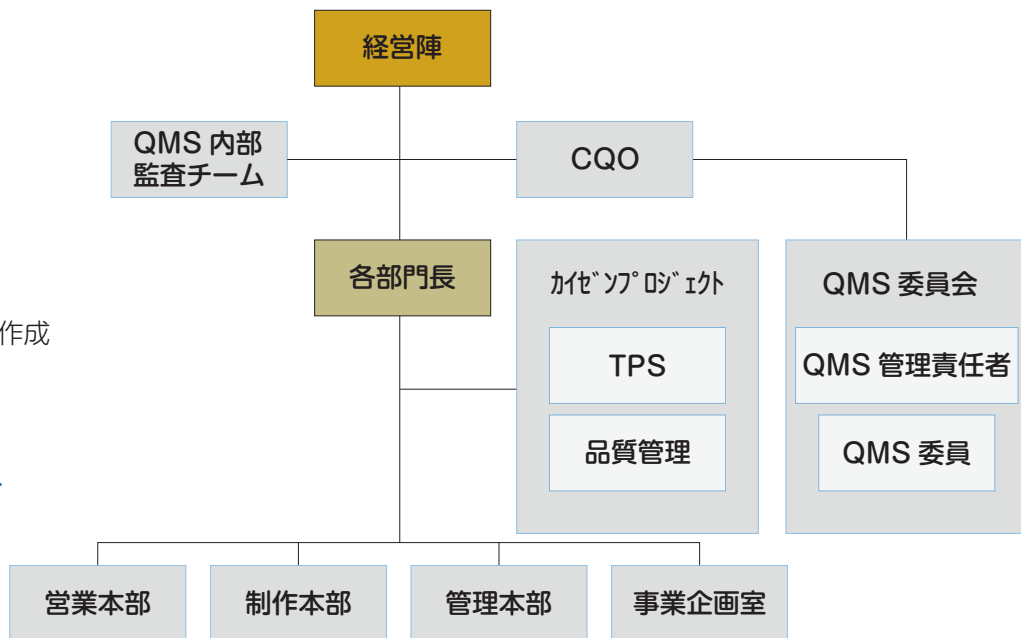
アピックスは、本年 10 月に QMS 取得 (ISO9001 : 2015) を目指しています。QMS への取り組みというと、「製品品質の改善」を目指して製造・制作関連を中心として活動する会社が多いと聞きます。しかしながら、アピックスでは営業から制作まで、会社業務の全てに QMS の導入を目指しています。

さらに、すでに取得済の ISMS(ISO27001:2013) との統合認証を実現することで、更なる業務改善と CS 向上を推進して参ります。

これにより、アピックスが '100 Years and Beyond' のキャッチコピーのもとお客様の期待に応えられる会社であり続けたいと考えています。

## 主な取り組み

- 取得プロジェクトチーム発足
- 経営陣による品質方針作成
- マニュアル、規定等の文書作成
- 従業者への説明会実施
- QMS 委員会発足
- QMS 運用準備委員会開催
- リスクアセスメント&リスク対応計画作成
- 経営陣による品質目標作成
- プロセス単位での品質目標作成
- 手順書・記録文書等の作成<現在>
- 運用
- 内部監査
- 外部監査
- 継続的改善



## QMS 管理体制

### 株式会社アピックス

本 社 〒541-0059 大阪市中央区博労町1-2-2

TEL:06-6271-7291 FAX:06-6271-7296

東京支店 〒103-0004 東京都中央区東日本橋3-4-14 OZAWAビル3F E-mail info@apix.co.jp

TEL:03-5879-7291 FAX:03-5879-7296

URL http://www.apix.co.jp