

# I N D E X

## 1 DX 推進に向けた 経営ビジョンとビジネスモデルの方向性

## 2 DX 戦略の概要

1 体制・組織及び人材の育成・確保

2 IT システム環境整備の方策

## 3 達成度指数

## 4 トップメッセージ

# 1 DX 推進に向けた経営ビジョンとビジネスモデルの方向性

## 01 企業として価値あるサイクルを回し続ける

企業目標である「Sustainable Company—すべてのステークホルダーのために—」を掲げ、弊社は DX を進めることでこの企業目標を達成し続けます。IT を使った社内の業務効率改善を通して獲得した、ノウハウや利益を新サービスの開発に活用いたします。新サービスによってお客様に価値ある体験を提供し、感動を生み出すことが結果的に新たな収益獲得へと繋がっていきます。得られた収益は、お客様だけではなく、自社に関わる社員や取引業者といったすべてのステークホルダーと共に存続し続けていくための原資として広がり、弊社に関わるすべての人、企業にとって価値あるサイクルを回し続けます。

### Business Model

#### DX により生まれた新サービスを展開し、お客様の課題を解決する

自社の既存サービスに IT 技術を加えることによって、お客様が抱える在庫管理やコスト削減、業務効率といった課題を解決してきましたが、サービスの普及にはまだ余地が残っています。未だサービスを知らない全国のお客様にアプローチし、1 件でも多くお客様の環境を改善していきます。

#### 新たな技術の活用、開発

類を見ないスピードで進化している IT 技術へ積極的に投資、試用して何に役立つかを考え続け、新たな価値を生み出し続けます。

## 02 お客様との総合的なパートナーとしての関係構築

これまで寝具やユニフォーム、福祉用具といった物的なサービス提供による繋がりが 120 年以上続いてきました。DX を進めることによって、これまでの物的な提供だけでなく、DX を活用した「課題解決型の企業」としてお客様が抱える課題を解決し、お客様がお困りの時に一番に相談される企業としての関係性を目指します。

### Business Model

#### お客様とのコミュニケーションをより早く

電話、メール、FAX という過去から続くコミュニケーションの手段を見直し、より早く、ミスが起りにくい体制を作ることによってタイムラグのない対応を行います。

#### データを活用し、質の高いサービス提供を維持する

DX 化を進めることによって、あらゆるデータがクラウド上に蓄積されていますが、活用できているデータはまだほんの一部であります。今後 BI ツールの適用範囲を広げ、さらに AI による分析によって、現状よりさらに早くお客様の変化に気づき、対応できる体制を目指します。

## 03 「安心」を提供する

寝具やユニフォーム、福祉用具を提供するためには、感染や汚染のリスクが伴います。使用される患者様、利用者様が安心して清潔な商品をお使いいただけるよう弊社は徹底的に管理し、厳しい基準を持って今日までサービスを提供してきました。同様に、DX を進めていく上で避けては通れないサイバー攻撃やウイルスというリスクを徹底的に防ぎ、守るため、ゼロトラストセキュリティ体制を自社で構築することによって、新たな関係性の中でも変わらない安心を提供し続けます。

### Business Model

#### ゼロトラストセキュリティ体制により、サービスを安全に提供する

自社へのサイバー攻撃によって、もし医療機関等命を預かる現場まで被害が及ぶことはあってはならないことです。弊社では 24 時間常に全ての挙動を監視し、不審な挙動への即時対応や、送受信されるデータのチェック、ID / パスワードの一元管理化など、万が一感染があっても早期発見・対応できる仕組みを構築しています。今後も高い専門性を持って進化し続けるサイバー攻撃の手法に対応し続けていきます。

## 2 DX 戦略の概要

小山では経営ビジョンに基づくビジネスモデルを実現するために、  
以下の DX 戦略を推進します。

### DX により生まれた新サービスを展開し、お客様の課題を解決する

全国展開を進める

各拠点でノウハウを共有し、一丸となって既存サービスを展開、浸透させていく。

### 新たな技術の活用、開発

AI の活用による業務効率改善

目まぐるしく進化する AI を社内の情報を守りながら活用するため、まずは社内の業務効率の改善に注力する。

受発注システムの活用

Web アプリでお客様から直接いただいた情報を AI、RPA を活用して自動化。

よりスピード感のある対応により、お客様の満足度向上を目指す。

ネイティブアプリの開発

より使いやすく、直感的な操作が可能なアプリの開発へ注力し、既存システムとの連携によって新たな可能性を広げる。

### お客様とのコミュニケーションをより早く

Web アプリの展開

各事業における未開発の受発注 Web アプリの開発と、  
開発済みのサービスについては展開がまだ一部に留まるため、全国に向けてアプローチしていく。

### データを活用し、質の高いサービス提供を維持する

BI ツール+AI

BI ツールを開発するためのデータの収集、また結果を AI で分析。

### ゼロトラストセキュリティ体制により、 サービスを安全に提供する

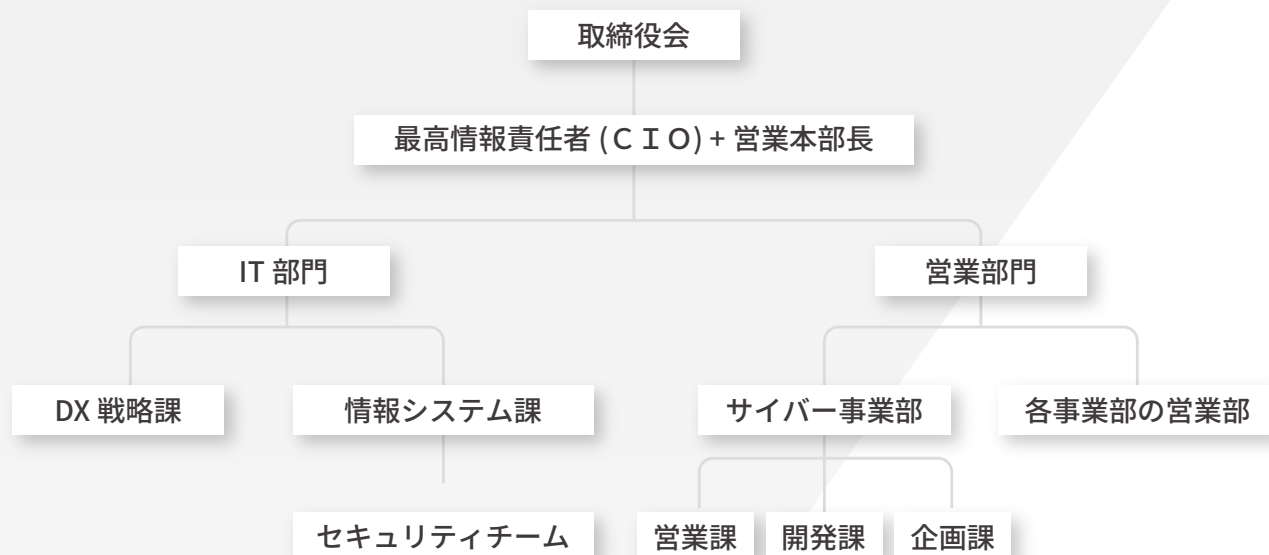
ゼロトラストセキュリティ体制

継続的なセキュリティリスクの情報更新や、新たなセキュリティリスクへの対策の検討、実行。

# 1 体制・組織及び人材の育成・確保

## 体制

最高情報責任者（C I O）が営業本部長も兼ねており、経営の指揮の下、C I OがIT 部門・営業部門を直轄で統括する組織体制で、トップダウンによって全社一丸で5つのDX戦略を推進しています。



## 人材育成

当社では、DX推進に不可欠な人材確保を目的として、新たに高度専門職制度を設け、専門性の高い人材の採用・育成を強化しています。さらに、全社員を対象にITパスポート取得を推進し、ITリテラシー向上を図るため、eラーニングコンテンツを活用した教育プログラムを展開。これにより、組織全体でデジタル人材の育成を進めています。加えて、システム関連部署ではIPAレベル4資格の取得を推進し、専門知識の高度化を目指しています。また、システム部門全体の業務スキルおよびセキュリティレベルの向上を目的に、定期的な勉強会を開催し、最新技術やセキュリティ対策に関する知識共有を積極的に行っています。これらの取り組みにより、当社はDX推進に必要な基盤を強化し、持続的な成長を支えるデジタル人材の育成に注力しています。

# 2 IT システム環境整備の方策

## 業務システムの高度化

当社では、基幹システムおよび各種サブシステムに蓄積された業務情報を統合データベースに集約し、自社サーバ上で高度な分析環境を構築しております。BIツールによる可視化に加え、社内開発したAIモデルを活用し、営業活動における地域特性や顧客動向を予測・分析する仕組みを整備しています。これにより、営業エリアの最適化や戦略立案をデータドリブンで実現し、迅速な意思決定と業務効率化を推進する体制を確立しております。

## ネットワーク環境の最適化

当社では、企業活動を安全かつ安定して継続するためのネットワーク環境の整備に注力しています。具体的には、従来の境界型防御の考えから脱却し、ゼロトラストセキュリティの概念に基づいたネットワーク環境の最適化や運用改善を推進しています。例えば、ゼロトラスト・ネットワーク・アクセス（ZTNA）ソリューションの活用により、ユーザーが社内業務システムを利用する際の認証・認可を厳格化し、利便性を維持しつつ不正侵入や情報漏えいのリスクを低減しています。また、マイクロセグメンテーションソリューションによってシステム間の不要な通信経路を可視化・遮断するなど、「ネットワークの内部も決して安全ではない」という前提に立ち、常に多層防御を意識しています。さらに、ソリューションの導入にとどまらず、昨今の脅威動向を能動的に収集し、それを踏まえた自社の現状を定期的に再評価しています。システムに加え、制度を含めたポリシーの更新や運用改善を検討・対応するための体制強化にも日々取り組んでいます。このように、技術（モノ）と運用（ヒト）の両面からセキュリティの成熟度を高めるPDCAサイクルを回すことで、長期的な企業活動における安全と安定を担保しています。

## 3 達成度指数

小山ではDX戦略の達成度を評価するため、以下の5つの指標を設定しています。



### IT を使った新サービスの展開エリア増加

未だサービスが提供できていない都道府県への展開



### 開発研究された技術の実務への適用

1 つでも多く社内外問わず実務で運用し、効果を測定



### Web アプリのお客様利用件数の増加

Web アプリのお客様利用件数を増加させ、より効率的に



### BI と AI を使ったツールの開発、実務運用

1 つのサービスに対する BI ツールを開発、その上で AI による分析の実施



### ゼロトラストセキュリティ体制の継続実施

新しい脅威への対策の実行

## 4 トップメッセージ

私たちは DX の推進を通じて、お客様に感動を与え続ける企業でありたいと考えています。  
日々の業務の中に埋もれ、お客様ご自身も気付かないような課題や負担があります。

当たり前として受け入れられてきた課題にこそ変革の可能性があり、  
それらを IT の力で解消し、これまでの業界の常識を変えていくことが私たちの使命です。

今後も DX によって生まれる新たなサービスの普及を通じて感動の輪を広げるとともに、発注をはじめとした  
当社とお客様双方が関わる業務をシステム化し、よりシームレスで価値あるコミュニケーションを実現してまいります。

さらに AI の活用・開発にも積極的に取り組み、DX を一層加速させることで、  
将来にわたり新たな感動を創出し続けてまいります。

取締役専務執行役員 兼 CIO

土肥 照彦