

# JECCNEWS

2020年12月10日 季刊発行 No.568

優秀保守技術者表彰式典特集  
2020.特別号

## CONTENTS

JECC 2020年度 「第49回 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	2
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	
株式会社日立製作所関係	
・ 保守サービス向上月間標語の表彰作品	9
最優秀賞 変わる環境 変わらぬ基本 基本動作で築く信頼	
・ 保守サービスに関する感想文の表彰作品	10
最優秀賞 変化への誓い	
優秀賞 最高の報酬	
優秀賞 お客様の目線で行動しているつもりが…	
優秀賞 短所は長所 ～私はコミュニケーションが苦手～	

ITとファイナンスを、プロデュース。

# JECC

## JECC 2020年度「第49回 優秀保守技術者表彰式典」を開催

JECCは12月2日、今年度で49回目を迎える「第49回 優秀保守技術者表彰式典」を開催しました。今年度は、新型コロナウイルス感染防止のため、東京・経団連会館カンファレンスを配信会場として、初のオンライン上での開催となりました。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、感謝するものです。

式典では、JECC桑田社長挨拶の後、来賓の経済産業省 商務情報政策局 殿木文明総務課長、一般社団法人電子情報技術産業協会 長尾尚人専務理事がオンライン上で祝辞を述べました。続いて、今年度の優秀保守技術者に選ばれた25グループ、標語・感想文の受賞者7名が表彰され、最後に経済産業省 商務情報政策局 西川和見

情報産業課長、同じく田辺雄史情報技術利用促進課長の祝辞が代読されました。

なお、式典の様子や来賓祝辞、受賞者挨拶については、来年1月号（1月20日発行予定）に概要を掲載します。



挨拶する桑田社長（写真は2019年度の式典のもの）

## 優秀保守技術者と表彰理由（敬称略）

### 富士通株式会社関係

#### ■富士通Japan株式会社

##### [グループ名称]

神奈川カスタマーサービス部 横浜エリア保守グループ

##### [所属・氏名]

神奈川カスタマーサービス部 横浜エリア保守グループ

庄司日出夫（代表）

澤慶弥、鈴木嘉紀、小野友義、野木貴志、星川智成、堺谷哲哉、室井隆太郎、

高取遥、平嶋修二

##### [表彰理由]

当グループは、神奈川県横浜市に拠点を置き、周辺の地域のIA機器、POS機器の保守サービスを担当しており、日々お客様起点での活動を心掛け、安定稼働に向けたサービスの提供を行っている。

今回推薦をいただいた相鉄ローゼン様は、センターCEとして現地作業向けの作業手順書の提供等手厚いサポートを実施し、トラブル解決の迅速化を図っている。定期保守時には、機器の稼働状況のご報告に加えて、保守終息情報、障害履歴、保守契約期間の情報提供を行い、お客様の安定稼働に向けた情報機器管理への配慮も行っている。

また、今回のPOSシステムのリプレースやICクレジット端末の展開作業ではお客様へ各店舗毎の新レジの設置レイアウト提案を行った。更に、店舗固有の課題・問題点を把握し、細やかな指示を実施する事で、トラブルを未然防止し、すべて予定通りに遂行する事ができた。

これら日々の安定稼働に向けた迅速な対応と、お客様を熟知し、お客様起点の活動を実施した事により、相鉄ローゼン様をはじめ地域のお客様から高い評価と信頼を得ている。

#### ■ミツイワ株式会社

##### [グループ名称]

第二フィールドサービス部 カスタマサポート課

##### [所属・氏名]

第二フィールドサービス部 カスタマサポート課

内田正幸（代表）

岩澤信博、鮎田雅孝、進士洋祐、佐藤宏治、小野寺義章、矢作暁史、岡英典、

今泉僚

##### [表彰理由]

当グループは、首都東京の23区に於ける西側地区を中心に、特別区自治体・製造・医療・文教・販売店などの業務システムやデータセンターに於ける基幹システムなど、クリティカルなシステムの安定稼働に対して高い品質で維持運用を日々支えている。また、お客様の重要なシステムの安定化に貢献すべく、システム構成やその環境設備も含めた改善対策について、お客様視点を軸に支援を行っている。

今回推薦いただいたお客様は、布やフィルム等中間素材の製造・加工およびその流通・販売を行っている企業であり、グループ会社を含めて日本国内および世界数箇所に拠点を構えている。

稼働システムは、全国各地工場の業務・ライン制御管理を実施しており、当グループでは東京本社およびシステム統括部を含む王子工場に於ける各工場向け基幹システムについて、汎用コンピュータから端末までの保守を一括して担当している。

2019年度は従来よりBCPリスク対策として、バックアップ用に展開してきた他拠点データセンターへの基幹システムホスティング移行プロジェクトについて、その重要性から当グループが中心となり対応を行い、無事故での安全な完遂に至った。常日頃より会合の場を活用して、営業/SE担当と連携したお客様への情報/リスク共有や、システム稼働に関する運用と環境面も併せた課題提起から問題解決までの提案や支援に対して、お客様より感謝の御言葉を頂戴した。

このようにハードウェア保守およびシステム運用まで網羅した総合的な支援を提供できていることから、お客様より高い評価と信頼を得ている。

#### ■富士通特機システム株式会社

##### [グループ名称]

八戸サポートセンター 保守グループ

##### [所属・氏名]

八戸サポートセンター

柴田智憲（代表）

熊野広行、松崎史浩、釜山心太、岩田直樹

##### [表彰理由]

当グループは、八戸市様の住民窓口サービスに係る重要なシステムを総合的に担当させていただいています。社会的に重要な基幹行政システムということも認識し、日頃から住民窓口業務の運用を支える予防保守を効果的に行うとともに、トラブル発生時は業務影響を最小限に留めるべく迅速に対応しています。

これにより、長期にわたるシステムダウンなどの業務に多大な影響を及ぼすトラブルを未然防止し、安定稼働に貢献しています。

また、汎用機システム機器やネットワーク機器等の更改イベント作業においても、事

前準備から本番稼働に至るまで、お客様起点での提案を行い、お客様のご要望に応えながら予定通り作業を完遂しています。

安心・安全・安定に導く組織的な技術力、および的確かつ確実な現場対応力についてお客様から高い評価を得ています。

#### ■株式会社 富士通エフサス

##### [グループ名称]

サポート統括本部 東日本第二サポート統括部 第一カスタマサービス部  
栃木サービスセンター

##### [所属・氏名]

サポート統括本部 東日本第二サポート統括部 第一カスタマサービス部  
栃木サービスセンター  
栗原拓雅 (代表)  
石川祥、古山真康、高橋徹、加藤勝行、佐々木浩昭、松尾海

##### [表彰理由]

当グループは、宇都宮市を中心に県央・県南地区を保守エリアとして活動しており、自治体・医療・金融などの社会システムや、データセンターの重要システムの安定稼働のため、24時間365日対応の保守サービスを提供しています。

宇都宮市は、栃木県の中部に位置しており、栃木県の県庁所在地として中核市に指定されている北関東最大の都市です。また、当市で稼働している基幹系ホストシステムは、停止すれば市民サービスに直接影響が生じる重要な行政システムです。

当グループは、宇都宮市様とは40年以上にわたってのお付き合いであり、トラブル発生時の迅速な対応はもちろんのことトラブルを最小限に留めることを目的に営業/SE部門と連携し、改善提案やBCP対策にも携わっています。また、長年において各システム更改時は、機器の搬出入から設置環境等の事前準備作業も実施し、本番までの移行作業を無事遂行しています。

このように、システムの導入から保守に関して安全な作業計画と安定稼働を継続させる高い技術と共に最良な保守サービスを提供していることから、お客様より高い評価と厚い信頼を得ています。

#### ■株式会社 富士通エフサス

##### [グループ名称]

三重サービスセンター 保守グループ

##### [所属・氏名]

東海カスタマサービス部 三重サービスセンター  
中川正男 (代表)  
片桐浄、山本有久夫、柿原佑太郎  
東海カスタマサービス部  
高本秀樹、奥野敏弘、笠井信貴、星野恵太、杉田良彦、山下裕史

##### [表彰理由]

当グループは、三重県中勢地区を中心に近隣地域のお客様で稼働しているホスト、サーバおよびクライアント、ネットワーク機器の保守サービスに従事しています。また、県内保守パートナーCE会社と連携し、クライアント展開/金融端末更改などの業種を問わず様々なイベント対応を行っています。

今回ご推薦いただきました三重県信用保証協会様は、2009年より、ハードウェア保守/システム構築/運用までを担当させていただき、お客様システムの安定稼働に努

めています。

2019年度～2020年度にかけて、クライアント更改/SKYSEA機能のグレードアップ/静脈認証システム導入を行い、当グループが中心となり2ヵ月余りの準備期間を経てノートラブルで完遂させることができ、お客様から非常に高い評価をいただいております。

また、2022年度にはビル移転を予定しており、日頃の当グループの保守対応への高い評価から作業全体のプロジェクト管理～現場作業（機器移転/工事/施設作業）まで、すべてを担当させていただける予定となっております。

このようにお客様システムを保守～構築～運用まで一貫して担当することにより、より一層お客様と密な関係を構築でき、三重県信用保証協会様はじめ他のお客様からも高い評価と信頼を得ています。

#### ■株式会社 新星工業社

##### [グループ名称]

電子事業部カスタマサービス部徳山営業所 徳山・柳井保守グループ

##### [所属・氏名]

徳山営業所  
山本訓司 (代表)  
国重義美、木村慎太郎、片山和哉、山崎英樹  
柳井サービスセンター  
浜田稔

##### [表彰理由]

当グループは、山口県の周南市・柳井市を中心とした周辺地区を広域な保守エリアとして、自治体・医療といった社会システムから金融・流通・産業などの民需システムまで幅広いお客様システムの安定稼働に向け保守業務を行っています。

今回ご推薦頂いた田布施町様は、基幹システムとして富士通機を導入されて以来、約20年のお付き合いであり、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まいりました。また、長期間にわたる安定稼働の実現で高い評価を頂いており今日に至るまで良好な信頼関係を築いております。

2018年度に予定されていた基幹システムリプレース作業におきましても、本番稼働へ至るまでの旧システムとの併設作業や本番稼働後の旧機器の撤去作業など、安全・確実なサービスの提供で新システム稼働へのサポートを行っています。

このような愚直な保守対応ではございますが、新システム移行後も安定稼働に向けたCEの対応と技術力に高い評価と厚い信頼を得ています。

#### ■ソレキア株式会社

##### [グループ名称]

関西インフラサービス統括部 難波カスタマサービス部

##### [所属・氏名]

関西インフラサービス統括部 難波カスタマサービス部  
尾繩真一 (代表)  
谷賢二、木村嘉伸、菊澤一博、小石信幸、新田誠、左近智彦、服部訓隆、西啓之

##### [表彰理由]

難波カスタマサービス部は大阪市内、大阪府東部、大阪府南部を保守エリアとして活動しており、自治体・医療などの社会システムや、銀行などの金融システム、大学など

The graphic features the Fujitsu logo at the top left. It is surrounded by several icons and illustrations representing digital services: a chatbot, a person working from home, online education with a screen showing  $E=mc^2$ , a person using VR, a person using a robot, and a person using a smartphone. At the bottom, there are icons for 5G, a car, a padlock, and a smartphone. The central text reads: 私たちは、デジタル社会の安心・安全を支えます (We support the peace of mind and safety of the digital society). At the bottom left, it says: shaping tomorrow with you 社会とお客様の豊かな未来のために (shaping tomorrow with you for a rich future for society and customers). At the bottom right, it says: 株式会社 富士通エフサス (Fujitsu EFSAS Co., Ltd.).

の文教システム、産業・流通・製造などの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実施しています。

今回ご推薦頂きました八尾市役所様は、大阪市の近郊都市として発展し、人口20万人を超える都市です。平成13年4月1日に特例市、平成30年4月1日に中核市になり、平成29年4月1日時点の人口は大阪府内9位となりました。また市の南部には八尾空港があり、陸上自衛隊の駐屯地や民間の小型航空機に供用されています。

富士通PRIMERGYシステムと大型NLPは納品書などの印刷において、八尾市全市民に発送される印刷業務を担っており、納期の遵守および高い印刷品質も求められています。

そのような重要なシステムであることを十分理解し、トラブル未然防止のための定期点検はもちろんのこと、半期毎の大量印刷前には事前点検を実施し、印刷品質の確認や、実際の印刷で使用する専用帳票の印字位置調整のアドバイスを実施しています。

このような取り組みの結果、システム導入より大きなトラブルもなく、半期毎の大量印刷時もスケジュール通りに実施でき、良好な印刷品質を安定的に提供できていることから、お客様より高い評価と厚い信頼を得ています。

■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 九州第二カスタマーサービス部  
鹿児島サービスセンター

[所属・氏名]

西日本第三サポート統括部 九州第二カスタマーサービス部  
鹿児島サービスセンター  
行船秀嗣 (代表)  
上園浩司、原田知幸、大出水伸一

[表彰理由]

当グループは、鹿児島市内のみならず県内の広範囲を保守エリアとして活動しており、官公庁・自治体・医療などの社会システムを中心に、金融・IDCセンターなどの民需システムに至るまで24時間365日体制で保守サービスを提供している。

今回ご推薦頂いた始良市様では、本庁、支所2箇所、出先機関26箇所にて市民サービスなどを提供しており、基幹系および情報系システム機器が稼働し停止が許されない重要な社会システムとなっている。

当グループではその重要性、停止した場合の影響度を十分に理解し、トラブル未然防止の為、日頃から稼働状況の確認、予防保守作業、改善提案を効果的に実施することで、導入当初から重大トラブルも無く安定稼働を実現している。更に強みでもあるネットワークスキルを活かし、始良市様全体のネットワークサポートも実施しており、SEと連携した迅速かつ高品質なサポートを提供している。

また、ハードウェア保守対応だけでなく、庁内パソコンのOS移行作業も対応させて頂き、全工程に於いてスケジュール通り問題なく遂行した。このようなマルチスキル対応に加え、システムの全般的な総合窓口として活動しており、その都度SEや営業と連携し、問題解決に向けて日々対応している。

上記のような活動を通じて、始良市様をはじめとする様々なお客様から、CEの対応力と技術力に高い評価と厚い信頼を得ている。

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]

カスタマーサービス第二部 中国カスタマーサービス課

[所属・氏名]

カスタマーサービス第二部 中国カスタマーサービス課  
松本忠臣 (代表)  
西日本情報システム第一部 神戸システム課  
小原彰裕、坂田誠  
カスタマーサービス第二部 中国カスタマーサービス課  
村岡英昭、矢吹義宣、神田幸男、蔵田繁樹

[表彰理由]

当グループは担当エリアのお客様に、24時間365日対応の保守サービスを提供しています。

今回、某製作所内で使用されている約1,300台のWindows 10パソコンの更新作業と業務システムの運用保守を受注した。

短期間でのパソコン導入とシステム監視業務の立上げとなるため、お客様との入念なスケジュール調整など重ね、工程管理、現場作業、そして導入のアフタフォローまでの体制を確立し対応した。

従来の保守対応で蓄積した高い技術とノウハウを活用し、お客様へ迅速な課題解決とシステムの安定稼働に貢献した事で、お客様および関連部門より当グループの技術支援対応について高い評価を頂きました。

日頃より、当グループの保守技術者が一丸となり、お客様の視点に立った保守サービス提供をしており、地域のお客様からも高い評価を得ている。

■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]

カスタマーサービス第一部 東京カスタマーサービス第二課

[所属・氏名]

カスタマーサービス第一部 東京カスタマーサービス第二課  
笹井直史 (代表)  
森信博、西村修二、圓山重和、飯田竜郎、齋藤悠河、高松英幸、山中俊彦

[表彰理由]

当グループは東京・千葉・神奈川エリアのお客様に対し24時間365日の保守サービスを提供しています。

某保険会社様の東京地区を中心としたネットワーク機器の保守を提供しており、各地区のお客様拠点のネットワーク保守の全国取り纏め業務も担当し、各保守拠点と連携をとりながら24時間365日体制でネットワーク機器の安定稼働を支えている。

また、長年にわたり、お客様が使用される全国の業務端末を含む機器のキッティング・出荷作業を、お客様の要望にお応えする形で迅速に提供してきた。

業務端末設置などお客様先での展開業務も、長年培ってきた現場作業の経験と技術力でご指定の納期で実施している。

現場で発生する様々な事象に対しても、お客様視点で解決策を提案し対応することで、現地のお客様、取り纏め部門・関連部門から高い評価を頂きました。

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。

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

## 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 九州支社 サポートサービス第二部 鹿児島支店

#### [所属・氏名]

支社統括本部 九州支社 サポートサービス第二部 鹿児島支店

岡野幸宏 (代表)

支社統括本部 九州支社 サポートサービス第二部 鹿児島支店 ユーザー主管係

岡田孝文

支社統括本部 九州支社 サポートサービス第二部 鹿児島サービス課

押川軍治

支社統括本部 九州支社 サポートサービス第二部 鹿児島サービス課 C E 係

荒田貴衛、飯森剛、末吉直樹、村田大晟、加藤航、長谷津秀登、二禮木拓也

#### [表彰理由]

鹿児島銀行様へはOKIの金融システムを提供し、約40年来のお取引をさせて頂いております。提供するシステムには、営業店システム、事務集中システムなどがあり、重要システムを安定稼働させる役割をOKIクロステック (OXT) が担っております。

OXTは各支店様へのオンサイト保守を始め、事務センター様の重要拠点には、OXT社員を常駐させ、緊急対応にも迅速に対応できるよう努めています。

また、2018年12月から開始された営業店システム「GS21」の端末更新作業は、約5ヵ月という短期間に加えて、当初の計画より運用開始が前倒しになったことから、製品やソフトウェアの製造にも多大な影響を与えましたが、OXT鹿児島支店が中心となり、作業工程の見直しや現場作業の事前シミュレーションを行い、OKIグループが一丸となって作業に取り組んだ結果、大きなトラブルが発生することなく、完遂することができました。

#### <更改概要>

・お客様店舗数 170ヶ店 (本支店・出張所・代理店)

・端末機器 約1,100台

2018年12月～2019年4月 端末更新 (2ショット/週、要員数 延べ714人 (約3,200時間))

#### <成果>

展開期間中に発生した問題の早期解決、更改要員の迅速な確保、ならびに円滑な作業進捗に対してお客様から評価をいただきました。

### ■OKIクロステック株式会社

#### [グループ名称]

支社統括本部 第二支社 サポートサービス第二部 長岡支店

#### [所属・氏名]

支社統括本部 第二支社 サポートサービス第二部 長岡支店

岡本良 (代表)

支社統括本部 第二支社 サポートサービス第二部 長岡支店 ユーザー主管係

吉田隆三、古岡尚泰、土田和憲、加藤恵子

支社統括本部 第二支社 サポートサービス第二部 長岡支店 C E 係

板垣清隆、田村純一、井上勝夫、田辺和明

支社統括本部 第二支社 サポートサービス第二部 長岡支店

上越サービスセンター

田澤宗誠

#### [表彰理由]

長岡支店の主要顧客である北越銀行様では、金融窓口端末やATM等多くの機器を愛用頂いております。

又、北越銀行様へは弊社ユーザー主管部門の常駐席を設けて頂き、スピード感を持った対応を行う事で機器の安定稼働に貢献しております。

その様な中、北越銀行様におかれては同県他金融機関との合併が決定しました。合併に際しては、営業店端末を始め事務集中系システムについても他ベンダーへの切り替えが行われます。突然の合併話の中でOXTとして何か出来る事はないのか、合併後も継続的な関係を維持するにはどう行動すべきか、を支店一体となり課題解決に取り組んでまいりました。

活動中に銀行担当者様との会話の中から、営業店内のLAN配線については、これまで通りOXTさんにお任せしたい、との声を掛けて頂く事ができ、統合後のシステムに関する検討会へ参加するチャンスを与えて頂きました。

事前の検討会では統合後のシステム導入の検討対象や導入に際しての準備作業等の話が多々あり、これまで通り配線等の作業に関してOXTに任せて頂ければ短期間かつ安全な工事が行える事をアピールする事ができました。

結果として配線構築作業やPC更改作業を受注する事が出来、トラブルなく作業完遂する事も出来ました。

この様な取り組みをはじめとし、お客様と共に成長できる環境が実現できている事が当支店の強みであると共に、作業ミス0の継続や上越市の最大規模火災時の迅速な対応、日々のきめ細やかな保守対応等々、長年にわたるお付き合いの中から最大の成果を創出し続けてきた事が評価できると自負しております。

## 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]

日本製紙株式会社 石巻工場 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ー 東日本フィールドサービス部 東北サービス担当

岩淵裕司 (代表)

岩館正悦、下澤剛、渡辺一隆、柄原伸雄、山口雄大、荒川優里香、大塚浩、

武田智裕、玉井智裕

#### [表彰理由]

当グループは、日本製紙(株)石巻工場向け操業管理システム『ミルワイドシステム』の保守サービスを提供している。

石巻工場様は日本製紙グループの基幹工場で印刷用紙の単独工場として、世界トップレベル (年間100万トン) の生産能力を誇っており、生産ラインは24時間365日体制で稼働している。

現行システム (2007年10月から保守開始/納入規模: サーバ38式、基幹ネットワーク機器7式、PC160式) は、1984年から当社のコンピュータシステムをご愛用頂いており、当グループの高い技術力と迅速な対応力に対し、非常に高い評価を頂いている。

高可用性を重要視する本システムは15年前後の長期にわたる安定稼働が必須であるた

**HITACHI**  
Inspire the Next

 **株式会社 日立システムズ**

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**



め、リモート診断による予兆監視や計画的な部品交換等を実行し、現行システム稼働開始から13年間、操業に影響するシステム故障の未発生を継続している。

また、年一回操業を停止して行われる定期点検作業では、お客様視点でダウンタイムを最小限に留める工程を提案する等、お客様システムを熟知した高品質なサービス提供を歴代キーマン体制により継承してきた。

長年の安定したシステム稼働と操業管理に貢献していることに対し、お客様から高い評価と厚い信頼を頂き、2020年度においても次期システムのリプレースをご費用頂いている。

**■東芝ITサービス株式会社**

[グループ名称]

損害保険ジャパン株式会社様 センドバック保守対応グループ

[所属・氏名]

フィールドサポートセンタ キットینگ&デバイス マネジメントサービス部  
第一担当  
長谷川洋介 (代表)  
中川原雄彦、鈴木正樹、葛西智樹、山本雄大、溝口達司、大橋智明

[表彰理由]

当グループは、損害保険ジャパン株式会社様に SENDバック保守 (資産管理) サービスを提供している。2014年より、お客様資産 (PC、モニター、プリンタ等) 常時約10,000台を保有/管理し、お客様からのご依頼に合わせて「新規申請」、「修理申請」、「返却申請」を年間約20,000件対応している。

突発的な依頼が日々発生する中でも品質維持活動に注力しており、サービス開始から約7年間、大きな事故も無く業務を完遂している。

特に災害発生時は、お客様取り纏め拠点への特別対応用機器の配備が急務となり、当グループが管理しているお客様資産を滞りなく出荷する必要がある。2020年3月にはコロナ影響特別対応のご依頼を頂き、通常業務とは別に緊急対応を展開。当グループの迅速で柔軟な対応力に対し、非常に高い評価を頂いた。

また、2019年4月~12月において関連会社を含む、全国713拠点向けシンクライアント端末16,000台のリプレース作業を実施。出荷検査ツール適用による品質確保、日々変動する生産、配送/回収計画の調整を主導し、新機器のキットینگから配送、旧機器の回収/データ消去まで、多岐にわたる作業を遅延無く高品質で無事完遂。

お客様から感謝の言葉を頂くとともに、2020年度においてもシンクライアント端末の追加導入作業や別システムのリプレース作業のご依頼を頂いている。

**日本電気株式会社関係**

**■NECフィールディング株式会社**

[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  
渡邊剛 (代表)  
大門靖尚、井上栄典、外戸口正輝、山下和徳、保田恭平、中村一貴、木内翔太、井嶋祐樹、田崎弘一郎

[表彰理由]

警視庁様におけるコンピューターシステムは、基幹業務ならびに免許管理業務を中心としてご利用いただいています。

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ません。

そのコンピューター保守を担当している同保守グループは、警視庁様のシステムが持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ます。

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ます。

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ることが出来、警視庁情報管理課様より優秀保守技術者の推薦を頂くこととなりました。

**■NECフィールディング株式会社**

[グループ名称]

旭川支店 保守グループ

[所属・氏名]

北海道支社 旭川支店  
牧野茂男 (代表)  
北海道支社 函館支店 室蘭地区センター  
宮坪剣二  
北海道支社 旭川支店  
保田国彦、須藤肇、松尾敏生、松原翔、横山博志、五十嵐孝志、長濱元之、水島史典

[表彰理由]

本グループは、旭川市役所様へシステム納入以来、お客様システムの重要性を理解した上で予防保守を行い、お客様システムの安定稼働を維持してきた。

このことお客様と密接な関係を築き、計画的な点検作業をお客様と綿密に調整を図ってきた賜物である。2018~2019年にかけて、ACOS4、EXPRESSサーバおよび基幹NW機器のリプレース更新を行った。

2019年11月ブラックアウトを考慮し業務影響を防止する大容量UPS装置 (2台) の提案が採用され受注となった。

お客様から12月21日の広報活動を通して市民へのお披露目会が開催される為何とか間に合わせてほしいと要望を受けた。

短納期の要求にも組織力で対応しお披露目会に間に合わせ、お客様の要望に応える事ができた。

**■NECフィールディング株式会社**

[グループ名称]

埼玉支店 保守グループ

[所属・氏名]

北関東支社 埼玉支店 第一サービス課  
岩瀬利男 (代表)  
松田清志、笠原修、牧島秀樹  
北関東支社 埼玉支店 熊谷営業所  
小川達貴  
北関東支社 埼玉支店 第一サービス課  
佐藤茂樹、志村敦史、峯田夏実、一戸祥、横川裕太

[表彰理由]

2019年度 埼玉機器様の生産管理システム (Expressサーバを中心に、各種サーバ群と部署に設置されたクライアントシステム) の保守対応に於いて、本システムの持つ業務ならびに重要性を十分に理解しお客様と連携のもと安定した業務運用を実現。

常にシステムの稼働状況を把握、適切な予防保守による障害の未然防止、また、障害発生時には影響が軽微なうちに迅速な復旧作業を行う等、万全の保守対応を実施。加えて、安定稼働に係わる適切な助言ならびに最新情報の継続的な提供を行い、ハードウェアに起因したシステムダウンも無く安定稼働を継続した。

**■NECフィールディング株式会社**

[グループ名称]

山口支店 保守グループ

[所属・氏名]

中国支社 山口支店 サービス課  
佐田文治 (代表)  
岸誠治、横川和也、奥迫義浩、太田隆、豊田孝幸、藤井康一郎、岡田健一  
中国支社 岡山支店 サービス課  
満石秀男

[表彰理由]

2009年に環境配慮型のデータセンターが完成し、開所より現在までNEC製サーバや大型ページプリンタ等の保守サービスを提供してまいりました。

ハウジングサービス、ホスティングサービス等お客様業務の特性を考え、迅速な保守対応や積極的な予防保守を提供し、導入から現在に至るまでトラブル時に大きな影響を与えることなく、お客様の立場に立った保守対応を実践し、当社の保守品質およびDXを活用した対応品質向上への取り組みに高い評価を頂いていることにより、山口支店保守グループを優秀保守技術者に推薦いたします。

**■NECフィールディング株式会社**

[グループ名称]

秋田支店 保守グループ

[所属・氏名]

東北支社 秋田支店  
木村昭一 (代表)  
佐藤大、田村昌彦、薄井信行、砂山拓見、高橋善美、能登尚洋、伊藤紀幸  
東北支社 青森支店 弘前地区センター  
成田大作、神正人

[表彰理由]

秋田県警察本部様の保守対応では、お客様業務の公共性や重要性を十分に理解した上で、障害状況を毎月トレースし、既知問題や共通不具合等を迅速に分析することで、事前の予防保守を行い日頃からシステムの安定稼働を提供しております。

特にメインフレーム機器のACOSシステムは、長きにわたりご使用いただいておりますが、これまでハードウェアを起因としたシステム障害は一切発生しておりません。また、現在のホストマシンである免許システム (i-PX9800/S100) は2019年度に更新がございましたが、当社で培われた技術力を十分に発揮し、トラブルなく完遂させたことを高く評価いただいております。

これら日常の保守活動や、お客様目線によるシステムの安定稼働に繋がるご提案をお客様から高く評価を頂いたことから秋田県警察本部様の保守グループを推薦いたします。

**■NECフィールディング株式会社**

[グループ名称]

神奈川県央支店 作業員

[所属・氏名]

西関東支社 神奈川県央支店 サービス課

平田浩一朗 (代表)

太田裕康、小林誠

西関東支社 神奈川県央支店 相模原営業所

久我俊介

西関東支社 神奈川県央支店 サービス課

石部健太、嘉陽田裕明

西関東支社 神奈川県央支店

菊地義明、内藤実成

LCM事業部 東京システム部

吉田達朗

LCM事業部 西関東システム部

大嶋康太

#### 【表彰理由】

プラインドの専門メーカーとして製造、販売業務を行っており本社機能は東京にあります。実機能としましては、神奈川県愛川町にある情報システム部門にて運用管理し全国の営業所と連携しています。

1987年から運用してきたACOS-4も撤去されオープン化された現在は、2019年5月に旧統合仮想基盤システムを神奈川データセンターへ移設し、同年8月に新統合仮想基盤システムを導入致しました。業務影響なく完了させたことから感謝を頂きました。

日々の稼働状況につきましては故障も少なく業務影響も最小限となっております。

年末においてもNEC製が普及しALL NECとなり基幹システムへの関りは今まで以上となっております。

現在は2020年度夏の光更新に向けLCMや工事関係者と協力し提案活動を行っています。

また保守活動以外では、相模工場内の無線APや地方工場の無線導入やSI仕入れ機器についても窓口として対応し、アライドテレシスのNW機器におきましても営業と連携を図り最適運用が行えるよう調整しております。

今後AI・RPAに興味があり社内でも活用できないか検討しているため、年頭訓示であった社長発表資料を抜粋し、弊社が実施しているAI・RPAの内容を提供しました。

#### ■NECフィールディング株式会社

##### 【グループ名称】

長崎県警察本部 様 保守グループ

##### 【所属氏名】

九州支社 長崎支店 サービス課

小栗次郎 (代表)

山辺俊夫、須川和也、立石善之

九州支社 大分支店 サービス課

中原裕貴

九州支社 長崎支店 サービス課

田尻広作、金崎大輔、川原誠司

中国支社 山口支店 山口周防営業所

佐戸広志

九州支社 長崎支店 サービス課

原和博

#### 【表彰理由】

九州支社・長崎支店の保守グループは、近年の情報システムの高度化やネットワーク環境の複雑化によるお客様の高い要求事項に対し、高い技術力と豊富な経験、組織力を活かした保守活動、提案活動を実践してきました。

現ホストシステムも大きな障害発生も無く、お客様のシステム安定稼働および業務遂行に大きく貢献できている事に対し、ここに推薦致します。

#### ■NECフィールディング株式会社

##### 【グループ名称】

奈良支店 保守グループ

##### 【所属氏名】

関西支社 奈良支店 サービス課

西口雄介 (代表)

橋本幸司

関西支社 京都支店 大津営業所

大村泰嗣

関西支社 奈良支店 サービス課

山田裕幸、中尾好昭、福本克也、中村幸司、浅井洋一、見島博之、辻直宏

#### 【表彰理由】

当グループは橿原市役所様ITシステムの保守サポートに於いて、お客様システムの公共性および重要性を考慮し、お客様との密な連携、迅速な対応を心掛け、システムの安定稼働に日々尽力して参りました。

(2019年度保守作業実績 障害対応：112件、定期点検：9件)

保守作業に於いては、常にシステムの安定的な稼働を重視したミスの無い対応を行い、定期点検作業では予防保守による障害発生の未然防止を実現、また障害発生時には業務影響を最小限にするための運用改善へのアドバイス等、お客様に満足いただける保守サポートを行って参りました。

また、最新技術の情報提供やお客様ご担当者の立場に立った改善提案を行い、お客様との強い信頼関係を築くことができております。

今年度の住民基本台帳ネットワークシステムの機器更改に於いては、当グループがお客様の対応窓口となり、営業部門およびシステムインテグレーション部門と連携を取りながら更改作業を無事完遂致しました。

(作業期間：2019年8月～2019年9月 導入台数 サーバ：1台、NW機器：4台、クライアント：24台)

日々の保守サポートならびにプロジェクト完遂にあたって、お客様から当グループのトータルサポート力、プロジェクトマネジメント能力に対し高い評価をいただくことができました。

上記内容は優秀保守技術者部門に相応しい成果と判断し推薦致します。

#### 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】

N T Tデータ 様 常駐保守グループ

##### 【所属氏名】

公共・社会事業グループ 公共・社会プラットフォーム事業部 社会サービス本部

## 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

第二サービス部 第一グループ  
今井貫之（代表）

菊田哲史、今野智、武藏一馬、植松猛、佐藤剛一、大野幸宏、田熊駿介、岡崎久、齋藤毅彦、前田陽一郎

【表彰理由】

NTTデータ様のデータセンタに常駐し、長期にわたりメインフレームシステムやサーバの保守を担当している。特にメインフレームシステムについては、社会基盤を支える重要な基幹システムであり、24時間/365日の安定稼働を求められているが、積極的な予防保守や定期点検により、大きなトラブルもなく現在に至っている。

トラブル対応についても、NTTデータ様とコミュニケーションを取り、状況を正確にヒアリングし迅速に対処することでお客様から高い信頼を得ている。

また、長年の経験や知識を活かし、重点検やシステムサイクルを見据えた運用提案を実施しており、保守以外のソリューションを受注している。そういったトータルでの保守対応をお客様から高く評価いただいている。

■株式会社 北海道日立システムズ

【グループ名称】

北海中央サービスグループ

【所属・氏名】

企業サービス事業統括本部 プラットフォーム事業本部 道央サービス推進部  
北海中央サービスグループ

中村崇宏（代表）  
齋藤悟、尾崎秀樹

企業サービス事業統括本部 プラットフォーム事業本部 道央サービス推進部  
テクニカルサポートグループ

駿河大介

企業サービス事業統括本部 プラットフォーム事業本部 道央サービス推進部  
北海中央サービスグループ

菅野依和、黒川将汰、香川卓也、岡本北月、松尾青空、佐藤玲

【表彰理由】

当グループは北海道の札幌地区において、巡回保守を担当している。

北洋銀行様は、ATMをはじめ、営業店窓口端末、各システムのサーバなど、日立製を多数ご使用いただいております。当社の重要なお客様の位置づけである。また、グループ員は、お客様の金融機関としての重要性を理解し機器の安定稼働、トラブルへの迅速な対応、作業品質の維持・向上を常に意識しながら対応している。

今回、お客様から、旧機器から新機器へのATM入替え作業の打診があり、2ヶ月で70台を更改したいとの非常に短かいスケジュールのご依頼があった。ATM入替え作業においては、設置先の現地下見、店舗オーナー様へのご挨拶、作業工程の打ち合わせなどを事前に準備し、設置から立会いまで、多岐にわたる部分をワンストップで銀行様の代行として依頼された。

2019年度の入替え予定について非常に短い期間ではあるが、準備から入替え作業までをスケジュール通りに完遂したことにより、お客様から感謝のお言葉をいただいたため、強く推薦いたします。

日頃の保守活動における、高い技術力、作業の正確性、ビジネスマナーなど、グループ員の高品質なサービスが高く評価された結果であり、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】

北陸営業所 福井サービスグループ

【所属・氏名】

支社統括本部 西日本支社 中部支店 サービス部 北陸営業所  
福井サービスグループ

水野幸一（代表）

秋葉一樹、大倉康孝、安岡勝行、村上誠嗣、堀之内浩二、脇谷斉、山本順司、佐原貴志、和田傑

【表彰理由】

当グループは、JR西日本様発券端末（マルス端末）の保守を担当しており、鉄道情報システム株式会社様が発行する2018年度発券端末保守「優秀保守拠点表彰」に選出された。（鉄道情報システム株式会社：JR西日本のシステム運用・管理会社）

本「優秀保守拠点表彰」は、全国77保守拠点を対象に「再発発生率」「駆付け時間超過率」「修復率」3指標の達成率をポイント化し、それらの総合ポイント獲得数上位3拠点を選出する表彰制度である。当グループは、3指標共に高いポイントを獲得し、全国3位の「優秀保守拠点」として表彰いただいた。

当グループのCEは、JR西日本様および鉄道情報システム様の公共性・重要性を理解し、「24時間365日迅速な駆付け」「組織力を活用した短時間の修復」「的確な対応による障害再発抑制」を常に心がけている。その結果、今回の「優秀保守拠点表彰」に繋がったと考える。

また、当グループのCEは、当お客様のお客（鉄道利用客）でもあるため、端末機故障時の鉄道利用客様の気持ちを理解できる。したがって、お客様担当者と共に鉄道利用客様へのより良いサービス提供を心がけていることも、今回の高評価に繋がったと考える。

**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

ご提案します



OKIクロステック株式会社

〒104-6126 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

変わる環境 変わらぬ基本  
基本動作で築く信頼

株式会社 日立システムズ  
公共・社会事業グループ  
公共・社会プラットフォーム事業部  
社会サービス本部第一サービス部第一グループ

戸田 雄一氏

## 優秀賞

焦った時ほど冷静に 慣れた時ほど丁寧に、  
皆で守ろう基本作業

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  
西東京サービス担当

村田 貴広氏

知識と技術と経験で  
厚い信頼頼れるエンジニア

NECフィールドイング株式会社  
マルチメンテナンス事業部 技術部

森下 雄平氏

## 保守サービスに関する感想文の表彰作品

## 最優秀賞

## 変化への誓い

三菱電機インフォメーションネットワーク株式会社  
カスタマサービス第二部  
鹿児島カスタマサービス課

山口 貴巳彦氏

## 優秀賞

## 最高の報酬

富士通エフサス・カスタマサービス株式会社  
サポート事業部 東京統括部  
東京第一カスタマサービス部

中田 真人氏

## お客様の目線で行動しているつもりが…

株式会社 新星工業社  
下関サービスセンター

薬師寺 卓也氏

## 短所は長所 ～私はコミュニケーションが苦手～

OKIクロステック株式会社  
支社統括本部 中部支社  
サポートサービス第1部  
三重支店 四日市サービスセンター

高祖 英司氏

## 最優秀賞 変化への誓い

三菱電機インフォメーションネットワーク株式会社  
カスタマサービス第二部  
鹿児島カスタマサービス課

山口 貴巳彦

人も会社も変わり続けて育つものです。  
我々のコンピューター業界は、変化の大きな業界

だといえるでしょう。

1990年代から2000年代のバブル景気崩壊直後は、汎用機からクライアントサーバーシステムへ移行しつつありました。

windowsが発売され、パソコン出荷台数が500万台と大きく普及した時代でもありました。

その頃、私はコンピューター業界に就職し、約1年の技術研修を受け、汎用機を受講した最後の世代として保守センターに配属されました。汎用機保守

サービスは、メーカーが統一されたシステム製品責任を負って保守サービスすることが求められており、私もメーカー講習をしっかりと受け、機器毎の保守技術習得に努力していました。

トラブル対応は、各地の保守センターが連絡を受け、問診により故障原因を推定、関連部品を持参し客先に出向きます。その中の電話による問診は、私にとっては難関でした。

保守マニュアルをめくりながらの長電話となり、途中で先輩に電話を奪われることも随分とありましたが、実はその電話は先輩が専門知識のある情報システム部所属のお客様に、電話対応のトレーニングとしてお願いしていた教育のひとつだったのです。お客様と保守サービス会社とで、お互いの成長を支え合える信頼関係が成り立っていたと感じさせる仕組みのひとつだったように思います。

2000年代から2010年代、IT革命が流行語になりコンピューターの高性能化、低価格化が一段と進み、光回線による通信の高速大容量化も進みました。地方自治ではコンピューターネットワークを相互接続したL2WANが完成、携帯電話が普及し何時でも何処でも連絡が取れることが当たり前となりました。

そのような通信の普及に応じ、LAN配線、無線LAN、自営光ケーブルなど、情報通信ネットワークが保守対象に加わりました。更に、他社の保守業務を請け負うアライアンス保守が開始され、その頃転勤も重なって私にとっては変化の多い年代でした。

変化する中、アライアンス保守に対しては強い抵抗感を持っていたことを覚えています。トラブル対応は、アライアンス依頼元が受付、原因解析、部品手配、現地作業計画まで段取り、私自身は現地作業担当として現場に出向きます。作業計画を黙々で行うだけで、自社のお客様と違って業務影響やお客様環境の把握ができていない私に対し、不信感を抱かれることがありました。エンドユーザーから不満としてアライアンス依頼元に伝わり、クレームとして当社に伝達され、改善対策を提出します。やるせなさを感じるが多かったように思います。

しかしチームとして、会社として改善を重ね、アライアンス保守は拡大していきました。依頼元の保守業務を学び、責任範囲を明確にして作業を実行する、何よりもエンドユーザーとアライアンス依頼元の間立ち、齟齬を防ぐコミュニケーション能力が求められていました。

2010年代から2020年代、お客様がサーバーを購入し開発することが減少し、サーバーの仮想化、クラウドコンピューティング時代になり、所有しないITが拡大しました。個人情報漏えいが事件として報道され、サイバー攻撃は愉快犯ではなく、情報の不正利用など金銭目的の犯罪が増加しました。ICTの中で情報セキュリティ対策が最も進んだ時代といえるでしょう。

私たちの保守業務でも、情報セキュリティが重要視されました。お客様名、電話番号の個人情報を作業毎に消去することに始まり、文書には全て機密等級を記載し、所在と数量を記録するようになりました。

客先でも保守用ツールとして持ち込む媒体使用が制限されます。情報漏洩がもたらす影響を自己の責任範囲に留まらず広い視野で想像し、最善の方法で情報セキュリティを満たすことが求められました。

これからの10年、AI、IoT、ブロックチェーン、5G、これらがキーワードでしょうか。保守に求められることは何に変わっていくのでしょうか。新人当時は間違ふことや手をこまねいていたとしても、先輩方や会社、社会のだれかが正しい方向へ導いてくれると思っていましたが、自分自身がその年代になり、辺りを見れば業務を決定しているのは同世代であり、頑張っている同僚となっています。思い起こせば、自分自身もその時々求められることに応じて工夫や改善をしてきました。

今後は、技術者の役割を果たす為に常に技術向上に真摯に向き合う姿勢を持ち、責任を全うすることに加え、自分自身が後輩や会社、お客様に対し、良い影響を与えられるよう、変化に向き合っていくことを誓いたいと思います。

# Microsoft社ライセンスのリースは JECCにお任せください！

JECCはMicrosoft Corporation（※1）の公認金融パートナーです。

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 Corporationの公認金融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 Corporationとは……アメリカのワシントンに本社を置く、ソフトウェアを開発、販売する世界を代表する企業。

※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課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 経営企画室 技術調査課

JECCNEWS編集部

TEL : 03-3216-3680 / FAX : 03-3211-0990

弊社ホームページ：

「フォームでのお問い合わせ」