

SCSKの変革が拓く 新たな顧客価値

生成AIの急速な進展や顧客ニーズの変化により、IT企業に求められる役割は大きく変わりつつあります。SCSKは、グループが持つ技術力や事業基盤を結集し、設計から運用までの一気通貫支援に加え、経営・事業課題の特定から構想、実行まで、お客様の変革全体を支える存在へと進化しています。本特集では、こうした変革によって生まれる新たな顧客価値と、それを実現するSCSKの力、さらに具体的な取り組み事例をご紹介します。

Q. SCSKの変革によって、顧客価値はどう変わるのか？

A. IT領域における設計から運用までを一気通貫で担い、経営・事業課題の特定から構想、実行まで、変革全体を支援します。

IT領域において設計から運用までを一気通貫で担うことで、実装や運用までを見据えながら、お客様の経営・事業課題を特定する段階から関わるすることができます。お客様自身でも言語化しきれていない本質的な課題を捉え、事業・変革テーマの設定や、経営・現場双方の意思決定を支援。先進技術の試行やシステム導入だけで終わらせず、事業成果が出るまで変革を牽引し、成果や課題も共有する「変革の伴走者」として貢献します。

Q. なぜ新たな顧客価値を生み出せるのか？

A. SCSKグループと住友商事グループの力を結集し、市場で唯一無二となる競争優位の源泉と事業基盤を獲得したからです。

SCSKが培ってきた最高クラスのアプリ開発技術力に、ネットワークシステムズの世界最高水準のネットワーク技術力が加わりました。さらに、先端デジタル技術や業務・ITコンサルティング、住友商事グループが持つ約10万社のグローバル顧客事業構想力、約900社の事業会社基盤を活用できます。カスタマーゼロとして実際の事業現場で協業し、そこで生まれるデータや知見も活用することで、構想を実行へと移し、お客様の成果に直接貢献できる領域を広げていきます。

1. 環境変化とSCSKの目指す姿

当社を取り巻く環境変化

テクノロジーの変化

生成AIが急速に進展し、企業経営や業務の前提が大きく変化。AI・データ活用に加え、サイバーセキュリティやレガシー資産の高度活用も、経営に直結するテーマとなっています。

顧客ニーズの変化

IT力が企業の競争力を左右する中、内製化や事業部門主導のDXが進展。IT企業には、開発だけでなく、課題整理から解決策の検討・実行まで支援する役割が求められています。

市場構造の変化

生成AIによる自動化の進展により、労働量対価の人月ビジネスを前提としたITサービス市場は縮小する一方、既存サービスの強化や新規サービス創出など、新たな市場機会が生まれています。

当社が直面する課題

上流領域やAI・データ活用での価値提供の拡大が急務

基幹システムの導入・刷新などの実装領域では高い評価を得てきた一方、顧客ニーズはAI・データ活用やDXの構想・戦略策定などへ広がり、経営・事業課題を特定する段階からの支援も求められています。今後は、こうした領域での価値提供を拡大し、顧客の事業成果により深く貢献していく必要があります。

SCSKが目指す姿

『共創ITカンパニー』として、構想から成果まで伴走し、顧客の企業価値を高め続ける存在へ。

SCSKが目指すのは、単なるIT提供者ではなく、お客様と共に経営・事業課題を特定し、変革を実装しきるパートナーとなることです。お客様の事業現場に深く入り込み、まだ十分に言語化されていない課題まで捉えながら、AI・デジタルを活用した構想から実行・定着まで伴走します。こうした取り組みを通じて、お客様の変革を構想に留めず、事業成果の創出と企業価値の向上に貢献していきます。

2. SCSKの変革と新たな顧客価値の全体像

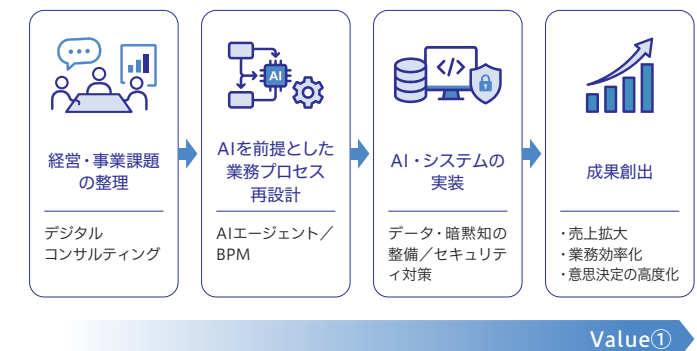
経営・事業課題の
整理から、成果の実現まで
伴走してほしい

生み出す顧客価値

- AI活用を個別業務の効率化にとどめず事業変革につなげる
- 業務プロセスや意思決定の在り方そのものを変革
- 業務への定着まで進め、生産性向上や新たな事業価値を創出

どうやって実現するのか

- デジタルコンサルティングを通じ、経営・事業課題、業務プロセスを整理し、変革すべき領域を特定します。
- SCSKが保有する知見を基に構築したAIエージェントやBPMを推進し、業務プロセスを再設計します。



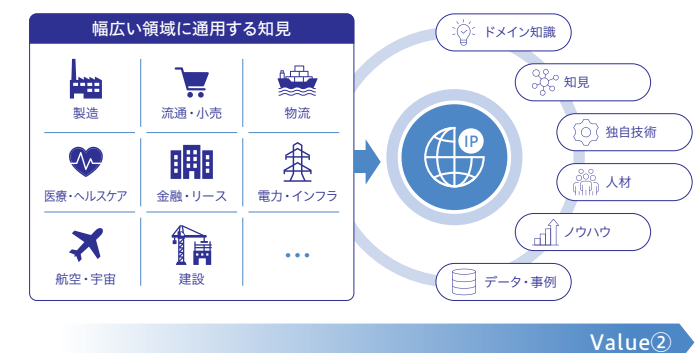
自社の課題に沿う
実証されたソリューションを
導入してほしい

生み出す顧客価値

- 事業現場で実証済みの確立された解決策を活用できる
- 蓄積された業務知見や導入実績を活かし、品質を確保しながら導入可能
- 検討・開発期間を短縮し、新たな取り組みを早期に事業へ展開

どうやって実現するのか

- SCSKに蓄積された業務知見、独自技術、サービスを知財として集約します。
- 蓄積したドメイン知識や独自技術にAI・AIエージェントを組み込み、知財を継続的に高度化します。
- 業界・業務ごとの課題に応じて組み合わせ、「知財オフファリング」として提供します。



構想から開発・運用までを、
一気通貫でパートナーに
任せたい

生み出す顧客価値

- 領域ごとの複数ベンダー間調整の負担を削減
- システム全体の品質・セキュリティを向上
- 導入後の変更や高度化にも、一貫した方針で迅速に対応できる

どうやって実現するのか

- SCSKのアプリケーションからIT基盤までの総合力と、ネットワークシステムズのネットワーク技術力を融合します。
- ネットワークからアプリケーションまでを一体で提供する「真のフルスタック」を実現、お客様のIT全体をワンストップで支えます。



実践で磨く価値

住友商事グループの事業現場で実践し、成果を確かめ、社会への展開を加速

SCSKが提供する解決策は、いずれも机上で設計されたものではありません。住友商事グループの多様な事業現場をカスタマーゼロとして活用し、実際の業務を通じて検証と改善を重ねています。そのため、お客様は、現場で有効性が実証された解決策を安心して導入できます。

このように磨き上げられた解決策をお客様へ提供するとともに、SCSKは各現場で得られた成果や知見を他の業界・企業へ展開することで、新たな価値創出と社会課題の解決につなげていきます。

住友商事グループ 約900社の事業現場で検証



3. 顧客価値の創出における提供事例

Value ①

AIを、企業の仕事とビジネスを変える力へ

テクノロジーと業務知見を掛け合わせ、お客様と共に実現するAX

SCSK株式会社 執行役員 知財・技術戦略本部 管掌役員 (CTO) 兼 知財・SX事業管掌 副管掌役員 保坂 隆太

SCSK株式会社 AX事業本部 副本部長 兼 企画・サステナ推進・広報グループ グループ長付 志村 尊

生成AIの進化により、AIは一人ひとりの生産性を高めるツールから、企業活動そのものを変える存在へ進化しています。

SCSKが捉える「AX (AI Transformation)」とは、AIの導入を目的とするのではなく、AIを前提に仕事や業務を再設計し、企業の変革につなげていくこと。テクノロジーと業務への深い理解を掛け合わせ、お客様と共に新たな仕事やビジネスの姿を実現していきます。



左) 志村 右) 保坂

ビジネスの可能性もあります。

保坂 だからこそ、「AIに何をさせたいのか」「その結果、仕事やビジネスをどう変えたいのか」から、お客様と一緒に考えることが重要になります。

「システム」ではなく、「やりたいこと」から仕事を考える

志村 これまでのITでは、システムごとに業務を分けて考えることが基本でした。例えば引越手続きであれば、住所変更や扶養家族、通勤経路の変更など、それぞれのシステムで個別に手続きをします。その煩雑な作業もAIエージェントが業務を担えば、「引越したい」という一つの依頼を起点に、複数のシステムをまわって処理することも可能になります。「どのシステムを使うか」ではなく、「人は何をしたいのか」を起点に仕事を設計できるようになる。これは、ITの考え方そのものを変える可能性があります。

保坂 今ある仕事をそのままAIに置き換えるだけでは不十分です。「本当にこの順番で仕事をする必要があるのか」「そもそも誰が担うべきなのか」と、前提から見直す必要があります。業務を一つずつAIに置き換える方法もあれば、将来像から現在の仕事を見直す方法もある。お客様の状況に応じて、その両方を組み合わせながら進めていくことも必要です。私たちSCSKは、お客様の最も身近な理解者として、企業変革の実現まで伴走します。

テクノロジーと業務知見を掛け合わせる

保坂 AIを企業活動に組み込むには、技術基盤も欠かせません。どのAIが何をし、人とAIがどう連携し、どのような判断をしたのか。その全体を管理・統制するオーケストレーションが重要とな

AI活用は、「個人の効率化」から「企業の変革」へ

保坂 生成AIが注目されはじめた2〜3年前は、「まず使ってみよう」という企業が多かったと思います。それが今では、「AIエージェントを活用して会社全体の生産性を高めたい」「AIで新しいビジネスを生み出したい」という相談が増え、AI活用の目的は、個人の効率化から企業そのものの変革へ移ってきていると感じます。

志村 その変化を象徴するのが、AIエージェントです。AIエージェントは、ある意味で「社員をつくる」ことに近い。どんな仕事を任せ、どこまで権限を与え、他のAIや人とどう連携するのかを考える必要があります。つまり、単に新しいシステムを導入するのではなく、新しい仕事の担い手をつくること。その先には、新たな

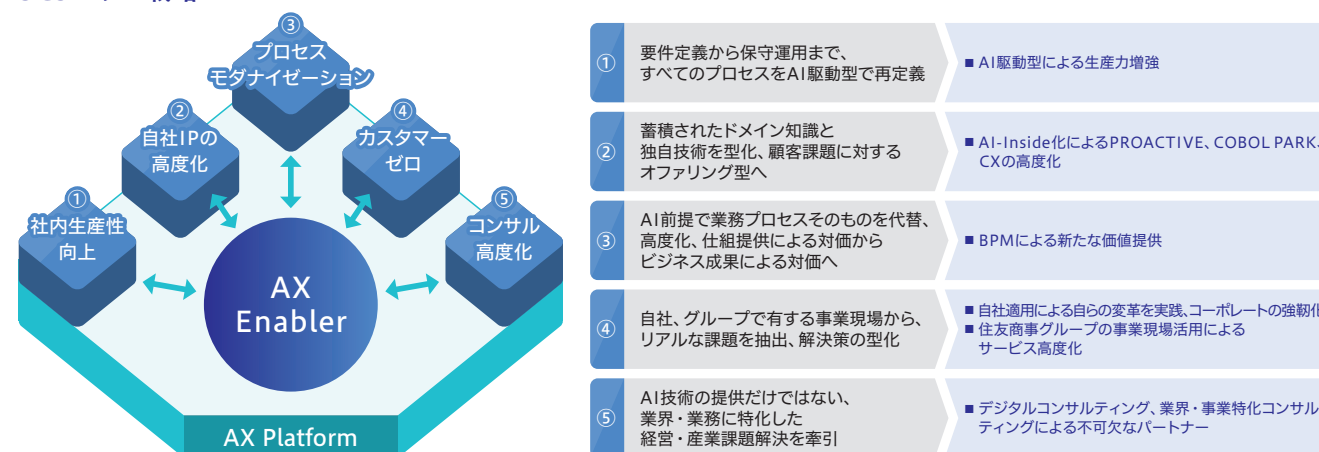
CASE | 住友商事 鋼管ディストリビューション

「現場の暗黙知」をデジタル化し、世界の在庫を最適化

住友商事が世界各地で展開する鋼管ディストリビューションでは、輸送に数カ月を要するため、在庫削減と欠品防止の両立が難しく、運転資本の負担も課題となっていました。そこでSCSK Europe Ltd. (以下SCSK EU) は、各拠点の需要見通しと在庫状況をグローバルに統合し、常に最適な発注・在庫引当の意思決定を支援する仕組みづくりに取り組んでいます。鍵となるのは、熟練者が培ってきた「どの在庫を、

どこから、どう動かすか」という判断です。SCSK EUは現場が保有する蓄積された知見と洞察を引き出し、AIやデータを活用して再利用可能な知識資産として形式知化。競争力の源泉である現場力を、誰もが活用できる仕組みへと変えています。さらに、このアプローチを他の事業やお客様にも展開し、業務の在り方そのものを次の次元へ引き上げていきます。

SCSKのAI戦略



ります。SCSKでは、AIエージェントの作成方法を標準化するとともに、権限管理やガバナンス、アクセス制御、ログ、トレーサビリティ、稼働管理などを含め、企業がAIを活用するための基盤づくりを進めています。

志村 一方で、AXはテクノロジーだけでは実現できません。AIで何を変え、そのためにどんな仕事の進め方が必要なのか。人材や組織まで含めて考える必要があります。こうした変革を支える存在が「AX Enabler」です。これまでお客様のシステム開発から運用・保守まで長く寄り添ってきたことも、SCSKの強みです。現場の業務を理解しているからこそ、AIエージェントをどこに活用し、どう改善につなげるかをお客様と同じ目線で考えることができます。

保坂 さらに、住友商事グループとの連携により、エネルギー、農業、流通、製造など、さまざまな事業現場でAIを試し、そこで得た経験を新たなサービスやソリューションにつなげることもできます。製造現場の熟練者が持つノウハウをAIに蓄積し、次の世代に引き継ぐ。あるいは、農業や物流などの現場で、人手不足を補いながら業務を支える。これまでデジタル化が進んでいなかった現場にもAIによってITの適用範囲が広がっています。SCSKがこれ

まで培ってきた業務知見を、新たな領域にも展開していきます。

お客様と共に考え、試し、学びながら、AXを実現する

志村 AXには、あらかじめ決められた正解があるわけではありません。AIの進化は非常に速く、今できないことが数カ月後にはできるようになることもあります。だからこそ、「こういうことはできないか」といった構想段階から、気軽に相談していただける関係をつくりたい。SCSKが目指すのは、AIの技術を提供するだけでなく、お客様と未来の仕事やビジネスを共に考え、実現するパートナーです。

保坂 すべてが一度でうまくいくわけでもありません。試して、うまくいかなかったことから学び、それを次の挑戦と成果につなげる。その中で、「良い失敗の仕方」を積み重ねていくことも、AXには大切だと思います。10年後のビジネスの姿を、今の時点ですべて描ける人はいません。お客様と共に考え、挑戦し、学んでいく。テクノロジーと業務知見を掛け合わせ、AI時代の新しい企業活動をつくる。それが、SCSKが目指すAXです。

3. 顧客価値の創出における提供事例

Value ②

ERPを、経営を変える「ビジネスプラットフォーム」へ
業務データとAI・業界知見を組み合わせ、企業の変革を加速するPROACTIVE

SCSK株式会社 執行役員 知財事業グループ グループ長 菊地 真之

企業の競争力を左右するのは、ITシステムを安定的に運用することだけではありません。市場や顧客ニーズの変化に迅速に対応し、データを活用して意思決定や新たな価値創出につなげることが求められています。

SCSKが提供する「PROACTIVE」は、こうした変化を捉え、ERPに蓄積された業務データとAI、業界知見を組み合わせることで、企業変革を支えるビジネスプラットフォームへの進化を目指しています。

「システムに業務を合わせる」から、
AIとデータで「業務を進化させる」

従来のERPは、企業ごとのカスタマイズによって運用負荷や保守コストが増大する課題がありました。PROACTIVEは、標準機能を活用する「Fit to Standard」を基本としながら、SCSKが培った業界知見やベストプラクティスを組み合わせることで、業界特有の業務にも対応しています。これにより、柔軟性と運用効率を両立させ、導入から運用までIT投資の最適化を実現します。

そして、その価値をさらに広げるのがAIです。PROACTIVEが目指すのは、利用者が望む「適切なタイミング (Right Time)」で「適切な情報 (Right Content)」を「適切な人 (Right Person)」が活用し、経営と事業のスピードが真に向上できる世界。その実

現に向け、ERPの外側にAIを付加するのではなく、ERPの中にAIを組み込む「AIネイティブなERP」を提供しています。これまでERPに蓄積されたデータを活用するには、IT部門にレポート作成を依頼したり、データをExcelに取り出して加工したりする必要がありました。AIによってデータを直接解析し、業務の文脈に応じた予測や分析、アドバイスを得られるようになれば、利用者自身がそれぞれの視点で必要な情報や示唆をその場で得て、意思決定に活かせるようになります。経営層、事業責任者、現場担当者では、同じデータから求める示唆は異なります。AIが一人ひとりの立場や目的に応じてデータを解釈し、提案することで、ERPは単なる業務処理システムから、意思決定と業務のスピードを高め、企業変革を支えるビジネスプラットフォームへと進化していきます。

住友商事グループの現場知見を結集し、
データを「価値」に変える

AIを企業の業務に活用する上で重要になるのは、AIそのものだけではありません。その前提となるのが、質の高い業務データと、その業務への深い理解です。PROACTIVEは、SCSKが長年培ってきた業務ノウハウや業界理解を強みにしています。例えば卸・商社のビジネスでは、仕入れと販売が並行して進み、商品の仕入れと販売を個別の取引として単純に管理するだけでは、実際の商流を捉えきれないケースがあります。製造業や建設業などにも、それぞれの業界特有の商流や業務プロセスがあります。こうした違いを理解せずに、単に汎用的な機能を当てはめるだけでは、現場にとって使いやすいシステムにはなりません。PROACTIVEでは、こうした業界ごとの業務特性や実践知を機能やテンプレートとして体系化してきました。業界の背景まで理解しているから

こそ、蓄積されるデータを正しく捉え、AIによる分析や予測、提案につなげることができます。

PROACTIVEの競争力をさらに高める上で、大きな鍵となるのが、100%親会社となった住友商事との共創です。住友商事はグローバルで約900社の事業会社を有し、鉄鋼、資源、小売など幅広い事業領域で約10万社の顧客に向けて多様なビジネスを展開しています。SCSKが持つIT・業務アプリケーションの知見と、住友商事グループが持つ事業現場の知見を掛け合わせることで、これまで以上に実践的な業界知見を蓄積し、それをPROACTIVEの機能やサービスへと反映していくことが可能になります。

特にAI時代において、この「事業現場との接点」は重要な意味を持ちます。AIの価値を引き出すには、その基盤となるデータと、その業務への深い理解が不可欠だからです。住友商事グループの多様な事業から得られる業務データや現場での経験を起点に、業界固有のインサイトを提供し、業務効率化や意思決定を支援する。それが、新たな業務やサービス、事業を生み出す土台となっています。

SCSKと住友商事グループは、「ITを提供する側」と「ITを利用する側」という関係を超えて、住友商事グループの事業現場で

住友商事グループが持つ事業現場を活用し、さらに磨き上げられたサービスへ

住友商事グループにとって、SCSKはデジタル・AI戦略(DAIS)における極めて重要な共創パートナーであり、2025年度に実施した完全子会社化は、その連携と意思決定をさらに加速させるための取り組みです。共創における具体的なシナジーを象徴する取り組みが、ERP「PROACTIVE」のグループ内展開です。今後、グループ各社への展開を加速させていきます。

SCSKはこの取り組みを通じて、私たちが持つグローバルなトレードや在庫管理などのビジネスノウハウを製品の標準機能に組み込んでまいります。さらには、住友商事の多種多様な事業現場を徹底的に活用し、その実装を通じて、次世代

られた学びや経験をPROACTIVEの進化につなげ、その価値をより多くのお客様へ展開していく。事業とデジタルの知見を循環させることで、企業の変革に貢献していきます。

データ×AI×業界知見で新しい価値を創る未来へ

PROACTIVEは、会計・販売・人事といった従来の業務領域の支援にとどまりません。人的資本や環境管理などの非財務領域も含め、企業活動をより広く捉え、経営と現場の意思決定を支えるビジネスプラットフォームへと進化させていきます。

業務データにAIを掛け合わせ、そこに業界知見を重ねることで、これまで見ていなかった課題や機会を発見し、次のアクションにつなげる。日本で培った業務ノウハウと知財をさらに磨き、海外でも通用する日本発のビジネスプラットフォームへ。SCSKはPROACTIVEを通じて日本のITの新たな可能性を切り拓きます。そして、企業の「今」を支えるシステムから、企業の「未来」を共に創るプラットフォームへと進化させることで、お客様の持続的な成長と変革に貢献していきます。

のビジネスプラットフォームとして磨き上げてほしいと考えています。そこで培われた使いやすいERPを広く他社のお客様へ展開し、日本のIT産業とお客様の成長・変革に貢献していきます。その挑戦を、住友商事グループは全面的に後押ししてまいります。

住友商事株式会社
常務執行役員 デジタル・AIグループ
CEO、CDO・CIO

巽 達志



3. 顧客価値の創出における提供事例

Value ③

ITインフラからアプリケーション、セキュリティまで、
企業のITをフルスタックで支える専門性と顧客接点を掛け合わせ、
複雑化するIT課題に応えるSCSKグループへSCSK株式会社 上席理事 ITインフラ事業戦略・企画開発本部 本部長
ネットワンシステムズ株式会社 執行役員 ビジネス開発本部長

藤田 雄介

企業活動を支えるITは、ネットワークやサーバーなどのITインフラから、アプリケーション、クラウド、セキュリティ、データ・AI活用のための基盤まで、その領域と役割を広げています。一方で、IT人材の不足やサイバーリスクの高まりなどを背景に、企業には個々のシステムだけでなく、IT環境全体を見渡しなが、安定運用と事業変革を同時に進めることが求められています。

SCSKとネットワンシステムズは、それぞれが培ってきた専門性と顧客接点を掛け合わせ、アプリケーションからITインフラ、セキュリティまで、より広い領域を横断して支援する体制を構築しています。個別のサービスを提供するだけでなく、企業が抱える課題を起点に必要な専門性を組み合わせることで、複雑化するIT課題に一気に通貫で応え、企業の変革を支えています。

専門性やサービスをつなぎ、
IT全体を一気通貫で支援する

ITインフラは、企業活動を支える重要な基盤です。停止すれば事業そのものに影響を及ぼす一方、高度な専門性と人材不足への対応も不可欠です。加えて、企業にはIT投資を維持・運用のための「守り」だけでなく、新たな価値創出や事業成長につながる「攻め」にも振り向けることが求められています。

一方で、企業のIT環境では、アプリケーション、ネットワーク、セキュリティなどを複数のベンダーに分けて発注するケースも少なくありません。個々の領域で最適なシステムであっても、全体として見ると障害やセキュリティ上の問題への対応や、新たなIT施策の展開に時間がかかるといった課題に頭を悩ませているお客様も少なくありません。

SCSKグループでは、こうした課題に対し、データ・AI活用、システムモダナイゼーション(老朽化システムの最適化・刷新)、IT自律運用、セキュリティ強化の4つを軸としたシナリオを用意しています。これらのシナリオを実行に移す手段として、私たちは実績や知見を組み込んだベストプラクティスをオファリングとして提示していきます。各社の課題に応じて必要な専門性をグループ内で組み合わせ、窓口を一本化することで、IT環境全体を見渡した最適解を実現します。重要なのは、それぞれが得意領域を担いながら、必要な専門性を横断的に組み合わせることです。そこに、SCSKとネットワンシステムズが一体となる意味があります。

長年の顧客接点と専門性を掛け合わせ、
1+1を超える価値へ

この共創を支えるもう一つの強みが、長年にわたって築いてきたお客様との信頼関係です。両社には、システムを導入した後の運用や継続的な改善に向けて伴走してきたという共通点があります。長期にわたる関係の中で、システムそのものだけでなく、導入に至った経緯や業務上の課題、組織の変化などを捉え、事業や業務への理解を深めてきました。



両社の事業を掛け合わせた価値提供



こうした顧客接点と、それぞれの技術力やプロダクト知見、コンサルティング力を掛け合わせることで、AI導入やネットワーク更新といった相談の背景にある、経営や業務上の課題を見据え、より本質的な解決策を提案できるようになります。

2026年4月からは、両社のそれぞれが持つ強みを組み合わせ、事業シナジーの創出を本格化させました。先行するセキュリティ領域では、大規模SOC (Security Operation Center) 環境の提供に各社の強みを結集させ、高度に複雑化するセキュリティニーズへ総合的に応えています。2026年10月にはITインフラ運用・保守領域で事業を統合しました。次世代のマネージドサービスの実現に向け、AIや自動化を活用した運用基盤を構築し、運用品質の高度化と生産性の向上を図るとともに、グループ連携による高度なセキュリティ運用サービスも提供していきます。

これらは、単純なサービスの足し合わせではありません。お客様を知る力と専門性を掛け合わせることで、一社では捉えきれなかった課題にも応えられる可能性を広げています。

AI時代に求められる、システムを見渡す力

AIの急速な進展は、企業のIT活用に新たな可能性をもたらす一方、セキュリティを取り巻く環境を複雑化させています。AIは単独で存在する技術ではなく、データ基盤やインフラ、業務に組み込むアプリケーション、それらを安全に利用するためのセキュリティなど、さまざまな要素から成り立っています。AI活用が進むほど、個別の技術ではなく、それらをつなぎ合わせてシステム全体を捉えることが重要になります。

SCSKとネットワンシステムズの共創では、アプリケーション、ITインフラ、セキュリティ、それぞれの専門家が知見を発揮しながら、グループとしてお客様の課題に向き合う体制を構築していきます。私たちが目指す「フルスタック」は、単に提供できるサービスの範囲を広げるものではありません。それぞれの専門性を活かしながら、システム全体を捉え、複雑化する課題に対して、より迅速かつ包括的に対応する力です。AI活用によって企業のIT環境がさらに変化していく中、技術を横断して捉える力は、企業のデジタル変革を支える重要な基盤になっていきます。

顧客課題の解決を通して、社会を支えるインフラへ

両社の共創によって目指すのは、個別のシステムやサービスを提供することにとどまりません。

企業のITは、企業活動だけでなく、金融、製造、流通、公共サービスなど、社会のさまざまな仕組みを支える基盤でもあります。だからこそ、企業のIT環境をより安定的で効率的なものにし、新たな価値創出を支援することは、社会全体の持続的な発展にもつながります。

両社が培ってきた顧客接点と専門性を掛け合わせ、グループとしてより大きな価値を創出していく。その積み重ねによって、お客様と共に経営課題の解決に取り組み、その先にある社会課題の解決にも貢献していきます。企業の事業基盤から社会インフラまでを支えていくことで、社会にとって欠かせない「社会のOS」のような存在を目指します。