

「お客様の業務への関心、最新技術への好奇心。そんなきっかけからキャッチアップを繰り返し、自分の中にどれだけ引き出しを持てるか。」— 初心を忘れず、常にアンテナを張り巡らし、お客様の悩みを自分の悩みとして解決を追求する、一人のアプリケーションスペシャリストに迫ります。

## 技術力と人間力で、 お客様のイノベーションを実現する

### 新聞制作システムの機能向上に貢献

現在白柳は、新聞業界に特化したアプリケーションスペシャリストとして第一線で活躍している。入社してすぐに組版処理の設計・開発・運用支援から、新聞業界のお客様向けのソリューションを手掛けて以来、新聞業界一筋である。

「この20数年は、新聞業界ならびに新聞制作システムの成長期でした。ハードウェアなどの周辺機器の性能向上の追い風も受け、試行錯誤しながらもお客様の課題解決につながる業務改善のシステムをどんどん作っていくことができました。」新聞業界向けシステムは、特に業界特有のアプリケーションであるが、彼はそのノウハウの塊であるといつて良いだろう。

「とはいえ、当時は経験不足から、システムの性能や設計が未熟で、お客様に大変なご迷惑をお掛けしたこともあります。手探り状態で苦労はしましたが、お客様や仲間と試行錯誤しながらシステムを作り上げてきたという成功体験は、大変貴重なものです」と言う白柳。お客様や周りに助けられ、ここまでやってこられたと言う。

### お客様の想いを共有し、変化を好機と捉える

東芝の新聞業界向けビジネスは、1968年に共同通信社とその加盟社向けに開発した静電式テレファックスに端を発する。そこから、彼をはじめとするエンジニアたちが一つずつ積み上げ、いち早くPCで新聞紙面フルページ制作を実現、多値画像フルカラー対応で写真やイラストのサイズ変更・トリミング、組版上での画像集版まで行えるよう仕上げ、多くの新聞社に技術革新によるベネフィットを提供してきた。

「プロジェクトの際、情報の共有を図るため、お客様と合宿して十分にコンセンサスをとったり、新人エンジニアを新聞制作の現場に送り込み、実際の紙面づくりを体験させたりもしました。『そこまでやるの?』とお客様からは驚かれることもありました。お客様の業務をお客様以上に語れる技術者になることが、課題解決に大変重要になるのです。」

お客様の業務に精通し、お客様の位置とのギャップを埋めることが、信頼され、ニーズとその解決を導き出す糸口になるのだ。

昨今、新聞離れがささやかれる中、新聞業界の課題は大きく変化している。「今まで我々が目指していた新聞業界でのITシステムは、ほぼ完成形に近づきつつありました。しかし、近年のインターネットや携帯電話の普及に伴い、新聞の世界は、新たな局面に立たされているといつていいでしょう。それに伴い、新聞社様向けのITシステムのあり方も再検討する必要があります。」



白柳 彰彦 Shirayanagi Akihiko

流通・メディアソリューション事業部

新聞ソリューション部 主幹

新聞組版、印刷画像処理など新聞制作ソリューションのスペシャリスト。

白柳の悩みは、新聞社の悩みだ。今後、どう変化に対応していくか。変化を好機と捉え、白柳の豊富な経験から基づく、様々な選択肢を組み合わせて、最適なプラクティスを導きたいと語る。

### 与えられた業務の中にこそ、飛躍の種が眠っている!

白柳は現在、後進の育成についても力を入れている。“寺子屋”を開き、自身の経験を後進と共有することを図っている。「ただし、私の話はひとつの例として聞いてもらいたい。すべては彼ら自らの実体験を積んでもらうことが一番です。我々の役目は、後進をどう世の中や業界の波に乗せていくか、ということだとも思うのです。」新聞業界の成長の波に乗ってきた白柳だからこそ、そう実感するのだろう。

また、白柳は「現在与えられている業務が、本来希望していたところでもなくとも、喰いついていくことが大事」と言う。新聞業界一筋の白柳だが、実際は「入社当時は、本当はハードウェア開発に進みたかった。ですが、配属はソフトウェア開発。しかも、まったく素養のない日本語組版や画像処理。最初は首をかしげる毎日でした」。しかし、お客様に興味を持ち、目の前の仕事にがむしやりに打ち込むことによって、自分にとってのやりがいも見えてきたという。

また、「お客様が当社を選んでくださるとき、共通して言われることがあります。『最終的には東芝さんの人間力で決めたよ』と」。

技術力と人間力。この両輪があつてはじめてお客様と協創できるということなのだ。

■インタビュー、執筆・構成：編集部