

協創を生み出す交渉(基礎演習編)事前課題

当資料は、(株)日立アカデミー「協創を生み出す交渉(基礎演習編)」コースの受講前に、取り組んでいただく事前課題となります。

当コースは演習が中心のカリキュラムとなります。そのため前提知識として、交渉学を基本とした交渉プロセスの基礎知識が必要となります。

■受講申し込みを検討されている方

当資料の課題内容をご覧ください、当コースに求められる前提知識をご確認ください。

課題が難しいと感じられる方は、当社 e ラーニング「(eL) 協創を生み出す交渉（基礎知識編）」の受講をおすすめいたします。

■受講申し込みをされた方

当コース受講日までに、課題内容に取り組んでください。

課題は当日のコースで使用します。取り組まれた作成物は研修当日に、参照／共有できるようにデスクトップ等に準備ください。

作成時間は 30 分～40 分程度を想定しています。

「ログとる君」提案書作成をめぐる社内交渉

※本ケース教材は、実際の事例を参考に作成していますが、すべて架空のものです。

実在する人物、団体、会社、商品、サービス等とは、一切関係ありません。

1. 交渉の背景

(1)PAKKS(パックス)通信システム社を取り巻く背景

PAKKS 通信システム社（以下、PAKKS 社）は、創業 18 年のシステムハウスであり、IT を活用した業務基盤構築、アプリケーション開発、最近では、医療業界向けのソリューションを提供している。

従業員数は少ないが、コンサルティングからシステム開発、無線機器端末の構築からシステム運用まで、小回りのきく、総合的なサービスを展開できる点が強みの一つである。

設立当初から 2010 年までは中小の開発案件の受注が相次ぎ、起業時は 8 名だったスタッフも 120 名にまで成長し、リーマンショックの影響も少なく経営は安定していた。しかし、2010 年度以降は関連投資が一巡し、案件は減少傾向にある。この状況を打開するため、新しい分野への投資が迫られている。

取締役の田中は、医療業界内に広い人脈を持ち、医療現場の実情にも詳しい。医療業界関係者によると、電子カルテなどの病院情報システムや検査部門の医療機器はデジタル化されているものの、患者のベッドサイドの血圧計、体温計、体重計といった病院内の身近な機器のデジタル化が遅れているという。

奇しくもクラウドの登場から、医療分野でもクラウドの有用性が注目され始めている。MRI や CT などの大量な診断画像データをクラウドで一元管理し、ネットワーク経由でアクセスする「医療クラウド」も登場している。これは大手企業が参入し、新たなサービスを次々と展開している。

(2)メディカルベッド社の状況

メディカルベッド社は、医療業界では名の通った中堅の医療機器メーカーである。これまで培ってきたノウハウを生かし、5 年ほど前にデイサービス（通所介護）などの介護分野に進出した。

メディカルベッド社の手がけるデイサービスでは、通所者へのきめ細やかな対応やコミュニケーション向上のため、日々の煩瑣な作業をシステム化できないかと検討している。特に問題視されているのは、介護スタッフが、朝夕行われる定型業務（朝夕の検温と血圧の計測、入退室時間の記録など）にかなり工数を取られていることである。

計測した数値を手書きで記録するといったアナログ作業が軽減できれば、業務負担の削減が可能だ。デイサービス部門の加藤事業部長は、こうしたルーティン作業を IT 化したいと考えている。IT 化により、介護スタッフが通所者の介護やコミュニケーションに注力でき、結果としてデイサービスの質を高めることができるためである。

そのため新規システムを検討するために、パートナー企業を対象にコンペを開催することとした。コンペには数社が参加することが決まっている。

(3)PAKKS 社の状況

PAKKS 社では、少子高齢化が進む日本社会の現状と健康志向の高まりから、介護分野と個人のヘルスケアに着目し、血圧を計測しデータ管理できるアプリケーション「ログとる君」を開発した。このアプリケーションは血圧計に装着されている USB ケーブルをパソコンに繋ぎデータを転送する

ことで、日々の血圧の状態をパソコン内で管理できるシステムである。

PAKKS 社営業第一部の若手社員、大木は、メディカルベッド社のセンサー担当責任の加藤事業部長が、来月からデイサービス部門を任されることになったと聞き、久しぶりにご挨拶に伺った。大木は介護ベッドのセンサー機器の案件で、メディカルベッド社に出入りしていたが、この案件もすっかり軌道にのり、その後新たな受注には繋がっていない。

加藤氏は医療機器販売を 25 年間手がけており、医療現場や介護現場の現状に精通している。最近、同社とは疎遠になっているので、本訪問は休眠顧客の再開拓も兼ねたよい機会でもあった。

面談において、大木は加藤氏からデイサービス事業に関して、コンペが開催されることを伺った。内容を詳しく聞いた上で、「ログとる君」の話をしたところ、加藤氏が興味を示した。そして、コンペまでの期間は 2 週間とあまり長くないが、様々な健康機器と接続できる提案があれば今からでも参加可能ということもわかった。

PAKKS 社にとって、この案件には是非のりたいところである。さっそく、営業部では提案に参加する方針を打ち出した。ただし、開発本部の SE 部門の協力なしでは、営業だけでは提案できない。そこで大木は、SE 部門の責任者である田辺部長に SE のアサインをお願いしたいと考え、大木社員と田辺部長の間で、本件について協議することになった。参加が決定した場合、営業と SE とで提案に行くことになる。

2. 交渉当事者の情報

(1)大木の状況

大木は、メディカルベッド社の加藤氏から聞いた情報に基づき、同社のデイサービス部門の新システム導入の提案に参加することになった。

営業として 4 年目に入り、そろそろオーナーシップをとって案件を担当したいと考えている。そこで、上司である営業部長の山下に相談し、今回の提案については、営業部門を代表して、SE 部門の田辺部長との協議にあたらせてもらうこととなった。

本件は、PAKKS 社にとっても休眠顧客の開拓という点で魅力ある案件であり、ぜひ、よい提案をして受注に持ち込みたいと思っている。ただし、SE 部門はいつも忙しく、優先的に対応してくれるかどうか不安だ。しかし、なんとか誠意をもってお願いして、本件担当の SE を決めてもらいたい。そして質の高い提案書を作成し、コンペに参加して受注につなげたいと思っている。

当初大木は、以前自社開発した血圧計のデータを管理できる「ログとる君」を売りたいと考えた。「ログとる君」には加藤氏も興味を示している。

しかし、このアプリケーションをインストールしたタブレット型専用端末と血圧計のセットを購入すると 1 セット 10 万円程度だ。仮に最低 5 台購入してもらっても 50 万円の売上である。同社は全国 10 カ所にデイサービスを展開しているので、本件の売上は恐らく 500 万円程度にしかない。

大木は帰社途中にインターネットで色々調べたところ、ヘルスケアの分野でコンティニユア※という世界標準の規格があることを知った。帰宅後も自宅のパソコンでコンティニユアや、その規格に準拠した製品を調べた。その結果、開発本部全体を動かさなくても、SE 部門だけでなんとかできそうだとわかった。それが実現できれば、単に「ログとる君」単体の販売だけではなく、「ログとる君」を活用した、将来性、拡張性のあるシステムソリューションを提案できるかもしれない。

今回の案件では、提案まで2週間だが、それは社内の標準的な期間よりはやや短い。通常、SE部門と協力して提案に当たる場合は、SE部門側に情報を渡してから最低でも10営業日を確保することになっている。それより期間が短いため、手戻りは許されず、それなりの知識や経験が必要である。

よって、本件は「ログとる君」を開発したSE部門第一部の川多主任に担当してもらいたいと思っている。ただ彼は特に忙しいSEの一人であるため、田辺部長との交渉が必要である。

SE部門に協力を仰ぐにあたり、上司からも自己成長のためにも任せると言われており、大木はぜひ自分の力でなんとかしたいと考えている。しかし、どうしてもダメな場合は、上司の山下部長から、SE部門の田辺部長に交渉してもらうことも可能である。山下部長は、田辺部長とは同期で親しいらしいのでなんとかしてもらえらるだろう。しかし任された以上は、上司の期待に応えるためにも、ぜひ、自分の力で交渉を成功させたいと思っている。

(2)SE部門の状況

第1システムソリューション部に所属する川多主任は、入社7年目だがSE部門でも特に技術力が高く、別案件のA社システム開発でも中心となっている。「ログとる君」をメインとしたA社案件はちょうど仕上げ段階に入っていると、第1営業部のA社を担当する先輩からも聞いている。

一方、川多主任とは違う課の案件で、先週拡張した機能にバグがあったらしい。その案件で使用している製品は、過去に川多主任が開発に関わったものであるため、その対応にも関連するようである。

加えて、課の後輩社員の指導も任されているとのことで、大木の1年後輩である川崎や、今年入社したばかりの蒲田の面倒もみている。このように、川多主任は常に忙しいようである。

そんな川多主任を強く信頼している田辺部長は、PAKKS社の売上責任を負うSE部門において、最も高い売り上げを確保、維持している部署の部長として、日々部下に檄を飛ばしている。基本的には収益性の高い案件を優先して受けるが、将来的に自部門の成長につながるのであれば、収益性が多少低くてもよいと考えているらしいという噂だ。一方で、部下のためには、極端に期間が短い案件を持ってくる営業に対し、厳しい態度で臨むこともあると先輩から聞いた。

【参考情報】※コンティニユア(Continua)規格

血圧や体重などを計測したデータをパソコンに無線で転送し、一括管理できる通信規格。

NPO法人「コンティニユア・ヘルス・アライアンス(コンティニユア)」は、パーソナル・ヘルスケアの質的向上のために、健康機器や医療機器のデジタル化促進と通信規格の統一を目標に設立された。国内では医療機器ベンダーからテクノロジーベンダーまで、さまざまなジャンルの企業が参加している。

コンティニユア・ヘルス・アライアンスは、さまざまな健康・医療システムやサービスをシームレスに扱えることを目標として、より質の高い「予防的な健康管理」と「慢性疾患の管理」、そして「高齢者の自立支援」の実現を目指している。

「コンティニユア設計ガイドライン」に準拠した医療機器や健康機器(家庭にある体重計・血圧計等)と、これらを活用したシステムやサービスがシームレスに連携することでパーソナル・ヘルスケアの質は、より向上すると考えられている。

参照・引用ページ : <http://www.continua.jp/about/>