

# JECCNEWS

2019年11月15日 季刊発行 No.563

優秀保守技術者表彰式典特集  
2019.特別号

## CONTENTS

JECC 2019年度優秀保守技術者表彰式典を開催 ——— 2

・ 優秀保守技術者と表彰理由 ——— 7

株式会社日立製作所関係

富士通株式会社関係

三菱電機株式会社関係

沖電気工業株式会社関係

株式会社東芝関係

日本電気株式会社関係

・ 保守サービス向上月間標語の表彰作品 ——— 13

最優秀賞 全ての作業に心をこめて 実る成果は顧客の信頼

・ 保守サービスに関する感想文の表彰作品 ——— 14

最優秀賞 昨日の自分からの変革

優秀賞 ありがとうと人生で1番言われた1週間

優秀賞 ポケベルの思い出

優秀賞 無意識の言い間違い

ITとファイナンスを、プロデュース。

# JECC

## JECC 2019 年度優秀保守技術者表彰式典を開催

### 保守技術者の日ごろの努力を称え、感謝



挨拶する桑田社長

JECCは10月7日、東京・経団連会館カンファレンスにおいて、「2019年度優秀保守技術者表彰式典」を開催した。「保守サービス向上月間」の一環として毎年行っている行事で、今年48回目を迎えた。式典には、今年度の優秀保守技術者に選ばれた25グループ、標語・感想文の入賞者が招待され、JECCの桑田始社長から表彰された。

表彰式典は、お客様のコンピュータ・システムの安定稼働を維持するために、トラブルを未然に防ぐ予防保守活動をはじめ、万一故障があった場合、昼夜の区別なく、システム復旧のために努力している保守サービス技術者や、支援関係者の日ごろの努力を称え、感謝するもの。JECCが1972年から実施している。

優秀保守技術者として表彰されたのは、ユーザー及びメーカーから高い評価を受け、推薦された25の担当保守グループのメンバー221名。各グループから代表1名が出席し、表彰を受けた。あわせて、JECCが募集した「保守

サービス向上月間標語」（応募数1万7,466編）の中から選ばれた最優秀賞1名と優秀賞3名、「保守サービスに関する感想文」（同407編）から選ばれた最優秀賞1名、優秀賞3名も表彰を受けた。

式典ではJECC桑田始社長挨拶の後、表彰が行われ、来賓の経済産業省商務情報政策局の渡辺琢也政策企画委員、一般社団法人電子情報技術産業協会の川上景一常務理事が祝辞を述べた。また、受賞者を代表して、株式会社日立システムズ 金融プラットフォーム事業部 サービス本部 アドバンスドサービス部 第一グループ 三木靖広氏が挨拶を述べた。

そして、サッカー解説者の山本昌邦氏が「心をつかむ人材育成術」をテーマに記念講演を行い、人材の起用法や育成法について、サッカー日本代表チームの監督・コーチ時代に、実際に取り入れた指導法を交えて語った（講演要旨は、2020年1月発行の新春号で掲載予定）。

## 桑田始社長の挨拶（要旨）

はじめに、この度の台風15号、令和元年8月豪雨により被災された皆様に、心よりお見舞い申し上げますとともに、一日も早い復旧をお祈りいたします。

私共JECCにおきましては、毎年10月を「保守サービス向上月間」と定め、弊社賃貸資産の保守サービス状況を総点検し、システムの安定稼働に日夜ご努力をいただいております保守技術者の方々、並びに、保守サービス向上に関する標語及び感想文の優秀作品に入賞された方々の表彰をあわせて行っております。昼夜を問わず、お客様のITインフラをお守りする皆様の保守サービス業務は、まさに社会にとって欠くことのできない最重要の仕事であり、そのご努力は、弊社の保守状況調査においても、お客様からの高い評価として表れております。

さて、近年の「Society 5.0」の実現に向けた動きにより、新技術が続々と開発され、新しい価値やサービスが創出されております。このような中、弊社といたしましてもお客様との共創を通じ、お客様のビジネス・トランスフォーメーションに貢献すべく、より一層のサービス向上に取り組んでまいります。「ITとファイナンスを、プロデュース。」をブランドスローガンとして掲げておりますが、ITとファイナンスを融合した、多様で先進的なサービスを通じて、戦略的なIT利活用の実現をプロデュースする企業として、お客様にご満足いただけますよう尽力してまいりますので、皆様方のより一層のご指導、ご支援、ご協力を切にお願いする次第です。

## 経済産業省 商務情報政策局

### 渡辺琢也政策企画委員の祝辞（要旨）

本日、「第48回優秀保守技術者表彰式典」がかくも盛大に開催されますことを心よりお慶び申し上げます。

さて経済産業省では、サイバー空間とフィジカル空間が融合し、情報システムの社会インフラ化がますます進むとともに、企業経営と情報システムの一体化が進展していくものと考えております。こうした中、企業のデジタル活用情報を調査し、昨年9月に、「デジタルトランスフォーメーションレポート（DXレポート）」を公表しました。DXレポートでは、近年は新しい技術、サービスが続々と創出されているビジネス変革の時代にあること、あらゆる産業において新たなデジタル技術を新たなビジネスモデルに役立てるデジタルトランスフォーメーションが求められていること、といった現状に加えて、日本の既存システムが、事業部門ごとに構築されている、カスタマイズが特化しているなど複雑化が進んでいることも課題として挙げられています。こうした現状を踏まえ、今年6月に政府として決定した「デジタル時代の新たなIT政策大



「保守サービス向上月間標語」最優秀賞の表彰を受ける片山誠氏（左）



「保守サービスに関する感想文」最優秀賞の表彰を受ける山野暢子氏（左）



shaping tomorrow with you  
社会とお客様の豊かな未来のために

# FUJITSU

あなたの見えないところで、人をつなぐ。

さまざまな物語を、つなぐ。

夢のある明日に、つなげる。

## ICTで、世の中を元気に。

### 株式会社富士通エフサス



挨拶する経済産業省の渡辺琢也  
商務情報政策局政策企画委員

網」では、デジタルガバナンスを強化するための多面的な要素を評価軸とする格付け制度を創設し、投資家等の判断材料とすることで、企業経営者にデジタルトランスフォーメーション促進を働きかけるといった方針が盛り込まれています。経済産業省としても

しっかりと取り組んでいく所存でございます。

こうした流れの中で、保守サービスを担う皆様の重要性はますます高まります。既存システムの高度な維持管理に加え、新たなITシステムに代替されていくことで、新旧両方のシステムで高品質な保守対応が求められていくことが考えられます。

今回受賞された方の技術や取り組みはもちろんのこと、本日お集まりの皆様の卓越した技術や取り組みが、日本の産業基盤を支え、ひいては各社の事業のご発展につながっていくことを強く期待しております。

**一般社団法人電子情報技術産業協会（JEITA）  
川上景一常務理事による同協会会長祝辞（要旨）**

「第48回優秀保守技術者表彰式典」が、このように盛大に開催されましたことをお慶び申し上げます。

私共、電子情報技術産業協会（JEITA）は、10月15日から18日まで情報通信ネットワーク産業協会（CIAJ）、

コンピュータソフトウェア協会（CSAJ）とともに、CEATEC 2019を開催いたします。Society 5.0が目指す「一人ひとりが輝く未来社会の実現」に向けて、共創（Co-Creation）を志向する人々がつながる“場”であるCEATECは、今年20周年に

なりますが、さらに業種・産業の幅を広げ、「つながる社会、共創する未来」の具現化と、未来の社会を描くための変革を一層加速してまいります。その中でも、今回主催者企画である「Society 5.0 TOWN」では、エネルギー・交通・観光・インフラ・金融などの企業が集い、公共・都市機能、商業、並びに生活サービスの未来をご紹介します。CEATECでお示しする、AI、5Gなど最新の技術で、従来の枠組みを超えてデータを利活用することにより人々が幸せに、かつ創造的に暮らすことのできる近未来社会、Society 5.0を実現していくために、安全・確実な情報処理基盤が不可欠です。

JECCの最新の保守状況調査結果によりますと、ハードウェアの予防保守や障害対応において高い評価を得られていると伺っておりますが、皆様が、日頃取り組まれている保守サービスのさらなる向上を通じ、我が国の情報技術の発展とSociety 5.0の実現に貢献されていかれることを期待申し上げます。



挨拶する電子情報技術産業協会の川上景一常務理事

サーバ仮想化 セキュリティー  
ネットワーク構築  
マルチベンダーサポート クラウド  
ICTで会社は  
もっと強くなる。

さあ、  
一緒に！

Orchestrating a brighter world **NEC**

日本中の躍進企業に、  
さらなる成長力を。  
ICTソリューション全力提案。

企画、導入から運用、復旧まで、  
お客様システムをフルサポート

**NECフィールドイング**  
<https://www.fielding.co.jp>





表彰式典終了後に記念撮影する受賞代表者一同

最後になりますが、本日、表彰の栄に浴された皆様をはじめ、ご出席の皆様方のご健勝とさらなるご活躍を心からお祈り申し上げます、お祝いの言葉とさせていただきます。本日は誠にありがとうございました。

### 受賞者代表の

#### 三木靖広氏挨拶（要旨）

本日ここに、令和元年度「優秀保守技術者表彰式典」に際し、甚だ僭越ではございますが、受賞者を代表いたしまして感謝の言葉を述べさせていただきます。

さて、私共のグループは長年にわたり、みずほ銀行様

のセンタに駐在し、「銀行業務の重要性」、「社会的影響度」、「お客さまのITシステム」を熟知した上で、日々の保守業務において組織的で、かつ迅速な対応に努めております。みずほ銀行様は、国内最大級の顧客基盤、国内外の拠点ネットワークを有するリーディングバンクとして、グループ内の信託銀行や証券会社、資産運用会社、シンクタンク等



受賞者を代表して挨拶する株式会社日立システムズの三木靖広氏

**HITACHI**  
Inspire the Next

 **株式会社 日立システムズ**

[www.hitachi-systems.com](http://www.hitachi-systems.com)

商品お問い合わせ 0120-346-401  
受付時間 9:00-17:00（土・日・祝日は除く）

**Human \* IT**



と連携しながら、幅広いお客様へ最適な金融ソリューションをご提供されておられます。

私共のグループは、基幹業務を支える「次期システム共通基盤」を代表とした複数の分散系システムにおいて、24時間/365日の安定稼働を高い水準で求められています。常にスピードと正確性によるシステム運用にマッチしたトラブル対応を実践し、今日に至るまで特に大きな

問題も無く推移しております。

これからも、私たちグループ全員が、お客様業務の重要性、役割を十分に認識し、責務を全うしていきます。そして、人とITのチカラで、驚きと感動のサービスをお客様へご提供させていただくために、迅速かつ高品質な保守活動に誠心誠意努めて参る所存であります。本日は誠にありがとうございました。

## 記念パーティー



挨拶する経済産業省の  
菊川人吾情報産業課長

優秀保守技術者表彰式典に続いて、記念パーティーが開催された。優秀保守技術者として表彰されたグループの代表者と標語・感想文の入賞者、各受賞者の所属する保守会社の社長や役職者、来賓など多数が参加した。

挨拶する経済産業省の菊川人吾情報産業課長が、「最近では自然災害が増えています。先日からの重なる台風により、各地で様々な被害が発生するなど、これまで以上に安全・安心に暮らしていけること、またそのためのシステムが支

障なく運用されていることの大切さを、改めて感じる

ことが多くなってまいりました。皆様の取り組みへの期待

はますます大きくなるとともに、政府も、しっかりと皆様

と手を取って対応していきたいと思いを。今回表彰

された方々には、ぜひ次の世代をしっかりと育てていただ

き、次回の表彰者となる方々へエールを送っていただ

きたいと思いを。今後もさらにこの表彰式が続いてい

くことを祈念いたします。本日は誠にありがとうございました」と、乾杯

の挨拶を行った。

参加者たちは、

情報交換や記念撮

影などをしながら、

和やかな歓談の

うちに親睦を深

めていた。



受賞者や来賓の方々の間で、親交が深められた

## TOSHIBA

### 豊かな経験が奏でる、信頼の「ユニファイドサービス」

私たち東芝ITサービスは、長年培ったノウハウと経験を基に、快適なネットワーク環境の構築、セキュリティ、システム運用、システム監視など24時間365日『安心』『安全』を実現した、付加価値の高い各種サービスを提供しています。これからも、多様化するニーズに対応し、お客様に最適なサービスを届けるため各種サービスを統合した『ユニファイドサービス』としてワンストップで提供してまいります。

<https://www.it-serve.co.jp/>

東芝ITサービス株式会社 〒210-8551 神奈川県川崎市川崎区日進町1-53 TEL : 044-577-7300(代表) e-mail : sales@it-serve.co.jp

## 優秀保守技術者と表彰理由（敬称略）

### 株式会社日立製作所関係

#### ■株式会社 日立システムズ

##### [グループ名称]

金融プラットフォーム事業部 サービス本部 アドバンスドサービス部  
第一グループ

##### [所属・氏名]

金融プラットフォーム事業部 サービス本部 アドバンスドサービス部  
第一グループ

三木靖広（代表）

藤井康朗、伊藤清人、木嶋克成、外崎章、浦田梓司、坂井一樹、

高橋智樹、佐久間洋、白石禎雄

##### [表彰理由]

みずほ銀行は、国内最大級の顧客基盤、国内外の拠点ネットワークを有するリーディングバンクとして、グループ内の信託銀行や証券会社、資産運用会社、シンクタンク等と連携しながら、幅広いお客様へ最適な金融ソリューションを提供している。特に、基幹業務を支える「次期システム共通基盤」を代表とした複数の分散系システムにおいては、24時間/365日の安定稼働を高い水準で求められている。

当グループは、3行統合前の1997年から長期にわたり本センタに駐在し、「銀行業務の重要性」「社会的影響度」と、みずほ銀行ITシステムを熟知した上で、日々の保守業務において組織的かつ迅速な対応に取り組んできた。

常にスピードと正確性によるシステム運用にマッチしたトラブル対応を実践し、今日まで特に大きな問題も無く安定したシステム運用に貢献できているため、お客様より高い評価を得ている。

#### ■株式会社 四国日立システムズ

##### [グループ名称]

香川サービスグループ

##### [所属・氏名]

香川サービスグループ

押谷真見（代表）

高橋義憲、久保壽朗、黒田博幸、伊賀将吾、川西大地

愛媛サービスグループ

村上成明

香川サービスグループ

山下弘貴

徳島サービスグループ

近藤博史

香川サービスグループ

笹岡一仁

##### [表彰理由]

当グループは、某鉄道会社殿券端末機の保守を担当している。

当グループ員は、お客様の公共性・重要性を十分に理解し、端末機の安定した稼働、トラブルへの迅速な対応、事前準備による正確な作業を常に念頭に置き、日々の業務に取り組んでいる。

今回、お客様から優秀な保守拠点を表彰する制度において、当グループの日常的な定期点検および緊急時の障害回復作業などの保守活動が認められ「最優秀賞」を受賞した。具体的には保守サービスにおける「質の高い保守作業」、「端末障害の早期復旧」、「作業時間の遵守」の3項目の観点で、当グループがお客様から極めて高く評価された結果である。

前述の表彰にもみられるように、日々の保守活動を通じて、同グループ各員が社会インフラとも言えるお客様端末機を守り続ける強い姿勢や、保守作業における高い技術力に対して、お客様からの高い評価と厚い信頼を得ている。

#### ■株式会社 日立システムズフィールドサービス

##### [グループ名称]

サービス事業推進本部 トータルオペレーションセンタ  
CE統制グループ

##### [所属・氏名]

サービス事業推進本部 トータルオペレーションセンタ  
CE統制グループ

山岸美樹（代表）

谷口靖樹、高畑勇、山内貴明、篠原大輔、堀江敏宏、大津一也、

月野木義明、木村善則、蔵野満夫

##### [表彰理由]

当グループは、全国のサービス拠点から出動するCEに対して、より早く正確な保守情報の提供や各種手配、代行処理等のフィールド作業でのサポートを、東西2箇所の拠点で集中集約して実施している。

「CEへのサービス品質の維持・向上は、その先のお客様の満足度向上に繋がる。」との考えの下、24時間365日体制で受付を行い、放棄率1%以下の高品質体制で、全国のCEをサポートしている。

改善活動にあたっては、コールセンタ運営のグローバルスタンダードであるCOPC2000のフレームワークを準拠し、サービス品質とCE満足度の向上を実現している。

##### [具体例]

- ・受付電話放棄率1回/週でCTIでの着信分析を行い、必要であれば勤務シフトの見直しを実施。
- ・受付内容を毎月モニタリングし、適切なプロセスで対応しているかプロセススキルチェック、明瞭な発声や相応しい言葉使いをしているかのソフトチェックを行い、上長による指導・改善を実施。
- ・長時間を要している案件は、内容の確認/分析を行い、妥当性・回避策を確認し、課内広報を実施。
- ・休日/夜間においては、障害受付案件の担当CEへの連絡成功/不成功の監視も行き、案件対応漏れを防止。
- ・利用アンケートをCEに対し1回/年実施、結果を元に改善を行い、満足度の維持/向上に努めている。

### 富士通株式会社関係

#### ■株式会社 富士通エフサス

##### [グループ名称]

多摩カスタマサービス部 東京海上常駐グループ

##### [所属・氏名]

サポート統括本部 東京第二サポート統括部 多摩カスタマサービス部  
大西浩喜（代表）

辰口俊一、大矢一成、小森稔和、増金大貴、中村高治、田邊健太、

渡邊親次、上山敏幸、田原大輔

##### [表彰理由]

当グループは、東京都多摩エリアにセンター拠点を持つ東京海上日動火災保険様にて常駐保守を行っており、お客様の理念である「エンド顧客へ対する最高品質のサービスにより安心と安全をひろげる」に基づき、日々の高品質で迅速な保守サービスを提供している。

システム稼働以来、四半世紀にわたる常駐保守により、お客様とは良好な関係を維持継続しており、お客様から絶大な信頼を得ている。2018年度はシステムダウンなど業務影響のあるトラブルは発生しておらず、年間を通じてのトラブル発生は2件と安定稼働している。また、昨年末から本年1月にかけて行われたホストリブレース作業においては、1ヶ月という短納期の中で、お客様環境を熟知した常駐CEが綿密なスケジュールの提案と機器導入から本番移行までを無事に完遂し、本活動を通して当グループのお客様システムを守り続けるプロ意識と高い技術力に対して、お客様より高い評価を得た。

#### ■都築テクノサービス株式会社

##### [グループ名称]

首都圏統括部 第一フィールドサポート部 第二フィールドサポート課



**[所属・氏名]**

首都圏統括部 第一フィールドサポート部 第二フィールドサポート課  
池田康洋（代表）  
鈴木英一、菊地徹、福田大、若林巧弥、佐竹重信、小矢政司、  
棚橋靖基、益大介

**[表彰理由]**

当グループは東京都中央区を中心とした東京都エリアの保守業務を担当している。

お客様は、富士通機器を中心に機器販売からコンサルティングおよび設計、システム開発、アウトソーシング事業、総合運用管理等、幅広く事業を展開されている。これまで汎用機やオフコン、IAサーバ等、様々なシステムが導入され、当グループは、トラブル発生時には、常に迅速且つ万全な保守体制で対応し、20年以上システムの安定稼働に貢献している。担当する技術員は、重要システムの安定稼働を目標に、各装置の技術習得は勿論、定例会等で定期的にお客様先を訪問し、お客様固有システムの役割や稼働状況を把握し、汎用機から基幹IAサーバ移行時には、お客様と綿密な移行計画を立て、トラブル無く完遂した。

また、現在も安定稼働を継続しており、業務の効率化とシステムの安定稼働を目指すだけでなく、CEとしての気づき能力を活用する事で、お客様とより一層の信頼関係を築いている。

このように、お客様起点に立った対応をする事で、多くのお客様より高い評価と厚い信頼を得ている。

**■富士通エフサス**

**[グループ名称]**

サポート統括本部 東日本第三サポート統括部  
北海道カスタマサービス部

**[所属・氏名]**

サポート統括本部 東日本第三サポート統括部  
北海道カスタマサービス部  
齋藤泰司（代表）  
熊谷公章、杉中洋介、貞廣和哉、金子哲也、金子毅、成田和彦、  
小林直樹、加藤晃三、橋詰和樹

**[表彰理由]**

当グループは、北海道上川・石狩地区を中心に、30年余り富士通の保守サポート部門としてお客様に寄り添い、システムの社会的重要性を認識し、遅延のない正確なシステム導入計画と実行、そして、日々の運用を支える予防保守と迅速な障害復旧に努めてきた。

お客様である上川管内電算事務共同処理協議会様は、北海道上川地区の7町協同運営の電算センターであり、30年以上にわたり富士通製汎用機を利用した行政基幹システムを運用している。現在のシステムは、2017年3月に汎用機から基幹IAサーバであるPRIMEQUESTへ更改し、長年蓄積された資産を継承しながら、財務・税務等の町行政の基幹システムを運営しており、当グループ員は、保守作業によるシステムの安定稼働と共に、設備環境の改善対策等もお客様視点で考え、お客様へ新しい価値を提供してきた。

また、2018年9月に発生した胆振東部地震による北海道全域の停電では、お客様システムにて電力供給停止の影響があったが、同社エンジニアはいち早く駆け付け、システム全体の点検を行い、安全確認をとった上で無事に稼働することができた。

日々、お客様にご満足いただける保守サービス提供とお客様第一を考えた活動を行っており、お客様からは当社エンジニアへ強い信頼と高品質なサービスについて高評価を得ている。

**■扶桑電通株式会社**

**[グループ名称]**

夕張市様 電算機保守グループ

**[所属・氏名]**

北海道支店 岩見沢CSセンター  
山崎竜二（代表）

佐藤正梓、佐々木克弘

北海道支店 エンジニアリング部 カスタマサービス課  
成ヶ澤孝志、大橋勉、千葉直也、大平一彰、東川直樹、藤原英展、  
橋山敦史

**[表彰理由]**

当グループは、オフコン導入以来30年以上にわたり、お客様の社会システム安定稼働に向けた、24時間365日体制での保守サービスを提供してきた。保守体制は北海道岩見沢市の拠点に加え、札幌市からのバックアップ体制も整え、お客様にトラブルゼロで安心・安全・安定を提供している。

また、2018年度に実施したリプレースでは、短時間での切替が必要であった為、CE及び営業・SEとの三位一体での組織対応にて様々な工夫や努力を重ね、ミスゼロ、遅延ゼロで作業を完遂した。

上記活動により、お客様からはシステムの公共性・重要性を十二分に理解した当社保守員の高い技術力、トラブル対応力、及び品質・知識・経験を高く評価された。

**■トーテックアメニティ株式会社**

**[グループ名称]**

ネットワークソリューション事業部 第3システム部 第1グループ

**[所属・氏名]**

ネットワークソリューション事業部 第3システム部 第1グループ  
（名古屋CS）  
佐藤正晴（代表）  
ネットワークソリューション事業部 第3システム部 第1グループ  
（春日井CS）  
八十島貴博  
ネットワークソリューション事業部 第3システム部 第1グループ  
（名古屋CS）  
塚田直樹  
ネットワークソリューション事業部 第3システム部 第1グループ  
（春日井CS）  
市川雅弘  
ネットワークソリューション事業部 第3システム部 第1グループ  
（名古屋CS）  
樋口亮志、森楓馬、福尾佳祐、村田祐真、種田雅梓、八木海徒

**[表彰理由]**

当グループは、愛知県尾張地区を保守エリアとし、自治体様、病院様、製造・流通業様など業種も幅広く、稼働しているサーバ・クライアント・ネットワーク・流通機器など、主要な富士通製品の保守サービスに従事している。また、トラブル発生時の業務影響を最小限とするために、グループの主要地区に拠点CSセンターを配備し、迅速な初動対応と拠点間連携による相互体制を図ることで、お客様視点による保守サービスに取り組んでいる。

みよし市役所様においては、三好町役場様の頃から30年以上に渡り保守を担当しており、お客様の業務や要望を把握し、機器の稼働状況に合わせた点検の実施および、迅速なトラブル対応を行い、高品質な保守サービスを提供してきた。この取組みの結果、現行システムを含め、過去20年以上、主業務である住民情報サービスにてハードウェアトラブルの影響を与えることも無く、現在も安定稼働を継続している。

また、2012年GW期間の新庁舎移転では、電算室内および各部署の機器を短期間で移設するにあたり、準備期間から担当部署・関係各社とリスク回避に向けた調整を積み重ね、本番稼働を迎えることが出来た。更に、2015年8月のHOST更新作業においても、同様に事前準備の徹底を実践することで、問題無く作業を完遂した。

このように、お客様視点に立った、保守サービスの提供を常に心掛けた行動により、みよし市役所様はじめ、地域の多くのお客様からも高い評価を得ている。



## ■株式会社 富士通エフサス

### [グループ名称]

西日本第三サポート統括部 中四国第二CS部  
岡山・倉敷地区保守グループ

### [所属・氏名]

西日本第三サポート統括部 中四国第二CS部  
岡山・倉敷地区保守グループ  
鳥田孝一（代表）  
遠藤啓介、江草光則、吉田一樹、廣康秀樹、上山雄亮、藤井大輔、  
長崎康宏、中山雅士、杉本直樹

### [表彰理由]

当グループは、岡山・倉敷地区を保守エリアとして活動しており、自治体、医療など多くの社会システムや産業、流通など民需システムの安定稼働のため24時間365日体制で保守対応を行っている。

東京製鉄様は、国内4箇所に工場を配置して、地域で発生する貴重な資源である鉄スクラップをクリーンな電気エネルギーで様々な鉄鋼製品にリサイクルしている。

お客様である岡山工場様で稼働しているGS21ホストシステムは、本社及び国内4箇所の製鉄工場での受発注・在庫管理・出荷・会計など基幹業務の中核を担っている重要なシステムである。

当グループは、そのことを理解し、トラブル未然防止のため、日頃から稼働状況の確認や改善提案・予防保守を効果的に実施している。

このような取り組みの結果、導入当初から大きなトラブルも無く安定稼働しており、本年6月に予定されているGS21リプレース作業においても、設置環境調査やレイアウト見直し提案などの事前準備から、本番稼働までの移行スケジュール作成、SE/施設部門との作業調整も予定通り遂行している。また、当グループは、保守対応だけでなく、お客様よりシステム全般に関する現場窓口としても活動しており、様々な課題に対して営業/SEと連携し、情報を共有させ、早期に解決策をご提案することで、お客様より高い評価と厚い信頼を得ている。

## ■富士通エフサス関西カスタマサービス株式会社

### [グループ名称]

サポート統括部 大阪第一カスタマサービス部 カスタマサービス課

### [所属・氏名]

サポート統括部 大阪第一カスタマサービス部 カスタマサービス課  
森田千春（代表）  
上佐古孝哉、吉江辰哉、立山裕貴、福田弘志、中本英道、西川政克、  
柿本泰宏、松永直樹、海本拓真、坂田充啓

### [表彰理由]

当グループは、大阪府大阪市を中心に、大阪北部から大阪南部エリアに於いてメインフレームからサーバまでお客様システムの安定稼働に向け、メンテナンス業務を行っている。

株式会社淀川製鋼所様は、昭和10年創業の半世紀を超える歴史を持つ鉄鋼メーカーで、業界トップクラスを誇るカラー鋼板などの工業製品から、ヨド物置などの一般消費財まで、幅広い分野で鉄鋼メーカーとしての力を発揮している。

当グループは、当お客様とは初期導入から47年の付き合いであり、迅速なトラブル対応を行うのはもちろんのこと、毎年実施しているシステム保守によりトラブルの未然防止にも努めてきた。また、長期間にわたる安定稼働の実現で高い評価を得ており、今日に至るまで良好な信頼関係を築いている。

2019年度予定されているホストシステムリプレース作業においては、本番移行まで旧ホストシステムと併設するため、マシン室の空調の流れや動線の確保についてお客様起点の提案を行い、ご了承頂き、更なる高い評価を得た。

このような愚直な保守対応に加え、お客様への提案も行える技術者として、株式会社淀川製鋼所様をはじめとする様々なお客様から、CEの対応と技術力に高い評価と厚い信頼を得ている。

## ■株式会社 富士通エフサス

### [グループ名称]

フロントプロセス改革推進部 保守プロセス改革グループ

### [所属・氏名]

システムサポート本部 サポート品質技術開発統括部  
フロントプロセス改革推進部  
吉田真（代表）  
谷本幸総、平岩英海、仲村元陽、吉田裕貴、徳吉博、関口広和、  
鈴木寛、西村公利、真次純、月橋峻介

### [表彰理由]

当グループは、全国のCEが日々の保守業務を迅速かつ円滑に実施できるよう、保守ビジネスの基盤となるフィールドツールの企画・提供を行っている。富士通グループでは、お客様に対して24時間365日対応のサポートを提供しているが、保守対応でお客様先にCEが向かう際には、携帯電話・ノートパソコン・通信カードなどの複数の機器を持ち込み、さらに、マニュアルなど紙資料の事前準備、作業終了後の報告書の保管・データ化などを必ず事務所で行う必要があった。

このように従来のプロセスでは、事務所を起点としてお客様先に訪問・作業を実施後、再度事務所に戻っての事務作業が必要であった。複数の作業を実施する場合には、この繰り返しによって移動時間がかさみ、非効率な行動になるとともに、移動中に持ち歩く「重要情報」も多く、常にセキュリティリスクと隣り合わせであった。

当グループは、「保守用スマートデバイス基盤」の提供により、まず移動回数の削減、携帯する重要情報の撲滅を主眼に置き、事前準備作業を徹底的に改善した。更に、お客様へお渡しする作業報告書の作成・報告・署名をスマートデバイスにて一貫して行う「電子作業報告書」へと発展させ、現場起点のワークスタイルへと変化させた。これらのインフラにおいては、セキュリティリスクを徹底的に排除すべく、セキュアなクラウド環境で実現し、スマートデバイスには一切データが残らないため、CEも安心して利用できる環境である。

近年の働き方改革において、事務所起点の行動では実現できなかったテレワークや自宅からの直行/直帰の実施も可能となっており、現場での利用数も格段に向上するとともに、すべての作業の電子化によりCEだけでなく、お客様からも利便性が大幅に向上したとの声を多数いただいている。

以上のような活動を通じて、保守サービス品質の向上に貢献していることから、お客様より高く評価された。

## 三菱電機株式会社関係

## ■三菱電機インフォメーションネットワーク株式会社

### [グループ名称]

カスタマサービス第一部 多摩カスタマサービス課

### [所属・氏名]

統合運用フィールドサービス統括部 カスタマサービス第一部  
多摩カスタマサービス課  
山崎讓二（代表）  
松並友彦、池羽大作、藤江正和、山口了司、新井琢也、菅沼俊行、  
寺下知希、小林拓弥

### [表彰理由]

当グループは、東京都多摩市を中心に、神奈川県西部、山梨県、長野県の一部という広範囲のお客様に24時間365日対応の保守サービスを提供している。

その中でも某銀行様のデータセンター内においては、24時間365日の常駐体制を整備。多岐にわたるネットワークの安定稼働に貢献するとともに、ネットワーク構築においても蓄積したノウハウを活用し、作業効率化の実現と高い品質のサービス提供を行い、お客様及び関連部門から高い評価を得た。

■三菱電機インフォメーションネットワーク株式会社

[グループ名称]

統合運用管制センター セキュリティ管制課

[所属・氏名]

統合運用フィールドサービス統括部 統合運用管制センター

セキュリティ管制課

藤戸元樹 (代表)

藤井友弘、横山聖、鹿野佳基、長嶋孝朗、山下祐一郎、鈴木康夫、

成島秀明

[表彰理由]

当グループは、障害コール受付から復旧確認まで一貫して対応する保守サービスを、金融系のお客様に24時間365日体制で提供している。

高度な技術力を有したメンバーがお客様からの障害コールを直接受け付けることで、詳細な事象及びご要望を的確に把握。独自に開発した自動化ツールを活用し、遠隔からのリモートログインによる障害箇所の切り分けや、暫定復旧作業を迅速に行っている。また、現地での保守作業が円滑に進むよう、保守員への技術支援を行い、障害の早期復旧に取り組んでいる。更に、各メンバーの知識や経験をナレッジデータベースに蓄積し、恒常的に更新されるナレッジを共有することで、高いレベルでの対応スキルの平準化を実現している。障害による業務影響の極小化を目指したこれらの取り組みにより、お客様システムの安定稼働に大きく貢献したことで、お客様や関連部門から高い評価を得た。

沖電気工業株式会社関係

■OKIクロステック株式会社

[グループ名称]

支社統括本部 第一支社 東関東サポートサービス部 水戸支店

[所属・氏名]

支社統括本部 第一支社 東関東サポートサービス部 水戸支店

濱田厚 (代表)

小林竜雄、中西崇、根本要、土岐勝美

[表彰理由]

お客様は、OKI製品のシステム機器を中心に、2012年度より稼働を行っており、近年ATMの稼働も行っている。

当グループは、2016年より土浦事務センターにおいて常駐活動を行っており、常駐室保守員を中心に、多岐にわたり安定稼働に寄与している。

為替システムにおいては、サーバー機器類を中心に日頃からの運用状態に注視し、何らかの予兆段階においてもOKIグループ内の連携により、故障の早期発見から迅速な修理対応をしており、年間を通じてシステムトラブルの発生も無い。

また、為替集中センターからの問い合わせにも丁寧・迅速・確実に対応しており、見慣れないメッセージ等の発生時は、OKI-SE部門と協力し、為替集中センターの業務負担が最小限になるよう活動しており、お客様より高い評価を得ている。

■OKIクロステック株式会社

[グループ名称]

支社統括本部 四国支社 サポートサービス部 松山支店

[所属・氏名]

支社統括本部 四国支社 サポートサービス部 松山支店

日林真 (代表)

真鍋賢司、稲本将大、長谷川哲也、嶋崎和也、三谷和己

支社統括本部 四国支社 サポートサービス部 高松支店

ユーザー主管係

植村直人、二川裕司

[表彰理由]

当グループは、長年にわたり来島海峡海上交通センターの要である海上交通情報処理システム装置の障害発生時において、昼夜を問わない迅速な

対応と堅実な保守点検など、お客様の業務を理解した上で、海上交通の安全確保に多大な貢献をし、お客様より高い評価を得た。

株式会社東芝関係

■東芝ITサービス株式会社

[グループ名称]

北ひびき農業協同組合 様 保守サービスグループ

[所属・氏名]

フィールドサポートセンタ 東日本フィールドサービス部

北海道サービス担当

片山勝広 (代表)

高橋竜治、矢野智章

営業統括部 TDSL営業部 第三担当

梶浦雅裕

[表彰理由]

当グループは、北ひびき農業協同組合様に導入されている農協運営全般(信用、会計、購買、組合員勘定など)の業務で使用している、同地区の本所・支所23箇所に展開されているJA統合ネットワーク及びサーバ、端末(PC)の保守を実行している。

機器が停止すると、JAの金融窓口等の信用業務、購買等サービス提供・支払業務の停止や、青果出荷用のトラック輸送の遅延が発生し、お客様業務に及ぼす影響が大きく、障害発生時は迅速な対応が求められる。

当グループは、システムの重要性を理解した上で、定期メンテナンスや機器の使用環境等、トラブルを未然防止する様々な活動を半世紀(50年間)取り組んできた。その結果、お客様から高い信頼を得ると共に、システムの移行やPCのキッティング等、新たな要望に対し、お客様業務を熟知した保守員の現場力で対応する事により、お客様より非常に高い評価を得ている。

■東芝ITサービス株式会社

[グループ名称]

株式会社 ジャパンセミコンダクター 大分事業所 様 運用保守グループ

[所属・氏名]

ユニファイドマネジメントセンタ オンサイトマネジメントサービス部

推進担当

古庄年広 (代表)

佐藤晋嗣

[表彰理由]

当グループは、約25年間、株式会社ジャパンセミコンダクター大分事業所様のネットワーク機器(約1,100台)、サーバ機器(約500台)の運用保守を実行している。

対象機器は生産システムに直結しており、機器停止は即生産停止に繋がりが、業務へ多大な影響を及ぼす事から、当グループは、システムの構成やネットワーク環境等細部まで熟知した上で、能動的にお客様や他事業者と連携を図っている。また、日々のシステム状態確認など、予防保守に繋がる運用を行うとともに、万が一、障害が発生した場合は、CE到着までの間、当グループにて一次対応を行い、障害復旧時間の短縮を実現している。

長年にわたり、生産停止に至るトラブルは発生しておらず、運用保守サポートに対し、お客様から高い評価と厚い信頼を得ている。

日本電気株式会社関係

■NECフィールドディング株式会社

[グループ名称]

NSサービス部 保守グループ

[所属・氏名]

官庁公共事業部 NSサービス部 第二課

中村一貴（代表）  
 大門靖尚、井上栄典、外戸口正輝、山下和徳、保田恭平  
 官庁公共事業部 NSサービス部  
 齊藤俊也  
 官庁公共事業部 NSサービス部 第二課  
 渡邊剛、木内翔太、井嶋祐樹

#### 【表彰理由】

警視庁様におけるコンピューターシステムは、基幹業務並びに免許管理業務を中心として利用されている。

免許証の即日交付や、東京都民が日々安心して暮らせる様、都内全域を守り続ける為に必要不可欠な社会インフラシステムであり、システムダウンが発生した場合の都民への影響は計り知れない。

そのコンピューター保守を担当している当グループは、警視庁様のシステムがもつ重要性を十分に理解し、お客様（情報管理課様）と連携を取り、安定したシステムの運用を実現している。

常にシステムの稼働状況を把握し、適切な予防・予測保守により障害の未然防止活動に従事し、障害発生時には迅速な復旧作業に努めている。

長年にわたる、24時間365日常駐による保守対応の実績により、お客様より高い評価と信頼を得ている。

#### ■NECフィールディング株式会社

##### 【グループ名称】

仙台支店 保守グループ

##### 【所属・氏名】

仙台支店  
 大友誠（代表）  
 松本紘幸、栗原良行、加藤貴行  
 郡山支店 福島営業所  
 高橋幸太  
 仙台支店  
 小林智、平野正和、音羽秀貴、長谷川岳、松岡英二

##### 【表彰理由】

当グループは、宮城県警察本部様に納入されているメインフレームを中心に、各種サーバ、クライアントPC、基幹ネットワークの保守に従事している。特に、メインフレーム機器ACOSシステムは、長きにわたり使用されており、ここまでハードウェアを起因としたシステム障害は発生していない。また、現在のホストマシンであるI-PX9800は昨年度末に更新を行い、更新作業に於いても問題無く完遂したことも高く評価されている。

当グループは、業務の公共性及び重要性を認識し、システム安定稼働を実現するために日頃より障害の未然防止の為に保守活動を行っている。今期は、基幹業務である免許システムを中心に安定稼働についてのお困りごとに対し、お客様目線に立ったきめ細かい対応を行っている。

#### ■NECフィールディング株式会社

##### 【グループ名称】

江東支店 保守グループ

##### 【所属・氏名】

東京支社 江東支店  
 田仁天舞（代表）  
 東京支社 フィールドサポート部 第一サービス課  
 渡邊充昭  
 東京支社 江東支店  
 清水寛、青木剛、長谷川慶太、加藤悠介、山本和範  
 東京支社 運用サービス部  
 富塚信也、蛭谷賢耕、加茂谷賢一郎

##### 【表彰理由】

江東区様では最良の区民サービスを提供する為、長年にわたりNEC製IAサーバで構成される住民基本台帳システム等を使用しており、当グルー

プは機器の保守及びシステム運用を委託されている。当社技術者は、住民基本台帳システムをはじめとする各区民サービスシステムの持つ重要性を十二分に認識し、高い技術力と豊富な経験、組織力を活かし、システムの安定稼働に従事してきた。

日々の保守活動では定期メンテナンスを中心に、予防保守による障害の未然防止に努めている。障害発生時は、社内外の関係技術部門と連携し、迅速な復旧作業を行う等、全社の保守体制を活用し、対応を行っている。週次で訪問を行い、機器の稼働確認を実施。また、お客様にシステムのお困りごとをお聞きするなど、安定稼働に向けた改善活動を実施している。その結果、障害発生時も大きなトラブルに繋がることなく、安定した稼働状況維持することができた。

これは、使用者側の立場に立った対応の成果であり、この実績と日頃の努力をお客様より高く評価された。

#### ■NECフィールディング株式会社

##### 【グループ名称】

群馬支店 サービス課 保守グループ

##### 【所属・氏名】

北関東支社 群馬支店 サービス課  
 小笠原信（代表）  
 進藤一通  
 北関東支社 群馬支店 太田営業所  
 飯島勇太  
 北関東支社 群馬支店 サービス課  
 服部亮、佐々木隆次、山口貴治、小林正幸

##### 【表彰理由】

群馬県警察の運転者管理システムは、現在ホストマシンとしてi-PX9800並びにEXPRESSサーバ群を中心に、各部署に設置された端末で運転免許証の発行、更新、行政処分、各種講習等の多岐にわたる業務を運用している。

保守に関しては、昭和57年の運転者管理システム稼働開始以来、ACOS-4システムを導入しており、NECフィールディング株式会社が担当しているが、当グループは、本システムの持つ公共性及び重要性を十分に理解し、お客様との連携のもとに、安定した運用を実現するために日々尽力している。

その保守活動は、常にシステムの稼働状況とお客様の運用内容を把握し、適切な予防保守により、障害を未然に防止しているとともに、かつ、障害発生時には業務への影響を極力小さくするために、迅速な復旧作業をする等、万全の保守対応が行われている。

加えて、安定稼働に資するための適切な助言と最新情報の継続的な提供をはじめ、担当保守技術者の、お客様の立場に立ったきめ細かい対応の結果、ハードウェアに起因したシステムダウンも無く、当県警の運転者管理システムは安定稼働しており、お客様より高い評価を得ている。

#### ■NECフィールディング株式会社

##### 【グループ名称】

茨城支店 保守グループ

##### 【所属・氏名】

東関東支社 茨城支店  
 伊藤正則（代表）  
 谷野宮博、荒木義孝、大原弘行、岩谷聡、皆川裕、角幸輝、南沢辰彦、塚本智章、助川雄彦

##### 【表彰理由】

2019年1月の茨城県警運転免許システム更新により、ACOSシステムi-PX9800/S172が稼働した。現行システムはまだ稼働から3ヶ月であるが、トラブルは発生していない。

2018年12月に実施した、旧システムから現行システムへの移行作業においても、同社、NEC営業、SE部門による三位一体でのお客様対応により、問題なく完遂した。また、お客様には、運転免許システム以外にも、各業務



サーバやPC、PRも多数ご利用いただいております。当グループにおいてはその公共性の高さや重要性を十分に理解したうえで、迅速かつ正確な保守対応を日頃から行っている。その結果もあり、お客様より高い評価を得ている。

■NECフィールディング株式会社

[グループ名称]

名古屋支店 保守グループ

[所属・氏名]

中部支社 名古屋支店

中須智哉 (代表)

小池洋明、高木昌大、小央勇人、飯野あすか、松田沙也、脇田裕司、

石田卓也、大橋人士、古家耀介

[表彰理由]

当グループは名古屋市を中心とし、愛知県西エリアにあるお客様へ質の高い保守サービスを提供しており、機種はメインフレームやサーバからパソコン、POS、専用機器と、幅広く保守対応している。

丹羽幸株式会社様へはメインフレームを導入から30年もの間サポートしており、近年はサーバ及びストレージ機器を導入いただいている。お客様システムのトラブルは取引先へも大きな影響を及ぼす重要なシステムである。当グループは、通常の保守対応だけでなく、定期的な訪問提案により、システムの安定稼働に繋げている。

今回、お客様先で発生した災害によるシステム停止に対して、いち早く駆けつけ、組織力を活かした対応により短期間で業務復旧、影響も最小限に抑える事ができ、お客様より高い評価を得た。

■NECフィールディング株式会社

[グループ名称]

和歌山支店 保守グループ

[所属・氏名]

関西支社 和歌山支店 サービス課

濱田雄一 (代表)

馬場幸典、上野博史、桐畑善彦、春田真宏、田村陽一、高田博昭

[表彰理由]

当グループは、システム導入以来、システムの重要性を認識し、故障の未然防止・設置環境の改善提案など、機器の保守作業に留まらず、システム全体の運用状況を把握して、お客様要望に沿ったサポートを実施している。

結果、現在まで業務に影響が及ぶ障害の発生はなく、安定した稼働を維持している。

2018年の年末に免許関連サーバおよび端末の更新に伴い、ACOSシステム側で新元号に伴うテスト環境配下で接続試験を実施したが、接続試験が正常に完了できなかったため、当社の範疇ではなかったが、お客様の運用状況を考慮して、同社が前面に立ち、NEC営業・担当SE等の関連部門へエスカレーションを行い、NECグループ一丸となり、迅速且つ適切に対処を行ったことにより、業務に支障をきたす事無く、復旧作業を完了させた。

この活動で、お客様から高い評価を得た。

■NECフィールディング株式会社

[グループ名称]

松山支店 保守グループ

[所属・氏名]

四国支社 松山支店 サービス課

曾野元博 (代表)

竹田寿幸

四国支社 松山支店 アウトソーシングセンター

加藤幸一

四国支社 松山支店 サービス課

山元幸正、長田徳幸、石川真庸、上野拓也、山本将平

西日本営業本部 中四国営業部 営業第二課

古田康樹

四国支社 高松支店 サービス課

長井賢

[表彰理由]

当グループは、愛媛県内を中心にシステム保守サービスを提供している。愛媛県庁では設置される行政情報システムの保守を担当しており、ACOS4からネットワーク機器まで幅広く24時間365日体制で対応している。また、お客様と日頃より良好な関係を保ち、適切な予防処置や安定稼働に向けた提案を行い、障害の防止に努めている。今年度には更新した新しいシステムでサービスを開始し、現在まで大きな問題もなく安定稼働していることから、お客様から信頼され評価を得ている。

**OKI** *Open up your dreams*

**OKIクロステックは  
お客様、パートナー様の  
バリューチェーンを強化し、  
ワンストップで企画・設計、  
設置・施工～運用・保守・監視を  
ご提供します**

お客様

パートナー様

システム  
インテグレーション

サポート  
サービス

**OKIクロステック**

24時間365日、全国200拠点、3,400名のスタッフ、  
豊富な施工・保守・運用実績

構築力

機動力

技術力

**先進のICTインフラ**

**OKIクロステック株式会社**  
〒104-0053 東京都中央区晴海1-8-11 晴海トリトンスクエアY棟26階 TEL.03-6381-2400(代表)

URL:<https://www.oki-oxt.jp/>

## 保守サービス向上月間標語の表彰作品

## 最優秀賞

全ての作業に心をこめて 実る成果は顧客の信頼

東芝ITサービス株式会社  
フィールドサポートセンタ  
東日本フィールドサービス部  
首都圏サービス担当

片山 誠氏

## 優秀賞

基本動作の糸紡ぎ技術と  
真心織り込んで 顧客満足オーダーメイド

株式会社 北海道日立システムズ  
北海中央サービスグループ

村田 貴行氏

未然防止と迅速対応 組織で叶える安定稼働

株式会社 富士通エフサス  
サポート統括本部 東日本第一サポート統括部  
千葉第二カスタマサービス部

渡辺 真規氏

一つ一つの確認が  
高める品質 得られる信頼

三菱電機インフォメーションネットワーク株式会社  
関西カスタマサービス第一課

丸木 仁氏

## 保守サービスに関する感想文の表彰作品

## 最優秀賞

## 昨日の自分からの変革

NECフィールドディング株式会社  
東京支社 新宿支店 第一サービス課

山野 暢子氏

## 優秀賞

## ありがとうと人生で1番言われた1週間

株式会社 日立システムズフィールドサービス  
コンタクトセンタ本部

杉浦 政彦氏

## ポケベルの思い出

富士通エフサス東日本カスタマサービス株式会社  
南東北カスタマサービス部 福島サービス課

白田 昌己氏

## 無意識の言い間違い

OKIクロステック株式会社  
支社統括本部 第一支社  
首都圏サポートサービス第三部 品川サービス課 第一係

木村 充氏

## 最優秀賞 昨日の自分からの変革

NECフィールドディング株式会社  
東京支社 新宿支店 第一サービス課

山野 暢子

「私には一体何ができるのだろうか？」私はかなり悩んでいた時期がありました。

入社して3年が経ち、少しずつではありますが、一通りの機器の保守作業も行えるようになりました。一方で、高所に設置されているサーバ類や重量物のプリンタなどは自分一人では動かす事が出来ず、どうしても他の方に助けてもらう必要があるなどと、同僚よりも自分一人でやり遂げられない事が多く、申し訳ない気持ちがありました。

会社では、女性でも働きやすい環境の整備を進めてくれている一方で、「何で会社は私を保守員にし



てしまったのだろうか？ どうせ出来ないことも多いし、何年かすれば辞めてしまう人も少なくないのであれば、最初から女性は採用しなければいいの。」と感じていた時期でした。

そんなある日、私は女性のみで運営されている会社へネットワーク機器の入れ替えに訪問しました。お客様先ですぐに目に付いたのは、事務作業スペースに乱雑に引かれたケーブルの束や、今にも落ちてしまいそうな受付の手前に置かれたモニターでした。その時は、こんなものなのかなと心の中で思いながらも、私のちょうど目の高さにあるそれらが気になっていました。

作業を始める前に、お客様へ作業の流れを説明し、機器の設置場所についてお客様に伺う際、「機器をこちらに配置すると、配線が長くならず済みますが、やはり設置場所・配線は同じようにした方がよろしいでしょうか？」と私が尋ねると、「いや、違うのよ。以前ね、別の業者さんがこの線を引いてくれたんだけど、あまりにも邪魔でね。でもその業者さんはうちのじゃないので分かりませんって断られてしまって、こんな感じなの。私たちも何とかしたかったんだけど、機械に詳しくないからそのままだったの。」とお客様。

詳しく確認してみると、今回私が入れ替えるネットワーク機器の場所が悪く、このような状況になってしまったようでした。新しく機器を入れる際は、置く場所をきちんと考えないと、後から導入する機器などが整備しづらくなり、最終的にはお客様に迷惑かけてしまうのだと考えながら、機器の入れ替えを無事終えました。

本来であれば、ここで私の作業は終了でしたが、どうしても気になってしまい、思わず「すみません、どうしても気になってしまって。もしよろしければ、このモニター、少し安定の良い場所へ移動させませんか？」とお尋ねしてしまいました。

すると、「やっぱりそうよね、最近地震が多くて気がかりだったの。やってくれる？」とお客様。しかし、大きなモニターだったため、私一人では移動させる事がどうしても出来ず、事情を説明し、お客様にお手伝い頂けるかお願いをしてみました。

「早く言ってよ、それぐらい大丈夫よ。」と2人

のお客様に助けていただき、モニターも無事に受付カウンター上で安定の良い場所へ移動させました。

「あー、気がかりな事が解決して良かった、なかなか普段いるメンバーでは移動させる気が起きなくて。これでスッキリだわ。」と言って頂きました。その時、お客様の困っていることは、実際にお客様先に行って、お客様を意識しないと分からないのだなと痛感しました。

そして、お客様へ作業完了時の報告をした時に、「今日は色々ありがとうね。これ、ご褒美。また何かあったら〇〇さんに連絡するから助けに来てね。」と私の手を握って両手いっぱいチョコレートを持たせてくださいました。帰り道、頂いたチョコレートを見ながら、今日の出来事を振り返り、目の奥が熱くなったことを覚えています。

そうだ、いつもお客様先に訪問している私に出来ることは、「お客様の立場になって、機器をお使い頂いているお客様の気持ちに共感すること」だ。それには、まず保守作業を正確に行い、出来るだけ早く復旧させる。そして、復旧後は引き続き快適に機器を使って頂けるような環境であるかをお客様と同じ目線で確認することではなかったのではないかな。

今の私に足りなかったのは、目の前にいるお客様が求めていることを、きちんと理解し、誠実に向き合うことでした。何でも自分ひとりでやり遂げることばかりが頭にあり、一番大切なお客様のことや、普段一緒に作業をしてくださる社内外の皆さんのことを忘れていました。お客様に喜んで頂けるのは、必ずしもひとりでやり遂げた時ではなかったのです。

それから、毎回の作業では、自分がお客様の立場になった目線で、自分が作業を行う後のことまでも考えるようになりました。そこから出てきた課題をお客様と会話しながら、自分の出来る最大限で向き合い、それでも出来ないことは、社内の上司や同僚など多くの仲間と一緒にチームとして達成しようという意識が変わりました。

今回の経験を通じて、お客様へ訪問し作業できることに感謝しながら、まだまだ至らない点は多々ありますが、私が出来た事を1つでも多くお客様へ提供できるように努めていきます。

# Microsoft社ライセンスのリースは JECCにお任せください！

JECCはMicrosoft Financing (※1) の認定リース会社です。

Microsoft社ライセンスのご導入を検討されている際には、是非弊社にご相談ください。  
ライセンス使用許諾契約に則ったファイナンスソリューションをお客様にご提案いたします。

## お客様のメリット

### 1 ライセンス使用許諾契約に則ったリースでの導入が可能です

Microsoft社のライセンスは、リースによる導入が認められていない場合があります。  
Microsoft Financingのパートナーである弊社は、ライセンス使用許諾契約に則り  
お客様の**コンプライアンスニーズに対応した契約方法**をご提案することが可能です。

### 2 お客様のご予算に合わせたフレキシブルなお支払プランをご提供いたします

費用の平準化/中長期の投資計画に合わせた予算配分/短期の投資予算枠の捻出・確保といった、  
**お客様のご要望に沿ったフレキシブルなお支払プラン**をご提供いたします。

### 3 トータル・ソリューション・ファイナンスをご提供いたします

Microsoft社のソフトウェアだけではなく、他社のソフトウェア (※2)、  
サービス、ハードウェアの購入費用、保守料等についてもご対応いたします。

弊社はお客様の  
総IT投資コストを  
すべて平準化  
できます！



※1：Microsoft Financingとは…… Microsoft Financing は、マイクロソフト コーポレーションが金融パートナーとともに展開するファイナンス・ブランドです。  
※2：他社ソフトウェアは、使用許諾条件の関係からリースとしてお取り扱いできない場合がありますので、事前にご相談願います。

お問い合わせ先

株式会社 JECC 営業統括本部 TEL : 03-3216-3750

## JECCNEWS編集部からのお知らせ

本誌送付先の変更・中止については弊社技術調査室までご連絡いただきますようお願い申し上げます（ご連絡の際は、封筒の宛名に記載されているお客様番号をお知らせください）。

お客様からご提供いただいた個人情報はJECCNEWSの発送のみに利用させていただき、それ以外の目的で利用することはありません。なお、個人情報の取り扱いについては、弊社ホームページに掲載しております「個人情報保護方針（<https://www.jecc.com/policy.html>）」をご参照ください。

## 【送付先の変更・中止、個人情報に関するご連絡】

〒100-8341 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル  
株式会社 JECC 技術調査室

JECCNEWS編集部

TEL : 03-3216-3680 / FAX : 03-3215-7606

弊社ホームページ :

「フォームでのお問い合わせ」