

優秀保守技術者と表彰理由（敬称略）

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一部 北関東カスタマーサービス課

[所属・氏名]

カスタマーサービス第一部 北関東カスタマーサービス課

菊地裕（代表）

金子茂、渡辺茂、谷口忠、西村英巳、飯野貴啓

[表彰理由]

当グループは、埼玉県に拠点を構え北関東のお客様に対し24時間365日の保守サービスを提供している。

お客様が展開しているデータベースシステムのハードウェア保守を受託しており、埼玉県と栃木県のデータセンターに設置されているシステムの保守に対応している。定期点検では、お客様からの高い品質要求に応え、未然に障害を防止させることを目標として、専任の対応者を中心に課員全員で協力して対応している。

課員全員のスキル向上を図り、高品質なサービスを継続的に提供することでシステム安定稼働に貢献した。

このような日々の努力が認められ、お客様から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二部 関西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 関西カスタマーサービス課

藤井聡一（代表）

山本誠一、皿井武彦、根来幹夫、升田博、山下貴彦

[表彰理由]

当グループは、大阪府を中心に近畿圏のお客様に対し24時間365日の保守サービスを提供している。

2017年度より、お客様の工場内ネットワークやサーバの運用業務に対応している。

運用業務では、お客様業務への影響を常に意識して対応するとともに、障害の未然防止と早期発見に注力している。

構内で稼働しているネットワークやサーバの障害発生に対しては、各ベンダー様と連携を取りながら迅速な対応で安定稼働を支えている。

2019年度には運用業務の実績を評価いただき、お客様が展開されている某電力会社様現地事務所のWAN切替案件の現地対応を受託している。

日々の運用業務とWAN切替案件において、お客様をはじめ関連部門より高品質なサービスが認められ、高い評価と信頼を得ている。

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 関西支社 サポートサービス第三部

神戸支店 芦屋市消防本部 様 保守グループ

[所属・氏名]

支社統括本部 関西支社 サポートサービス第三部 神戸支店

堀田健（代表）

川端正洋、清水雅直、清水大輔

支社統括本部 関西支社 サポートサービス第三部 神戸サービス課

岡和則、結城亮

[表彰理由]

当グループは、兵庫県芦屋市消防本部様（本署、3署所）で稼働している消防デジタル指令／無線設備システムを24時間365日保守対応を行っている。2009年4月納入から現在に至る12年の間、日々機器の安定稼働に努め、お客様へ安心と安全を届けている。

社会インフラの根幹として人命に係わる当システムは、当グループのみならず受付部門や後方支援部門など多数の部門が一体となり、芦屋市民の皆さまの消防・救急の安心安全を第一に考えて行動している。

なお、コロナ禍である昨今では、当システムで救急車の運用管理を行っていることから更なるシステムの安定稼働が必要であり、今年度より保守拠点を大阪から神戸へ移管し迅速な保守対応を実現している。

■OKIクロステック株式会社

[グループ名称]

株式会社 肥後銀行 様 勘定系オンラインシステム保守グループ

[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 熊本支店

齋藤裕一（代表）

支社統括本部 九州支社 サポートサービス第二部 熊本支店 サービスSE係

肥後さやか、永野佑樹

支社統括本部 九州支社 サポートサービス第二部 熊本支店 CE係

本田祐治、諸熊和久、芥川道雄、鶴文喜

支社統括本部 九州支社 サポートサービス第二部 熊本支店 八代SC

潮積、村尾龍太郎

支社統括本部 九州支社 営業部 営業第三課

荒岩良馬

[表彰理由]

熊本県の主要ユーザーである肥後銀行様では、事務集中システム（為替、印鑑、手形、電子JNL）を始め、勘定系NW、営業店端末システム、ATMと多くの機器／システムについて、日々保守業務を行っている。経年機器も多い中、予防保守活動を中心に月例定例会でのお客様要望に整合を重ね、品質向上と信頼獲得に邁進しており、

2020年度においては各機器の稼働目標値内での運用継続について、お客様より高い評価を得ている。

特に昨年度は、7月豪雨災害に伴った営業店被害があり、人吉地区にある営業店4店舗で1階店舗が水没し営業出来ない事態が発生した。7月4日（土）の水害当日より、お客様本部担当者と連絡を取り、被災店舗の復旧へ向けた準備を進めたが、お客様担当者メンバーには、水害被害の経験者が少なく復旧プランがまとめられない場面が多かった。銀行様が対応準備に苦慮する中、日頃のお付き合いおよび、先の熊本地震対応の経験より、店内設備ベンダーの取り纏めを同社で行い、店舗復旧へ向けたプラン策定に貢献している。また翌5日（日）の現地作業においては、同支店メンバー総出で休日出勤し営業店清掃に参加するなど、翌週での復旧日までスピード感を持った対応を実施している。その後も約1ヵ月間に渡り、新型コロナ禍での店舗復旧対応に際しても、ベンダー取り纏め対応を継続した事で、銀行様より「任せきりで申し訳なかったが、本当に良くやって頂けた。これからもよろしくお祈りします」と、感謝のお言葉を頂いている。

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】

日本郵便株式会社 様 POSTemグループ

【所属・氏名】

サポート&ソリューション統括部 テクニカルサポート部 第二担当

中川宏嗣（代表）

青山昌弘、須永健二

サポート&ソリューション統括部 テクニカルサポート部 第三担当

山崎聡志、村上武士

フィールドサービスセンタ 西日本フィールドサービス部 関西サービス担当

谷口敏一、原泰治、和田真一、浦田定治

営業統括部 第三営業部 第二担当

野田勇貴

【表彰理由】

POSTem（※）グループは、2019年度から日本郵便様における基幹システムの運用管理サービスを駐在で対応し、全国約24,000局ある郵便局の窓口並びに郵便業務をお客様と共に支え、安定稼働に努めている。

当グループは、システムベンダー/第三者提供会社の作業立案、設置機器の巡回点検による機器保全対応に加え、各社が対応するSLA遵守状況や障害分析、作業品質等、同社で長年培った保守経験を活かした対応内容の分析（作業時間や手順の妥当性、対応内容のナレッジ化等）を提案・実行する事で、お客様と共に作業品質の向上に努めている。また、他サービスベンダーが行っていた障害対応を検証、フロー化（手順化）する事によりプロセスの見える化（標準化）を図ることで、第三者保守への移行を実現し、お客様の業務改善に貢献している。

（※）POSTem：Post Onesite Support System

日本郵便様より、「共に情報システム共通基盤の保守を担っていく」事を込めて名付けた名称

■東芝 IT サービス株式会社

【グループ名称】

中国建設弘済会 様 運用支援グループ

【所属・氏名】

フィールドサービスセンタ 西日本フィールドサービス部 中四国サービス担当

松本潤（代表）

西本幸生、玉井芳典、杉吉政秀、矢次純、太尾田田司、高橋正志、枝松浩之、

安部一男、津田弘

【表彰理由】

当グループは、中国建設弘済会様で稼働するIT機器の保守サービスを2004年から対応。また、2015年から中国地方に点在する事務所に対し、定期巡回運用サポート等、対応している。

当初はプリンタ保守を開始。その後、マルチベンダ製品に対する高い技術とサービス品質が評価され、サーバ、ストレージ、ネットワークの保守へと拡大し、17年にわたり同社の保守サービスをご愛顧頂いている。また、日頃からお客様業務や要求事項を把握する中で、提案活動を実施。中国地方に点在する事務所へのサポート支援に課題がある事を踏まえ提案を行い、保守サービスに加え、定期巡回の運用サービスを開始している。

これらの活動により、お客様より高い評価と信頼を得られ、次期システムのリリース提案機会や運用サポート範囲の拡大に向けた要望を頂いている。

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

木内翔太（代表）

大門靖高、外戸口正輝

官庁公共事業部 NSサービス部

山下和徳、保田恭平、中村一貴、渡邊剛、井嶋祐樹、田崎弘一郎、東天司

【表彰理由】

警視庁様に導入されているコンピュータシステムは、基幹業務だけでなく免許管理業務等一般のお客様にも携わるシステムとしてご利用いただいている。

免許証の即日交付や、110番システム等東京都民が日々安心して過ごすため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は都民だけでなく、東京に来ている人々への影響は計り知れない。

そのコンピュータ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（情報管理課様をはじめとする各システムの担当課）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。

長年に渡る、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ご推薦を頂いている。

■NECフィールドディング株式会社

【グループ名称】

札幌支店 保守グループ

【所属・氏名】

北海道支店 札幌支店 第二サービス課

藤木圭（代表）

白石佳幸、田村尊宏、林原卓也、寺澤迅

【表彰理由】

北海道内の公営住宅を一括管理している道営住宅管理システムは、現在道内NECデータセンターへ設置され、2016年2月1日より稼働している。

北海道庁、本局、14振興局、民間21企業（指定管理）のもとへ端末を配置し同システムを活用している。

導入当初、同システムは長期連続となる運用を行うと、フリーズする現象が発生していたが、ハードとソフトの両面から調査を実施し、ハード機器の不調ではない事を確認した。

ソフト面も含め改善策をお客様と協議し、3か月に1度システム再起動を実施することを運用に取り入れるなど細かい事でも都度ご相談頂き、営業部との連絡を密に取りながら、現在まで安定稼働提供の実現と継続を行っている。

■NECフィールドディング株式会社

【グループ名称】

茨城支店 保守グループ

【所属・氏名】

東関東支店 茨城支店 サービス課

皆川裕（代表）

東関東支店 茨城支店

小野報

東関東支店 茨城支店 サービス課

阿佐広臣、伊藤正則、大原弘行、岩谷聡、角幸輝、南沢辰彦、塚本智章、

助川雄彦

【表彰理由】

2018年12月から茨城県警運転免許システム更新を開始。

2019年1月より茨城県警運転免許システムが業務開始。

業務開始から現在（2021年3月）に至る2年2ヶ月間でのトラブルの発生はなく安定稼働を継続している。

同社の高い技術力と迅速な対応、お客様とのコミュニケーションを高める活動を向上させる事で高い評価を得ている。

また、大型のシステム以外にも各業務サーバやパソコン、プリンタも多数ご利用を頂いている。

当グループにおいても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おり、先般もパソコンのリプレース展開が行われ、リーダーを始めお客様と保守グループが一丸となり完遂させることが出来たことで、感謝のお言葉を頂いている。

この様な、公共性の高いシステムの安定稼働のために、茨城警察様・茨城県民の安心、安全を確保するべく保守グループ一同は日々スキル向上に励んでいる。

■NECフィールディング株式会社

[グループ名称]

西東京支店 保守グループ

[所属・氏名]

西東京支店 第一サービス課

宇留野修 (代表)

高中義幸、田中俊介、日高忠一、足立匡史、阿部幹、佐藤大輔、渡辺了

[表彰理由]

株式会社シー・キューブドアイ・システムズ様の業務は、特定顧客向けのシステムソフトウェアを提供しており、業務環境としてはシステム開発、維持、改善を行っている。

その中で保守対応は、同社が会社設立以来一貫して担当をしている。

保守対応だけでなく、通常時でも定期的にお客様への訪問を行い、システム稼働状況の確認、問題やお困りごとを確認する活動を行っている。

この活動を行う事で、常にシステムの稼働状況を把握し、適切な予防保守を行い、障害の発生を未然に防いでいる。

また、障害発生時には、業務影響を即座に把握し、影響を最小限に抑えるよう、お客様側に寄り添った迅速な復旧作業を実施している。

上記対応の結果、導入以降に業務停止を伴う重大故障の発生は無く、お客様より「ハードウェアのトラブルが露見化し、業務影響が出るようなことは、まずありません。予防、予測対応こそ、質の高い対応の醍醐味ですね。担当保守技術者の常に使用者側の立場に立ったきめ細かい対応に大変感謝すると共にその姿勢を高く評価し、且つ信頼しております」と感謝のお言葉を頂いている。

■NECフィールディング株式会社

[グループ名称]

横浜支店 保守グループ

[所属・氏名]

西関東支社 横浜支店 第一サービス課

角功太郎 (代表)

経営企画部

村上勉

西関東支社 横浜支店

田井聡、石田瞬

西関東支社 横浜支店 第一サービス課

京極直紀、秋山圭史郎、栗山征基、中川航輔

西関東支社 沖縄支店 サービス課

菊池幸志

西関東支社 横浜支店 第一サービス課

浅井俊樹

[表彰理由]

当グループは横浜市を中心に保守活動を行っている。

日頃より保守技術者はお客様システムの持つ公共性および重要性を十二分に理解し、お客様と連携をとり安定したシステム運用を実現するために日々努めている。

障害発生時には迅速に現場に駆けつけ、状況に応じてお客様、営業、SEと連携し復旧作業を行っている。

その保守活動は常にシステムの稼働状況を把握し、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、万全の保守対応を行っている。

加えて、安定稼働に係わる適切な助言並びに最新情報の継続的な提供等、定期点検の早期予約など、お客様の立場に立った活動で、その姿勢を高く評価されている。

CEと営業の連携を高め、お客様のお客を見た、高い品質のサポートを提供することで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]

西尾市様 運用保守グループ

[所属・氏名]

中部支社 三河支店 岡崎営業所

永山義樹 (代表)

伴匡隆

中部支社 三河支店 サービス課

古田純久

[表彰理由]

2020年度、西尾市様の情報系サーバ、ネットワークおよび教育委員会ネットワークの保守対応において、毎月の定期メンテナンスを実施し、障害を2件に抑えている。発生した2件は、バッテリー消耗による予防処置と、他社製ネットワーク機器に起因する障害で、いずれも短時間で障害復旧を行い致命的な障害を発生させていない。

現行システムの導入当初から継続して実施している定期メンテナンスと、16年に渡る保守対応によるシステムの安定稼働をお客様から高く評価頂き、ご推薦を頂いている。

■NECフィールディング株式会社

[グループ名称]

神戸支店 西宮営業所 保守グループ

[所属・氏名]

関西支社 神戸支店 西宮営業所

高木雅弘 (代表)

山田湧人、井上雄介、江畑秀信、石川淳、石川景三、馬原紘一、古田剛、

高本進、大治裕一

[表彰理由]

当グループは西宮市教育委員会様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、

サーバ仮想化 セキュリティー

マルチベンダーサポート ネットワーク構築

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。

さあ、
一緒に！



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フィールディング
https://www.fielding.co.jp

システムの安定稼働に日々尽力している。

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、また、障害発生時には業務影響を最小限にするために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いる。

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います。

昨年度、西宮市教育委員会様では、各学校の教育系ファイアウォールの機器更新とそれらの一元管理を行う統合サーバの導入を行った。導入作業に於いて、システムの持つ公共性並びに重要性を十分に理解し、西宮市教育委員会様と連携を行い、プロジェクトを計画通り完遂した。

日々の保守サポート並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得ている。

■NECフィールディング株式会社

[グループ名称]

高松支店 保守グループ

[所属・氏名]

四国支社 高松支店 サービス課

高田満雄 (代表)

齋藤弘光、長谷川敬、橋本隆一、橋本克司、井筒祐樹、高田好数、竹内悠介、

六車真洋

四国支社 高松支店 徳島営業所

長井賢

[表彰理由]

当グループは、香川県内を中心にシステム保守サービスを提供している。

香川県警本部様では、設置される統合情報システムの保守を担当しており、サーバ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。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高い評価を頂いている。

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]

テクニカルサポートセンタ/ロジスティクスセンタ グループ

[所属・氏名]

サービス・ソリューション事業統括本部 保守事業推進本部

テクニカルサポートセンタ

米倉裕貴 (代表)

福田敦之、福岡正樹、佛坂哲治、浜田剛史、安田直人、磯前篤志、碧川真沙

サービス・ソリューション事業統括本部 保守事業推進本部

ロジスティクスサポートセンタ

野田佳宏、石本久和

[表彰理由]

当グループは、新型コロナウイルス感染の拡大に伴い、同社グループ内の情報統制、感染の極小化、お客様からの問い合わせ対応が急務となり、2020年3月に新型コロナウイルス対策本部を設置し、災害対策支援システムを立ち上げた対応を開始。

案件管理は、既存の災害対策支援システム上に案件統括管理機能を新たに構築/整備し、全国からコロナ関連の社内/お客様対応時の問題点を担当部署から直接システムに登録し、対策本部側全部署から回答できるスキームを早期に確立した事で、案件の早期解決および、案件蓄積で類似問題の対応迅速化を図った。

・対象期間：2020年3月30日～2020年7月27日 お客様対応案件の早期解決 (解決平均日数：約2.4日)

・全社対応件数：147件 (全件解決済) : 案件対応でのお客様クレームおよび二次感染者発生：0件

- ①社内およびお客様報告対応：40件
- ②お客様先での感染者時の対応：89件
- ③コロナによるハード保守系作業遅延の対応：13件
- ④在宅勤務による社内インフラへの対応：5件

また、自部門拠点閉鎖時の全国保守業務への影響を極小化する為、電話転送の機能強化による休日・夜間含めた在宅でのCEへの技術支援、運用支援ならびにパーツ・ロジスティクスセンタ拠点分散体制の構築を図った。

これらの活動の結果、24時間365日の事業継続を維持し、コロナ禍においても安心・安全のサポート提供に尽力した。

■株式会社日立システムズ

[グループ名称]

支社統括本部 東日本支社 関東支店 第2サービス部 千葉サービスグループ

[所属・氏名]

支社統括本部 東日本支社 関東支店 第2サービス部 千葉サービスグループ

吉田太 (代表)

津村正三、佐藤育敬、早乙女裕亮、大江純長、澤本近昌、谷口英敏、加藤秀俊

支社統括本部 東日本支社 関東支店 第2サービス部 水戸サービスグループ

川内徹

支社統括本部 東日本支社 関東支店 統括グループ

澤村高臣

[表彰理由]

当グループは、京業銀行様の営業店264店舗 (内訳：営業店113店舗、ATM出張所151店舗) で稼働中の専用端末やATM等のハードウェア保守業務を担当。

当グループ所属のCEは、お客様の経営ビジョンにも掲げられている金融機関としての公共的使命と社会的責任の重要性を認識し、お客様業務継続を常に念頭へ置きながら、日々予防保守および品質向上作業に従事している。

また、ハードウェア障害発生時には「365日迅速な駆けつけ」「組織力を活かした短時間の修復」「的確な対応による障害再発抑止」を遂行している。

その中で、特にお客様が重要視されているATMの稼働に関し、様々なデータや知見、ハードウェア製造工場との綿密な連携により稼働率向上の各種施策を継続して

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



いる。

その結果、2020年度には2019年度比（※1）で、ハードウェア障害件数65件/年低減による稼働率向上を実現、お客様の運用工数低減やお取引に来店されるエンドユーザーの取引時間短縮による満足度向上へ貢献している。

（※1）障害件数：2019年度717件/年、2020年度652件/年

■株式会社 九州日立システムズ

【グループ名称】

アドバンスサービス部 金融グループ

【所属・氏名】

フィールドソリューション事業部 フィールドソリューション第一本部

アドバンスサービス部 金融グループ

小関辰也（代表）

宮崎隆行、小園勝、今泉祐作

フィールドソリューション事業部 フィールドサービス統括部

フィールドサポート企画グループ

池田勝

フィールドソリューション事業部 フィールドソリューション第二本部

西九フィールドサービス部 西九サービスグループ

武井三善、飛永正男、溝口博明

フィールドソリューション事業部 フィールドソリューション第二本部

北九フィールドサービス部

河野昌弘

フィールドソリューション事業部 フィールドソリューション第二本部

中九フィールドサービス部 中九サービスグループ

松本隆太

【表彰理由】

（タブレット展開作業）

・福岡フィナンシャルグループ様（福岡銀行、十八親和銀行、熊本銀行）では、業務効率化の一環として、店頭業務の受付をセルフで完結できる機器について検討されており、面倒で手間の掛かる伝票用紙への記入や、端末への入力について、タブレットによる入力での完結できるシステムの提案依頼を頂いた。

・規模は425店舗、設置台数は1,118台（予備含む）
・タブレットの設置は業務後に行われるため極力キッキング時に組み上げや設定を実施し、現場での作業時間の短縮を図るなど作業分担を行うことでリスクの排除と効率向上に努めた。構成に関するお客様要望にも真摯に対応し予定期間内に作業ミス無く完結した。

（銀行統合）

・福岡フィナンシャルグループである親和銀行様と十八銀行様の統合が実施され、統合テスト（2020年8月、2020年10月）でのべ110名、本番切り替え（2020年12月25日～2021年1月2日）で80名が支店立会いを実施しトラブルが発生した場合に即時対応できるような体制を築いた。実際に発生したトラブルにも迅速に対応することができ、システム統合も無事に完結することができた。

富士通株式会社関係

■ミツイワ株式会社

【グループ名称】

多摩フィールドサービス部 町田営業所

【所属・氏名】

多摩フィールドサービス部 町田営業所

鈴木美隆（代表）

堀謙一、山浦隆、荒井健、小瀬村浩道、石塚敏

【表彰理由】

当グループは、東京都町田市に拠点を置き、町田市および神奈川県・県央地区を保守エリアとして担当しており、自治体・医療・文教などの業務システムや、データセンターに於ける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る。

ご推薦を頂いたお客様は、基幹システムとして汎用機を導入されて以来、35年来的お付き合いがあり、迅速なトラブル対応を行う事はもちろん、計画的な定期点検によるトラブルの未然防止に努めている。長期間に渡る安定稼働の実現で高い評価を頂いており、本日に至るまで良好な関係を築いている。

また、お客様が請け負っている重要な印刷業務は、印字品質に厳しく短期期のため、トラブル発生時には特に迅速な対応を求められているが、早期訪問・早期解決の実施により出荷遅れなどを発生させることなく、お客様のご要望にお応えしている。

以上のことから、ハードウェア保守およびトラブル発生時の迅速な保守対応に高い評価と信頼を得ている。

■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 第二フィールドサポート部 蒲田営業所

【所属・氏名】

首都圏統括部 第二フィールドサポート部 蒲田営業所

多賀洋平（代表）

大島薫、武山光弘、海野真人、藤原涼、鈴木滋希、瀬川勝寛、高橋航

【表彰理由】

当グループは東京都大田区を中心とした城南地区の保守業務を担当している。

お客様はコミュニケーションソリューション、自動車・製造業ソリューション、プリンティングソリューション、ヘルスケア・パブリックサービスソリューションといった4つの分野で幅広く事業を展開されている。

これまで汎用機やIAサーバ等、様々なシステムが導入され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、定期的にお客様先へ訪問することで、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結した。

また、機器安定稼働だけではなく環境・業務を把握した会話をする事で、より一層の信頼関係を築いている。

このように、お客様視点での対応をする事で、今回ご推薦を頂いたお客様のみならず、多くのお客様より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】

筑波サービスセンター 筑波技術大学 様 保守グループ

【所属・氏名】

フィールドサポート本部 東日本第二サポート統括部

長谷川和正（代表）

山本隆典、古山真康、池田涼太郎、新田聡、古川和宏、南一充、小関文章、

別宮敏

サービスビジネス本部 東日本第二サービス統括部

我妻雅人

【表彰理由】

当グループは、つくば市を中心とした茨城県南部エリアにおいて、文教、自治体、医療などの幅広い業種のお客様の保守を担当している。当グループ員はお客様システムの重要性を十分に意識・理解し、トラブル時の迅速な対応や安定稼働の維持に向け、日々の業務に取り組んでいる。

お客様である筑波技術大学様は、聴覚・視覚障害者のための高等教育機関として、社会に貢献できる先駆的な人材を育成することを教育的使命とし、幅広い教養と高い専門性を授ける教育をされている。当グループは、教育現場を支えるIAサーバを中心としたインフラ基盤からPC運用まで幅広く保守・運用に携わらせて頂き、10年以上の間、システムダウンゼロを継続している。

また、更なる教育現場の発展のため、各装置におけるハードウェアスキルの維持向上は勿論のこと、世の中のトレンドの把握や技術習得にてお客様のよき相談役となり、様々な課題に対して営業/S/Eとも連携しながら早期に解決策をご提案する等、運用改善提案を継続している。

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、お客様からは同社エンジニアへの厚い信頼と高品質なサービスについて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】

フィールドサポート本部 東日本第三サポート統括部 第一グループ

【所属・氏名】

フィールドサポート本部 東日本第三サポート統括部 第一グループ

内山洋輔（代表）

荒谷信行、宇津井里志、金澤輝、田口隆浩、能崎風太郎、佐藤亮、鈴木優也、

須藤寛紀、成田響

【表彰理由】

当グループは、宮城県仙台市を中心に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。

宮城県庁様では福祉システム、個人番号ネットワーク等の社会インフラの保守を担当しており、当グループ員は、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システム導入より現在までのシステムトラブルによる影響を与えることも無く安定稼働を継続している。

また、近年サーバの仮想化が進みサーバ毎の重要性が高まる中で、保守対応だけで

はなくシステム全体を把握しインフラ全般に関する窓口として活動しており、お客様の立場に立った運用面を考慮したサービス提案によりお客様へ総合的な価値を提供している。

これらの活動により、お客様にご満足いただける保守サービス提供とお客様の立場に立った総合的な活動にて厚い信頼と高評価を得ている。

■株式会社 富士通エフサス

[グループ名称]

岐阜サービスセンター 保守グループ

[所属・氏名]

フィールドサポート本部 西日本第二サポート統括部
坂井明 (代表)
内山克宏、田中和隆、柏木賢太郎、渡辺亮、島影洗太、平口真人、片桐浄、高木秀樹、杉田篤

[表彰理由]

当グループは、岐阜県中濃地区を中心に近隣地域のお客様で稼働のホストおよび、サーバ、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る。

また、県内保守パートナーCE会社と連携し、クライアント展開からシステム更改など、業種を問わず様々なサポートおよびサービス対応を行っている。

今回ご推薦を頂いた岐阜県市町村行政情報センター様では古くより、ハードウェア保守、システム更改を担当しており、保守サービスを通じてお客様システムの安定稼働に努めている。

現在、大型プリンター (PS5230C) ×4台が稼働しており、毎月の定期保守作業を通じて、印字品質の維持に努めることで、お客様より当グループの保守作業品質に対し高い評価を得ている。

今後、2022年から2023年にかけては、ビル移転に伴うサーバ機器および大型プリンターの移設を予定されており、日頃からの作業品質への評価から厚い信頼を頂いている。

このように岐阜県市町村行政情報センター様をはじめ、保守を担当する他のお客様からも保守サービスに対し高い評価と信頼を得ている。

■東京コンピュータサービス株式会社

[グループ名称]

フィールドサービス事業本部 中部支店 刈谷CS課

[所属・氏名]

フィールドサービス事業本部 中部支店 刈谷CS課
遠野昭則 (代表)
守田友規、岩花吉宏、福田正治、青木亮憲、東遼河
フィールドサービス事業本部 中部支店 名古屋CS課
市川幸喜、竹内正孝、石川正幸
フィールドサービス事業本部 中部支店 営業課
立野幸雄

[表彰理由]

当グループは、愛知県西三河地区を中心に、近隣地域の自治体、官庁、製造、流通など、幅広い業種のお客様にて稼働しているサーバ・クライアント・ネットワーク・流通機器の安定稼働維持のため、日々保守サービスに取り組んでいる。

今回ご推薦を頂いた大府市役所様においては、30年以上に渡り保守を担当しており、ホスト機器による住民情報サービスの開始から、現在の仮想サーバ環境による住民情報サービスに至るまで、お客様と共に歩み続けている。これまでにサーバ・クライアント・ネットワーク等の更改が幾度もあったが、お客様業務や要望を把握し、時にはご提案する等、機器の稼働状況に合わせた対応を行い、安定稼働に貢献している。

このように、常にお客様視点に立った行動を積み重ねた保守サービスの提供を行うことにより、大府市役所様はじめ、多くのお客様から高い評価と信頼を得ている。

■富士通エフサス西日本カスタマサービス株式会社

[グループ名称]

フィールドサービス統括部 高松サービス部

[所属・氏名]

フィールドサービス統括部 高松サービス部
柏原真彦 (代表)
高木裕太、大西一也、若宮秀慶、高橋俊介、宮本輝章、松井和文

[表彰理由]

当グループは、自治体・医療などの社会システムをはじめ、金融流通・文教・産業など、地域に密着した保守サービスを24時間365日体制で徳島県下のお客様へ提供している。

今回、ご推薦を頂いた徳島市役所様は、本庁および出先機関38箇所、各種住民サービスを市民へ提供する重要な役割を担っており、停止が許されない社会システム

が稼働するお客様である。当グループは、その重要性を十分に理解したうえでシステムの稼働状況を把握し、トラブル未然防止と障害発生時の早期解決に向け、保守技術の向上に努めている。さらに情報系業務支援の常駐業務を請負い、お客様に一番近い場所からシステムのセキュリティ強化や業務効率化に向けた改善提案を行うことで、厚い信頼を得ている。

2020年10月に、住民サービスで使用している大型日本語プリンターのリプレース作業を実施した。事前にお客様・営業・SEで入念な打合せを重ね、電源容量の確認、稼働中装置への影響、4台のプリンタ併設時の電算室内動線確保等の想定されるリスクを完全に排除した。さらに、当グループの作業員と幹部社員での作業前の危険予知ミーティングで、作業手順の確認やチェックシート作成等、万全の事前準備を行い作業に臨んだ結果、ミス「0」で作業を完了した。また、お客様が事前に望まれていた時間外対応削減の要望にも応えることができ、高い評価を頂いている。

このような取組みを今回ご推薦を頂いたお客様以外へも提供しており、多くのお客様からの信頼を獲得している。

■株式会社 富士通エフサス

[グループ名称]

東地区IAサーバサポートグループ

[所属・氏名]

システム・サービスサポート本部 ハードサポート統括部
本田健 (代表)
板東拓、金原亜沙美、加増喬、栗山稔浩、室津裕樹、鍋島康平、谷本美夏、高田達也、山崎生

[表彰理由]

[活動内容]

コロナ禍におけるCE技術力向上に向けたオンライン教育実施ならびに技術情報のストリーミング発信

[活動概要]

当グループでは、富士通SupportDeskにおける技術サポート部門として、全国のCEより毎月約1,200件のインシデントを受け、保守技術支援ならびに、高品質な製品をお客様に提供すべく、製品品質、保守サービス品質を向上させる活動を行っている。

主要対応製品であるPRIMERGY (IAサーバ) は、金融顧客等の社会システムに多く使用されており、障害発生時にはソフトウェア/ハードウェア等の製品事業部と連携し、迅速かつ正確な対応を遂行している。

特に2020年度は、コロナ禍における人の移動や三密を避ける行動が叫ばれる中、今までと同様にCEの技術力を落とすことなく、更にお客様先での作業時間を効率的に実施できる作業スタイルへの変革が必要となってきた。しかしながら、過去の教育方法(教育場所への移動、座学、実機演習)ではない方法での教育で全国のCEに対して確実に技術力向上を図る必要があった。

このためリモートでのオンライン教育開講に加え、ストリーミングによる技術情報発信およびChatを用いた双方向でのリアルタイムコミュニケーションを取り入れた。これにより、CEによる自己解決が向上しインシデント数が減少、平均修理時間の短縮を実現できた。また切り分け精度の向上により部品手配点数の削減が図れた。

[活動実績]

1. フィールドCE技術力向上に向けたPRIMERGYログ解析ツール教育: 20回実施、1,182名参加
2. PRIMERGY技術情報のLive発信: 9回実施、1,172名参加