

JECCNEWS

2017年11月15日 季刊発行 No.553

優秀保守技術者表彰式典特集
2017.特別号

CONTENTS

- JECC 2017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
 - 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
 - ・ 保守サービスに関する感想文の表彰作品 — 12
 - 最優秀賞 プロとして
 - 優秀賞 一番大切なこと
 - 優秀賞 直すだけなら趣味で出来る
 - 優秀賞 今でも指針となる先輩の言葉
 - ・ 保守サービス向上月間標語の表彰作品 — 14
 - 最優秀賞 守ろう基本 変えよう視点
 - みんなで高める 確かな品質
- 政府主催 平成29年度情報化月間記念式典を開催 — 15

ITとファイナンスを、プロデュース。

JECC

JECC 2017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



挨拶する細野社長

JECCは10月10日、東京・経団連会館カンファレンスにおいて、「2017年度優秀保守技術者表彰式典」を開催した。「情報化月間」の一環として毎年行っている行事で、今年46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の細野哲弘社長から表彰された。

表彰式典は、お客様のコンピュータ・システムの安定稼動を維持するために、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、昼夜の区別なく休日も返上し、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225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1万9,104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434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の細野哲弘社長挨拶の後、表彰が行われ、来賓の経済産業省商務情報政策局の渡邊昇治総務課長、一般社団法人電子情報技術産業協会の長榮周作会長の代理として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、東芝ITサービス株式会社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 西東京サービス担当 長野サービスステーションの村田貴広氏が挨拶を述べた。

そして、東京大学薬学部教授の池谷裕二氏が「脳を知って脳を生かす」をテーマに記念講演を行い、人工知能（AI）の可能性と、その限界について語った（講演要旨は、2018年1月発行の新春号で掲載予定）。

細野哲弘社長の挨拶（要旨）

政府におかれましては、10月を「情報化月間」と定め、情報化に対する正しい理解と認識を深め、健全な情報化の進展を図ることを目的に、毎年全国各地において、多彩な行事を実施してこられたところでございます。

私共JECCといたしましては「情報化月間」にあわせ、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。メーカー各社様並びに保守サービス各社様のご支援と、保守サービス技術者の皆様の多大なご努力に、心より敬意を表する次第であります。

弊社は、近年のIoT、ビッグデータ、人工知能等による変革が、従来にないスピードとインパクトで進行する中、ブランドスローガンとして掲げております「ITとファイナンスを、プロデュース。」を実践する企業として、多様で先進的なサービスによるIT利活用の最適解を提供し、お客様にご満足いただけるよう、尽力してまいり所存でございますので、皆様方より一層のご指導、ご鞭撻を切にお願い申し上げます。

経済産業省 商務情報政策局

渡邊昇治総務課長の祝辞（要旨）

参加していただいた皆様、関係者の皆様にお祝いを申し上げます。

最近では、クラウド、ネットワーク、セキュリティ、人工知能・AIなど、新しい技術が次々に発展しています。そういった技術に対応する知識を、次々に吸収し、習得されている皆様は、非常に大変なお仕事をされていると思います。私共経済産業省では、昨今、「Connected Industries」というコンセプトを打ち出しました。一つの企業や産業にはなかなかインフレーションというのは生まれませんが、いろいろなこと、特に同じ業種だけではなく、他の業種とつながったり、個人での先輩と後輩のつながり、また、少子高齢化社会においての技術の継承等が非常に重要になります。そういうことも含めて、「Connected」という概念は非常に大切で、「Connected Industries」を推奨しているわけです。そしてその「つなげる」ためには、やはりITが必要なのです。ITでつなげていくしかありません。データを使って



「保守サービス向上月間標語」最優秀賞の表彰を受ける山根嘉雄氏（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田熊駿介氏（左）



挨拶する経済産業省の渡邊昇治
商務情報政策局総務課長

いろいろな人をつなげる、セキュリティ対策をする、IT人材を確保する、そういったことが重要なのです。また、日本の強みを一つ言いますと、IT化して、機械に任せられるところは任せつつも、最後の最後は、人間力、現場力によって、きめ細やかに改善していく力です。IT化が進んでも、この力はますます必要とされることでしょう。

式典は今回46回目ですが、是非50回を超えて長く続けていただきたいと思います。

式典は今回46回目ですが、是非50回を超えて長く続けていただきたいと思います。

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）

私共、電子情報技術産業協会（JEITA）は、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）と共に、CEATEC JAPAN 2017を、日本発のSociety 5.0を世界に向けて発信する展示会として、「つながる社会、共創する未来」をテーマに開催しました。異なる業種から多数の企業が集って、CPS/IoTをフィンテック、スマートホーム、地方創生などにつなげて行く「未来の街」を展示すると共に、スマートファクトリーや人工知能などについても、最新の動向を紹介いたしました。また、初めてインドパビリオンが設けられ、大

きな見どころとなりました。CPS/IoTによりAIとデータを駆使して、Society 5.0を実現していく上では、安全・確実な情報処理基盤を常に安心して使うことができるということが不可欠になります。皆様の日頃の保守サービスを無くして、この要請に応えることはできません。

株式会社JECCの最新のお客様へ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への満足度は高いレベルになっていると伺っておりますが、皆様方におかれましては、ただいま申し上げた皆様の仕事の社会的重要性をご理解いただき、保守サービスのさらなる向上を通じ、Society 5.0の実現に向けて、わが国の情報技術の発展に今後とも貢献されることを、期待しております。

受賞者代表の 村田貴広氏挨拶（要旨）

本日ここに、2017年度「優秀保守技術者表彰式典」に臨み、甚だ僭越ではございますが受賞者を代表して感謝の言葉を述べさせていただきます。はじめに、本日は私共のために、かくも盛大な表彰式典を開催い



挨拶する電子情報技術産業協会の川上景一常務理事



受賞者を代表して挨拶する東芝ITサービス株式会社の村田貴広氏



表彰式典終了後に記念撮影する受賞代表者一同

ただき誠にありがたく、厚く御礼申し上げます。先程来より、株式会社JECC取締役社長、細野様をはじめご来賓の皆様からの心温まるご祝辞と励ましのお言葉を賜り身に余る光栄と存じ、受賞者一同深く感謝申し上げます。

私共のグループは、長年にわたり各自治体に導入いただいております各種サーバシステムのハードウェア保守を担当しております。公共性の高いシステムも多く導入されており、常日頃から緊張感と責任感を持ち、また、お客様が安心してお使いいただけるよう細心の注意を払いながら、保守作業に従事してまいりました。

昨年度、1月から3月という短い期間で、約30自治体、

100式を越えるサーバのリプレース作業があり、期限内に滞りなく作業を完遂させた事、また、直前の予定変更や現場での追加作業に対し柔軟な対応をした事により『本当に助かりました』と、高い評価をいただきました。これは、「お客様の立場に立った品質の確保を行います」の基本方針のもと、お客様のために何ができるかを一人ひとりが考える私たちの取り組みの成果の一つであると考えております。これからも、今まで培ってきたお客様との信頼関係をもとに、さらなるシステムの安定稼働とお客様の発展に貢献できるよう、誠心誠意努めてまいり所存であります。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
中野剛志情報技術利用促進課長



挨拶する経済産業省の
成田達治情報産業課長

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。

はじめに、経済産業省商務情報政策局の中野剛志情報技術利用促進課長が、「現在、わが省では、非常にITが盛り上がっておりますが、IT関係で二つ、非常に重要なものがございます。一つがサイバーセキュリティー、もう一つが保守です。これらは防災と同じで、普段はありがたみを感じないものの、一度、事が起きますと大変な騒ぎになります。おそらく今後保守は、さらに重要になるに違いないと思っております。表彰された方々には、心より敬意を表したいと思います。おめでとうございます」と乾杯の発声を行った。

続いて、経済産業省商務情報政策局の成田達治情報産業課長が登壇。「IT業界が非常に活発な動きを見せる中、政府としても、「Connected Industries」を推進しておりますが、グローバルに、人と人、企業と企業、機械と機械が結びつき、ITインフラがより重要になってきています。そして、それらを支える保守、サービスを担う皆様の役割は、ますます重要になっております。皆様のご活躍と、ご発展を祈念いたします」とお祝いの言葉を述べた。

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。



近況報告や情報交換を行いながら、親睦が深められた

優秀保守技術者と表彰理由（敬称略）

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]

甲信地区 株式会社 電算 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

西東京サービス担当 長野サービスステーション

村田貴広（代表）

佐渡健人、山越直人

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 松本サービスステーション

門馬靖幸

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 甲府サービスステーション

柳田貴明

[表彰理由]

当グループは、株式会社電算様が甲信地区に納入されている約80の自治体システムにおいて、保守サポート対応を行っている。（平日：8：00～21：00 土曜日：8：30～12：30）（納入台数：サーバ741式、ストレージ16式）

本システム（基幹業務・戸籍システム・財務システム等）は、一般のお客様が必要とする、住民票、戸籍情報、マイナンバー、住基ネット情報等の、個人情報取得の上で非常に重要なシステムであり、各システムの障害発生による停止時間がお客様業務へ直接影響を及ぼす。緊急障害時には、近隣のサービス拠点と連携し、常に迅速な対応を実施しているほか、システム安定稼働に向けた予防保守活動を通じて、システムごとの稼働環境や運用状況を把握し、障害時には運用に影響が少ない保守を提案するなど、お客様の業務影響を最小限に抑える努力を重ね、お客様に満足していただける高品質なサービスの提供を実現している。2016年度末には、各自自治体におけるサーバリプレース、市町村強化システム対応、セキュリティクラウド導入対応において、お客様との連携を強化することで作業の効率化を図り、約100式の機器対応を1か月の短期間で無事に完遂した。お客様の立場に立った対応により、保守サービスに対して厚い信頼を得た。

■東芝ITサービス株式会社

[グループ名称]

S社 様 ヘルプデスク担当グループ

[所属・氏名]

リモートマネジメントサービス部 サービスデスク第一担当

藤巻徹（代表）

丸谷正通、矢元みか、川崎響太郎、田中咲紀、齋藤優樹

[表彰理由]

当グループは、お客様の得意先である全国化粧品専門店様への2015年10月からの店頭システムへのリプレース導入開始に伴って、同社が専門店様向けヘルプデスクを開設した。

専門店店頭システムご利用者様からシステムの操作方法や障害に関するお問い合わせに対し、分かりやすい応対ができるよう改善活動を実施するとともに、システム改善要望のサポートなど利用者様へのサービス向上に努めた。

ヘルプデスクの顧客管理においては、専門店様の個々のシステム・ネットワーク環境や運用特性などを管理することによって、店舗単位のきめ細かいお客様対応をヘルプデスクメンバ全員が均質に実行している。

また、お客様に対し、ヘルプデスク視点でのシステム改良ポイントを提案することで、システム機能改善や利便性の向上へも寄与している。

2016年8月以降に、専門店様への大規模な導入展開が実行され、導入に伴う初期問い合わせの増加を予測し、適正数のメンバ増員を実行した。これにより、放棄呼低減に向けたピーク体制構築においても最適なサポートを実現し、お客様より高い評価を得た。

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]

官庁公共医療事業部 NSサービス部 第二課

保田恭平（代表）

大門靖尚、外戸口正輝、井上栄典

東京支社 フィールドサービス部 第二課

深井雅信

官庁公共医療事業部 NSサービス部 第二課

齋藤俊也、中村一貴、渡邊剛、齋藤飛翔、木内翔太

[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よう、都内全域を守り続ける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た。

■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]

北海道支社 札幌支店 苫小牧営業所

萱原孝博（代表）

山本浩司、藤原誠吾、畠山公子

[表彰理由]

当グループは、苫小牧市役所様へのシステム納入以来、お客様システムの重要性を理解した上で、24時間365日体制での予防保守、予測保守を行い、お客様システムの安定稼働を維持してきた。

また、安定稼働に関わる適切な助言並びに、情報の継続的な提供等、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をすることにより、お客様と高い信頼関係を築くことができています。

その結果として、導入以来ハードウェアの起因によるシステムダウンは一度も無く、お客様システムの安定稼働へ寄与している。

具体的には、市役所業務として重要な住民サービスにおいて使用されている、小型プリンター51台に対し、使用状況の多い部署を中心に予防保守提案を行うことで、障害低減活動を継続している。

サーバーやネットワークが停止した場合は業務影響度が非常に大きくなるため、システムを停止する電気設備の点検と同期を取り、全サーバーの点検を実施することで安定稼働を継続した結果、お客様から高い評価を得た。

■NECフィールドディング株式会社

[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 サービス課

田中真人（代表）

東京支社 小金井支店 サービス課

滝澤賢一

西関東支社 沖縄支店 サービス課

花原司

東京支社 江東支店 サービス課

長谷川慶太、加藤悠介、羽村浩希

東日本営業本部 東京営業部 営業第一課

桐原学、萩原明彦

東京支社 運用サービス部 運用サポート課

中尾多利、森川哲義

[表彰理由]

お客様の基幹システムは現在、各種サーバ群と主管課に設置されたオンライン端末システムで、住民票の発行や国保、税、福祉等の多岐にわたる区民サービス

を提供している。

機器保守及びシステム運用については、現在、当社が担当しており、特に今年度の機器更改にあたって、機器及び運用保守技術者は、本システムの持つ公共性並びに重要性を十分に理解し、区職員と他サービスベンダーとの連携のもとに無事稼働させることができた。

日々の保守活動においては、常にシステムの稼働状況を把握し、定期メンテナンスを中心に適切な予防保守による障害の未然防止、また、障害発生時においては、影響が軽微なうちに運用保守技術者と連携し、迅速な復旧作業を行う等、万全の保守対応が行われている。加えて、安定稼働に関わる適切な助言並びに、最新情報の継続的な提供等、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より、ハードウェアに起因したシステムダウンも無く、お客様の基幹システムは安定した稼働状況が維持されている。当実績と日頃の努力により、お客様から高い評価と信頼を得た。

■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 サービス課
岩淵利男 (代表)
牧島秀樹、峯田夏実、橋本千明、田中悠生、小川達貴
北関東支社 埼玉支店 川越営業所
新井拓馬
北関東支社 埼玉支店 サービス課
笠原修、松田清志
北関東支社 埼玉支店 熊谷営業所
大谷和徳

[表彰理由]

当グループは、1991年に汎用機 (ACOS2) から現在のクライアントサーバ (EXPRESS) まで埼玉機器様に納入されているシステムの保守に従事している。保守技術者は、お客様システムの業務及び重要性を理解し、お客様連携のもと、安定稼働を実現するために日々尽力しており、適切な予防保守による障害の未然防止、障害の軽微なうちの迅速な対応、安定稼働に関わる提案や最新情報の継続的な提供をする活動を実施している。その結果、2016年は埼玉機器様創立60周年の重要な年であったが、システム障害発生0件と、安定稼働に貢献し、お客様との信頼関係を深めることができた結果、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]

三重支店 四日市営業所 保守グループ

[所属・氏名]

中部支社 三重支店 四日市営業所
日比野健 (代表)
石田恒善、中谷光伸、国枝隆良、西村仁志、齋藤弘光、谷俣史、寺本晃二、大西直行

[表彰理由]

当グループは、おもに三重県、北勢エリアのシステムを中心に、保守活動を行っている。日頃より、保守技術者は銀行システムの持つ公共性及び重要性を十二分に理解し、お客様と連携を取り、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殿と連携し、復旧作業を行っている。2016年1月より勘定系システム (BW21) 更新作業に入り、安全な切り替えをできるように何度も評価を行い、2017年1月に新システムを問題なく稼働させることができた。駐在しているCEとお客様窓口端末を担当するCEとの連携を高め、お客様のお客様を見た、高い品質のサポートを提供した結果、お客様から高い評価と信頼を得た。

■NECフィールディング株式会社

[グループ名称]

大阪支店 保守グループ

[所属・氏名]

関西支社 大阪支店 第一サービス課
樽井超直 (代表)
野村孝、筒井甲子郎
関西支社 南大阪支店 サービス課

川崎寛之

L C Mサービス事業部 関西システム部
山本真人、坂口政博

[表彰理由]

当グループは、南海辰村建設様に納入している経営基盤システムの保守に従事している。関西・関東圏に広がる各拠点の受発注処理、施工支援に関わる重要システムであり、i-PX7300Wを中心とした多数のサーバクライアント機器が稼働している。日頃より、経営基盤システムの重要性を十分に理解し、お客様と連携し、安定した運用を実現してきた。2016年5月にBCP対策の一環として、ハウジングサービスの導入プロジェクトを同社窓口で対応し、営業及びSE部門と連携することにより、プロジェクトを完遂し、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]

広島支店 保守グループ

[所属・氏名]

中国支社 広島支店 サービス課
安尾充弘 (代表)
木谷浩司
L C M事業部 中四国システム部
中村哲也
中国支社 広島支店 サービス課
岩木稔、永井剛、吉母一、吉岡将志、岡田雄揮
四国支社 松山支店 サービス課
長井賢
中国支社 広島支店 サービス課
石田順二
西日本営業本部 中四国営業部 営業第一課
今倉友貴

[表彰理由]

当グループは、広島県内を中心にシステム保守サービスを提供している。広島県警察本部様に設置される行政情報システムの保守を担当しており、情報系サーバから県内各署とつなぐ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。2015年からサービスを開始し、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]

横浜センター POSヘルプデスク

[所属・氏名]

カスタマサポート事業部 東日本ソリューションセンター 横浜センター
阿部勝広 (代表)
宮垣達也、小島英則、天野博起、片山正和

[表彰理由]

当グループは、AOKIホールディングス様のファッション事業であるAOKI、ORIHICA店舗のヘルプデスク業務を実施しているグループである。2016年度下期よりお客様が新システムを導入するため、ヘルプデスクへの問合せ件数が増加することが危惧され、店舗対応を柔軟に対応できるよう強く求められた。社内でも仕組みやシステム、担当者スキル、情報連携、組織・管理の側面から現状の問題を洗い出し、それぞれ改善活動を実施し、KPI値「ヘルプデスク問合せ15分以内回答率」を90.6%まで向上させ、お客様に報告した。しかし、お客様から、店舗は本当に15分以内の回答で満足しているのか、現場の意見を聞いて欲しいとの要望があり、AOKI全店舗577店舗を対象にお客様ポータルサイトを使用して、(1) 電話のつながりやすさ、(2) 解決までの迅速さ、(3) 説明のわかりやすさ、(4) オペレータの対応や言葉遣い、の4項目に対して、満足～不満までの5段階で評価してもらうアンケート調査を実施した。この結果、各項目95%以上は満足、やや満足、普通の回答を得た。やや不満、不満の店舗もあり、回答者に電話で直接フォローアップを実施した。お客様は問合せ時間が長くなるほど不満が高まるということが判明した。どのような内容で長時間かかったのか聞き出したところ、レアカースでの対応に長時間化していたので、レアカースに関してはナレッジへの書き込み時に工夫して明確に

し、定例会での対応方法の確認と情報共有強化をすることで対応力の向上につなげた。これらの活動がお客様より高い評価を得た。

株式会社日立製作所関係

■株式会社 北海道日立システムズ

[グループ名称]

室蘭サービスセンター

[所属・氏名]

サービス・ソリューション本部 カスタマーサービス部 室蘭サービスセンター
伊勢準市 (代表)

尾崎秀樹、駿河大介

サービス・ソリューション本部 カスタマーサービス部 苫小牧サービスセンター
斎藤悟、西川拓也、越後敬仁、野田晋路

サービス・ソリューション本部 カスタマーサービス部 第1サービスグループ
陸和敏、岩崎英人、村田貴行

[表彰理由]

北海道NSソリューションズ様は、新日鉄住金 室蘭製鉄所様の特殊鋼棒鋼・線材製造生産管理を行う鉄鋼システムの運用を担当している。

本鉄鋼システムは、溶鉱炉を24時間365日ノンストップ連続稼働させるため絶対停止することのできない重要なシステムである。

当グループ員は、上記システムの重要性、社会性を理解し、24時間365日、日々の迅速な保守対応はもちろん、リモート保守機能の活用により、システム停止の未然防止や、現場設置端末障害の早期復旧により業務影響を最小限にすることに注力している。その結果、大きなトラブルもなく、安定したシステム運用に貢献し、お客様より高い評価を得た。

■株式会社 日立システムズ

[グループ名称]

首都圏支店 サービス部 サービスグループ

[所属・氏名]

東日本本社 首都圏支店 サービス部 サービスグループ

島野一則 (代表)

滝澤英樹、森下高明、田中上補、佐藤功治、土屋茂、篠原瑠太、長代倫典、
三浦隆寛、齊藤礼士、大木弘壮、前田秀樹

金融プラットフォーム事業部 サービス本部 第三サービス部 第二グループ
溝上浩介

[表彰理由]

当グループは、首都圏3カ所のお客様先データセンターに駐在し、証券、銀行、保険、産業流通など、さまざまな分野のお客様システムの保守作業に従事している。

社会的に非常に重要なシステムが多く、安定稼働に向け高い技術力と経験を活かし、駐在体制を含む24時間365日の保守体制を構築し迅速な対応を行ってきた。

迅速な対応を実現するため、遠隔保守システムの積極的な導入や、稼働率向上に向けた品質向上対策の提案を行い、安定稼働を維持した結果、お客様より高い評価と信頼を得た。

■株式会社 日立システムズ

[グループ名称]

国立極地研究所 様 担当保守グループ

[所属・氏名]

産業・流通プラットフォーム事業部 首都圏サービス本部 東京西支店
第二グループ

前山裕昭 (代表)

川崎新之輔、渡邊智弘

産業・流通プラットフォーム事業部 首都圏サービス本部 第一サービス部
第三グループ

前田孝志、本多正士、江島康吉

産業・流通プラットフォーム事業部 首都圏サービス本部 東京西支店
第二グループ

尾林慎司、澤田司朗、古木大輔、藤網康二、丸山悟郎

産業・流通プラットフォーム事業部 首都圏サービス本部 第一サービス部
第三グループ

吉田正夫

[表彰理由]

極域科学コンピューターシステムは、国立極地研究所様の研究者並びに、総合研究大学院大学様の学生や共同研究プロジェクトの研究者に対して、共同利用設備として公開、極域科学研究を牽引する重要な業務を担っている。

当グループは、本システムの重要性を十分認識し、トラブルの未然防止のため、日々稼働の監視等を行い、予防保守に努めると共に、営業・SEと協力して安定した機能をご提供できるよう、全力で作業に取り組んでいる。

グループ全員がお客様からご満足いただけるよう、常に強い意識を持って作業に臨んだ結果、お客様から高い評価を得た。

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]

神奈川支社 カスタマーサービス部 巡回グループ

[所属・氏名]

首都圏本部 神奈川支社 カスタマーサービス部

佐藤峻 (代表)

荒川敦、吉根功、伊藤健晴、白鳥論、呉友卓、井筒英裕、原田修吾、

阪田雄彦、中島丈志

[表彰理由]

当グループは、日本一の人口を有する政令指定都市である『横浜市エリア』を中心に、金融・公共・製造・医療系などミッションクリティカルなシステムを数多く担当しており、24時間365日体制で高品質な保守サービスを提供している。

また、日頃からお客様とのコミュニケーションを大切にしており、保守サービスのみならずお客様のシステム環境にまで視野を広げ、お客様と密な関係を築いている。

日本飛行機様とは古くからの付き合いがあり、常に迅速かつ確実な対応を心掛けシステムの安定稼働に取り組んできた。その中で、定期保守作業後の会話の中から、お客様が“電気代の削減”に苦慮していることを逃さずキャッチし、お客様システムを保守しているCEとしてシステムの安全性を最優先に、“現状の環境調査”から“稼働スケジュール”や“今後の導入計画”などを考慮した“環境改善(空調効率のチューニング)”を提案し、85%の節電効果に貢献することができた。

お客様からも、「日常の会話から課題を拾って改善提案していただきありがとうございます。お蔭様で電力費用の大幅削減につながり社内表彰されました。」と感謝の言葉をいただくことができた。

稼働機器の保守サービスだけでなく、お客様のファシリティー環境も考慮しながらお客様システムの安定稼働を築き上げる高い技術力と卓越したサービスは、お客様より高く評価されている。

■大興テクノサービス株式会社

[グループ名称]

首都圏サービス部 巡回保守グループ

[所属・氏名]

インフラサービス統括部 首都圏サービス部

細野貴臣 (代表)

千葉大輝、中野博、長谷川良雄、有賀武久、松井泰郎、佳村厚誠、石坂直樹、高森誉久、原達也

[表彰理由]

当グループは、GS21モデル200Aシステムの保守を担当している。2014年から、システム安定稼働に向けた迅速な保守対応と、障害未然防止を踏まえた予防保守の実施、ならびにソフト更改情報に対する情報提供などを、お客様訪問時や定例会などで継続的に実施してきた。

現在もお客様の要望に対して迅速に 대응しており、現行システムも含めこれまで30年間、ハードウェアに起因するシステムダウンは発生していない。迅速な対応と予防保守による障害未然防止、ならびに各種情報提供を行った結果、お客様より高い評価と信頼を得た。

■株式会社 富士通エフサス

[グループ名称]

東日本本部 関越支社 茨城支店

[所属・氏名]

東日本本部 関越支社 茨城支店

萩野将和 (代表)

井本博之、川上正晴、我妻雅人、益山熊、熊井克至、新田聡、富澤さゆり、天野貴洋、荒木雄一

【表彰理由】

当グループは、茨城県水戸市に拠点を置き、近隣の自治体や医療顧客を中心に、金融・文教他幅広く保守サービスの提供を行っている。

お客様は、2006年に世界で初めて図書館システムに、非接触型の手のひら静脈認証技術を採用したシステムが稼働し、図書館利用者の利便性、本人確認の確実性、セキュリティ確保を観点に安心、安全、安定した業務の継続が求められている。2016年稼働の現システムは3世代目であるが、お客様のシステム、環境、さらには利用者の状況を熟知したエンジニアチームにより、更改作業も問題なく完遂した。稼働後もご担当者様と綿密に計画した定期保守の実施、定期的な消耗品の交換、故障予兆に対する迅速な対応等を遂行し、大きなトラブルも無く、お客様の目的である安定した住民サービスの提供に大きく寄与している。

また、システムの保守対応だけでなく、業務の効率化や、さらなる住民サービス向上についての相談もいただけるような厚い信頼関係の構築により、お客様より高い評価を得た。

■ウチダエスコ株式会社**【グループ名称】**

大宮営業所

【所属・氏名】

大宮営業所

小林貴弘（代表）

渡辺博、太田勝美、中野泰光、荒木修、前田陵汰、高橋昂平、荒木保彦、

星野祐美子

【表彰理由】

当グループは、さいたま市内に拠点を置き、一般顧客、そして自治体の小中学校から大学までの文教市場を中心に、埼玉県内の保守サービスに従事している。同エリアにおいては、市内全ての小中学校がお客様である。そのため、常日頃から文教システムの重要性を十分理解し、円滑に授業が行えるための安定稼働に貢献するべく、高品質なサービスの維持を実現している。また、万一の事態に対する備えも抜かりはなく、システムダウン発生時には、迅速な対応を可能にするとともに、影響を最小限に抑えるための保守体制を敷いている。

今回のお客様である聖学院大学様には、安定したシステム稼働に向けた確実な予防保守点検作業を高く評価されており、長年にわたる実績とともに強固な信頼関係が構築できている。その上で、お客様に対しさらなる「心のこもったおもてなし」を実現させるため、「お客様視点での保守対応」「お客様満足度向上、品質向上」をスローガンに日々活動した。これらのたゆまぬ努力が結実し、技術力のみにとどまらない「心の通い合うサポート」として、お客様からの厚い信頼と高い評価を得た。

■株式会社 T A S**【グループ名称】**

C Sグループ

【所属・氏名】

情報システム部 C S課

常田英志（代表）

松本厚志、山口嘉春、常田謙二、寺谷俊郎、天野有規、笠原慎平、和田佳寿代

【表彰理由】

当グループは、福井県嶺南地区を保守エリアとし、官公庁様、病院様、並びに銀行（端末）様に向けて、保守活動を実施している。また、保守品質の向上及びお客様満足度向上を信念として、お客様視点に立った信頼できるパートナーシップ作りを目指して日々活動している。

敦賀市役所様は、保守部門設立当初からシステム保守を担当しており、過去35年以上にわたりお客様システムの安定稼働に寄与している。日頃より、お客様の業務や要望を把握し、機器の使用状況にあわせた点検や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。この取り組みの結果、現行システムを含め、過去25年以上にわたりハードウェアトラブルでのホストシステム停止は無く、現在も安定稼働を継続している。

2013年2月のホストコンピュータリプレースや、2015年3月の基幹ネットワーク移行という重要プロジェクトでは、当グループが中心となり、各3か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た。準備期間においてのリスク管理をはじめ、問題発生から解決に至るまでの提案力や技術力について、お客様より高評価を得、作業完了後は感謝の言葉もいただいた。お客様とのコミュニケーションを密にし、サーバ室の環境改善及びエコに関してご相談を受け、「グリーンファシリティーリユース」や「電力の見える化」を提案し高評価を得た。

お客様視点に立ち「安全・安心・安定」を常に心掛け、信頼できるパートナー

シップ作りを目指した取り組みの積み重ねにより、敦賀市役所様をはじめ、他の多くのお客様からも高い評価と信頼を得た。

■株式会社 富士通エフサス**【グループ名称】**

福岡支店 サポートグループ

【所属・氏名】

西日本本部 九州支社 福岡支店

天本昭夫（代表）

坂本秀臣、黒田良平、鷹家宏明、安部光生、財本和広、佐藤彰、野口聡、

土生秀樹、中嶋勇人、若狭貴士、上野一輝

【表彰理由】

当グループは、福岡県福岡市内を主に担当している。

お客様先においては、お客様システムの中でも特に重要な電子カルテシステムを、24時間体制で保守を行い安定稼働を実現している。

担当する技術員はお客様先で常駐し、重要システムの安定稼働を実現するため、各装置の技術習得は勿論、システム固有の役割や稼働状況を把握し、トラブル発生時の早期復旧に努めている。

現システムは2013年1月から本稼働し、立ち上げ時の端末展開、サーバの現地調整作業についても十分な計画を立てて問題無く完遂しており、現在もトラブルの発生無く安定稼働している。

お客様起点に立ち、システムの安定稼働だけでなくお客様業務の効率化も含めての活動を目標としており、システム全般に関するお客様の窓口的な存在となり、可能な限りの支援で信頼関係を築いている。

当グループのお客様視点での保守対応と、支援を通じて信頼関係を築く姿勢は、ご推薦元のお客様のみならず、多くのお客様より高い評価と厚い信頼を得ている。

■富士通エフサス四国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 中讃サービス課

【所属・氏名】

フィールドサービス統括部 高松サービス部 中讃サービス課

柏原真彦（代表）

池上雅秀、坂本和也、西山浩二、片山彰、長野明、大山剛史

事業推進統括部 特定支援部

柴田栄、池田尚輝、香川大助

【表彰理由】

当グループは、香川県丸亀市を中心に香川県西部地区を担当している。

担当するお客様は、住民に関する記録、納税通知書の作成、住民情報・税情報・印鑑オンライン等証明関係などを集中処理している。基幹業務の中核を担う重要なシステムは、年末年始を除き24時間の保守体制で安定稼働を実現している。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足を運び、お客様固有のシステムごとの役割や稼働状況を把握し、トラブル発生時の早期復旧に努めている。

2014年9月から2017年3月の2年半という長期にわたり、GS汎用機の基幹システムからI Aサーバシステムに業務移行した。移行については、お客様の計画段階から十分な移行計画を立て、現調作業に留まらず、SE作業支援も行い、問題無く完遂し、以降トラブル発生も無く安定稼働している。

今後についても、お客様起点に立ち、業務の効率化とシステムの安定化を目指し、汎用機搬出後のサーバールームのファシリティ提案（免震台導入）やセキュリティに関しての提案を実施している。当グループのお客様視点での保守対応と、支援を通じて信頼関係を築く姿勢は、多くのお客様より高い評価と厚い信頼を得た。

■株式会社 富士通エフサス**【グループ名称】**

UNIXハードサポートグループ

【所属・氏名】

システムサポート本部 エンタプライズシステムサポート統括部

基幹サーバ/スパコンサポート部

小澤昌人（代表）

中川浩次、唐津秀昭、近藤見弘、中嶋淳、安部玲、安崎努、神宮司牧、

塚田康之、吉岡哲志

【表彰理由】

当グループは、富士通のUNIXサーバ（「SPARC Enterprise」、「SPARC

Servers」)のバックラインサポートとして、お客様先で発生したトラブルの早期解決並びに、高品質の製品をお客様へ提供すべく日々、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。

近年は、『コール率の削減』・『長時間ダウン抑止』を目的に二つの活動を主体的に行ってきた。

『コール率の削減』に関しては、ファームウェア既存障害の削減策として、バックラインサポート部門から開発部門への広報内容を改善することで、製品品質向上に貢献した。これは、開発部門を交え新機能や修正内容の説明会を開催することで、製品開発へ『保守現場の生の声』を届け、保守員の思いを品質につなげる活動を実施した。(約150名参加)

『長時間ダウン抑止』については、ハードウェアRAIDトラブル発生時の保守員対応時間の削減を行った。具体的には、サポート部門にて内部ログ解析を行い、切り分けする方法を確立することで、予防交換や被疑箇所特定を迅速に行うことが可能となり、保守員の対応時間を大幅に短縮することができた。また、お客様向け情報ページを改善することで、お客様自身による資料採取を促し、資料採取のための保守員出勤回数の削減と資料採取時間の短縮を図った。

以上のような活動を通じて、製品品質・保守サービス品質の向上に貢献したことを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 北海道カスタマサービス課

[所属・氏名]

カスタマサービス第一部 北海道カスタマサービス課

松本卓也(代表)

梶道雄、木村正紀、山下茂樹

統合運用管制センター 運用技術第二課

苔米地誠

[表彰理由]

当グループは、北海道内のお客様へ、24時間365日の保守サービスを提供している。各エンジニアは常に技術力、コミュニケーション力、人間力を高め、お客様目線で迅速、かつ正確に対応する事を日々心掛け実践している。

ご推薦元のお客様は、道央地域を中心に病院、診療所を展開されており、当グループはお客様の基幹となる医療システムの保守サービスを提供している。ネットワーク機器からサーバ、端末まで、24時間365日体制で緊急トラブルに対する迅速な対応から、日々の安定稼働に向けた提案などを実践している。

この度、長期間にわたりシステムの安定稼働に貢献したことに対し、お客様より高い評価を得た。

■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 サービスデスク第二課

[所属・氏名]

統合運用管制センター サービスデスク第二課

澤谷彰(代表)

竹内高広、嵯峨英孝、清水恵美子、小林真美、小泉静乃、木戸崇光、

廣森直人、川村宣孝、桑塚義幸

[表彰理由]

当グループは、Distributed by MitsubishiElectricのビジネスPC・PCサーバ・ネットワーク機器をご利用のお客様から障害や問い合わせを受け付け、カスタマエンジニアの手配及び部品手配を24時間365日行うコールセンターである。お客様から電話やメールなど、直接受け付けるフロント部門として、お客様に信頼・安心していただけるよう常に心掛けて対応している。それには、お客様の真のお困り事は何か、また、どうすればお客様の問題が解決できるのかを常に「考え」「行動」することを実践している。

セキュリティ面では、ISO27001 (ISMS)を取得し、組織的なセキュリティの取り組みを実施している。品質の取り組みとして電話応答率の向上・オペレータの平均処理時間の短縮など、お客様の満足につながる目標を設定し、日々目標達成に向け取り組んでおり、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

■株式会社 沖電気カスタマアドテック

[グループ名称]

カスタマサポートセンター プリンティングコンタクト部

[所属・氏名]

カスタマサポートセンター プリンティングコンタクト部

オペレーションサポート第一チーム

佐藤信寛(代表)

成見直人、齊藤敦、宇田川祥平、芳賀直人

カスタマサポートセンター プリンティングコンタクト部

OAサポートチーム

磯貝学

カスタマサポートセンター プリンティングコンタクト部

オペレーションサポート第一チーム

青山義忠

カスタマサポートセンター プリンティングコンタクト部

OAサポートチーム

安部和彦、関森康夫、田中芳彦

[表彰理由]

当グループは、OKIグループの中で金融端末などのトータルサポートノウハウを活用し、プリンターに関する顧客からの相談や修理受付を6年間にわたって受託担当してきた。

2016年度は、新製品の投入や既存製品のさらなる進化があり、お客様や社内外からの期待も大きく、特にCS向上については激戦りといわれるプリンター市場においてさまざまな工夫が必要とされ、当グループ一丸となり対応を行った。

対応品質については、コールセンター国際規格であるCOPCに準拠した目標を週次で管理報告し、全社と部門内全員へ見える化を行って継続改善し、結果として受電率を年間を通して良化させている。

なお、顧客満足度(CS)については5ポイント向上させて98.7%を実現し、この実績は沖データ様からも感謝を受けている。

保守会社の一部門として継続的にCS向上に取り組み、お客様より高い評価を得た。

■株式会社 沖電気カスタマアドテック

[グループ名称]

関西支社 サポートサービス第二部 京都支店

[所属・氏名]

関西支社 サポートサービス第二部 京都支店

三田孝康(代表)

関西支社 サポートサービス第二部 京都支店 ユーザ主管係

鈴木博、池内隆志、松尾正紀、豊田孝

関西支社 サポートサービス第二部 京都サービス課

今西正司

関西支社 サポートサービス第二部 京都サービス課 第一係

北風仁大

関西支社 サポートサービス第二部 京都サービス課 第二係

久保田昇

関西支社 サポートサービス第一部 サービス第二課 寝屋川センター

田村嘉崇

関西支社 サポートサービス第二部 京都サービス課 京都四条センター

盛孝行

[表彰理由]

当グループは、京都信用金庫様の新システム移行(年末年始一斉切替 111箇所)に向けた更改作業において、お客様要望を的確に捉え、設置手順書の確立、管理方法、現地調査実施によるレイアウト図作成、現地作業者の教育訓練等々を、役割分担を明確化にし、関係各所と連携を取りながら作業を確実に行った。

システム移行においては、営業店端末の更改、為替システムの更改、ATMシステム移行と、大きく三つの作業が同時に動いた。システム移行を確実にを行うため、課題管理表を作成し、お客様の要望と相違ないか、問題なく完遂できるか、タイムスケジュールに問題がないか等、一つひとつを確実に実行し、関係各所と情報を共有しながら、お客様と確認を行った。

年末年始、2日間で111箇所、延べ人数717人(全国から応援)にて、お客様要望であった「作業ミスゼロ」を達成し、安心・安全な作業の提供により、お客様から感謝の言葉をいただいた。

さらに、移行作業後は、お客様事務統括部内に保守部門の常駐席を設け、身近に悩み等を開ける環境作りを図り、お客様より高い評価を得た。

保守サービスに関する感想文の表彰作品

最優秀賞

プロとして

株式会社 日立システムズ
ICTインフラサービス事業グループ
社会プラットフォーム事業部
サービス本部
第二サービス部
第一グループ

田熊 駿介氏

優秀賞

一番大切なこと

東京コンピュータサービス株式会社
フィールドサービス事業本部
姫路支店
第二CS課

江口 隆志氏

直すだけなら趣味で出来る

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一部
北関東カスタマサービス課

飯野 貴啓氏

今でも指針となる先輩の言葉

株式会社 沖電気カスタマアドテック
中国支社
サポートサービス第二部
岡山サービス課 CE係

三谷 拓也氏

最優秀賞 プロとして

株式会社 日立システムズ
ICTインフラサービス事業グループ
社会プラットフォーム事業部
サービス本部
第二サービス部
第一グループ

田熊 駿介

「もういいから、Kさん呼んで！」

お客様は、私が行っている作業を中断させ、先輩社員であるKさん

を呼ぶように指示した。

日頃から登山やマラソンを趣味としているKさんは、対応もハキハキとした好青年だ。

現場配属されて約1年。やっと任せていただいた作業中に、お客様が溜息をつきながら叫ぶ姿に私は動揺を隠せず、ただ、茫然としてしまった。

紳士的なスポーツマンシップへの「不名誉な」レッドカードに対し抗議する間もなく、空気を察したのか、近くで作業していたKさんがいつの間にか私の前に立ちはだかっていた。

「T君、ここはいいから隣の作業をやってくれないか。」

冷徹に審判は退場を告げる。

お客様から初めていただいたクレームと、先輩からの言葉に、まるで「全てを否定された」かのような空虚な気持ちが、私の心を支配していた。

一体何故、こんな事を言われなくてはいけないのか。この作業は何回も実施していて手順誤りもなく、お客様に対して粗相があったとも思えない。私がやってもKさんがやっても結果的には同じではないのか？ お客様は、いつも親しくしているKさんにやってもらいたいだけではないのか？

当時まだ若かった私の判断は、甘い悪魔の囁きに傾きかけていた。

「別ベンダーの作業でも急な叱咤を受け、作業を中止にすることが度々ある」といった話を休憩所で耳にした時点で「私の問題ではなく、お客様が悪いのか」という都合の良い結論にすっかり納得していた。

「あのお客様は八つ当たりのように作業を中断しますね。」

事務所への帰り道、軽い気持ちでKさんに愚痴をこぼすと、その返答は「開き直った無敵の私」にとって予想外のものだった。

「何で作業を止められたかよく考えるんだ。お客様の立場になって考えなくてはダメだ。お客様からは、プロの作業の対価として、高い保守費をもらっているんだ。」

いつものように優しく応えてくれる事を期待していたのに、険しい面持ちで繰り出されるカウンターパンチを受けてしまった私は、もう必死だった。

周りの話も聞き自分なりに考えた結果として、お客様が特殊であり誰がやっても同じで、問題があるのはお客様ではないのか？

「明日、もう一度自分の作業をよく確認するんだ。」

よるめきながらも反射的に応戦したが、別れ際のKさんが残した言葉の前に、私の体はリングに深く沈み込み、勝敗を決定するゴングが頭の中に鳴り響いていた。

一晩かけてもKさんの言葉を消化しきれなかった私は、翌朝、Kさんが行った作業を隅々まで確認するという、密やかなリベンジ戦に打って出た。

しかし、実際に確認し始めると、すぐに考えが変わっていった。

「お客様に気に入られているだけで、やっていることは同じに決まっている。」

そんな風に思っていた私の眼には、それまで全く見えていなかった、随所に行き届いたきめ細やかな心配りや、保守基本動作を確実にやっている姿が次々に飛び込んで来た。私の心は震え、勝敗は清々しい程に明快だった。

「お客様からの厚い信頼」という名の輝かしいチャンピオンベルトを身に纏った王者の栄光に、疑心暗鬼の新人ファイターは、一夜越えて再びリングに沈められてしまった。

確かに、作業の内容には変わりなかったが、私が行った作業と比べて品質が圧倒的に高く、見た目も美しく合理的で、長年受け継がれてきた技術や意思を感じさせるものがあった。

加えて、私の作業を再度やり直したのにも関わらず作業時間に遅れが発生していなかった事にも驚いた。

Kさんが残した明確な足跡を目の当たりにした私に、残された言い訳は何もなかった。

そこには、(当時の私にとって)「ここまでやる必要があるのだら

うか？」と思ってしまう程の繊細な配慮が散りばめられており、結果だけを見ても「心を込めて」「丁寧」「確実に」に作業をしていた事が感じ取れるような、完璧な作業証跡があった。

「お客様が求めているのはプロとしての品質だ。新人だろうが、関係ない。プロとして、できることをやらずに手を抜いていたことに対して怒っていたんだ。」

まるで、作業の結果を通してKさんがそう言っているかのように感じた。

振り返ってみると、「自分はただ、ノルマをこなすように作業していただけだったのではないか」という事に、あの時初めて気付かされた。それから数週間後、あのお客様と同じ作業に携わることとなり、「最大限できることを全て行う」というKさんの作業を思い出し、自分と何が違うのかを考えながら作業を行った。

「完璧にはできないかもしれない。それでもできる限りやってみよう。」

Kさんがやっていた、お客様説明・作業記録・作業エリアの養生・大きな声での指差呼称を思い浮かべながら一つひとつの時間をかけて確実に行った。

普段とは違った緊張感もあり、全身からは大量の汗が出てきた。

お客様はずっと背後で作業を見ていたが、今回は何も言わず、私の作業を中断することはなかった。

作業が終わり、システムの状態を確認していただきながら「何か不備は御座いませんでしょうか？」と指示を仰ぐと、「T君に、そんなことを言われるとは思わなかった。」とお客様の表情が(ほんの少し)和らいだが、「いつも作業は適当で、終わったらすぐ帰っていたから、今日もそうかと思っていたよ。今日は違うんだね。」と伝えられ、少し複雑な心境になった。

作業後、休憩所にてご一緒させていただき(ばったりと鉢合わせ)、ありがたいお言葉(手痛いご指摘)をたくさんいただいたが、最後の最後で「今日は、確実に作業を行っていたね。」という言葉(絞り出して)いただいた事を今でも覚えている。

数年経った頃、お客様との懇親会の席でご一緒させていただき事になり、その席で、厳しかったお客様が作業の時とは違う優しい表情で私に話しかけてくださった。

「T君、まだまだ、Kさんには及ばないまでも、少し成長したね。あの時は厳しい事を言って申し訳なかった。あのシステムは何万人というユーザが日々アクセスしていて、ほんの少しの気の緩みが社会に大きな影響を与えてしまう。わが社会にとって大打撃だ。その時はT君の会社も大変な不利益を被る事になる。そうした事も分かって欲しかったのだよ。これからはKさんの作業品質を受け継いでいけるよう頑張ってください。」

同じ作業を行うことだったら誰でもできる。高品質を継続しつつ、誰が見ても納得のできる作業結果を追求していくのがプロの作業だと理解した。

そのためには、お客様システムの重要性を意識し、いかなる場合でも保守基本動作を遵守することを継続するように努めている。

あの時から月日は流れ、入社10年目となり、私も後輩を指導するべき立場になったが、今では髪に「白いもの」が混じるようになったK先輩の背中が教えてくれる事を、さらにブラッシュアップして次の世代に受け継いでいくのは私の役目だと、日々現場で奮闘している。

保守サービス向上月間標語の表彰作品

最優秀賞

守ろう基本 変えよう視点 みんなで高める 確かな品質

NECフィールドディング株式会社
関西支社
流通サービス部
POSセンター

山根 嘉雄氏

優秀賞

確かな技術と豊富な知識で 築く信頼 届ける安心

東芝ITサービス株式会社
ユニファイドマネジメントセンタ
リモートマネジメントサービス部
リモートマネジメント第一担当

志賀 大介氏

期待を超える保守サービス 創意と工夫と まごころで

NECフィールドディング株式会社
東日本営業本部
北海道営業部
営業第一課

三浦 修平氏

頼るな経験 捨てよう過信 基本を守って 安全作業

株式会社 沖電気カスタマアドテック
第一支社
首都圏サポートサービス部
上野サービス課
第二係

波田野 あすか氏

政府主催 平成 29 年度情報化月間記念式典を開催

情報化促進に貢献した個人・企業等を表彰

政府主催の「平成29年度情報化月間記念式典」が10月2日、東京・中央区の東京証券会館で開催された。

わが国の健全な情報化を推進するために、通商産業省（現・経済産業省）をはじめとする関係省庁が連携し、1972年に始まった情報化月間は、今年で46年目。記念式典には、経済産業省から平木大作大臣政務官、総務省から富永昌彦総務審議官、文部科学省から宮川典子大臣政務官、国土交通省から高橋克法大臣政務官が出席した。

表彰に先立ち、平木大作経済産業大臣政務官は次のように挨拶した。

「AIの活用やIoTといった新しい技術トレンドは、第四次産業革命とも言われる変化を社会にもたらしつつあります。政府としては、モノとモノ、人と機械、データ、技術、組織など、さまざまなモノがつながる、「Connected Industries」というコンセプトを掲げ、推進しております。日本の強みは製造現場などにおいて、質の高いリアルデータが蓄積されていることですが、現状では、十分に活かされているとは言えない状況です。

「Connected Industries」の実現で、消費者データの活用による、新たなソリューションビジネスの創出や、モノづくりの技能のデータ化による後世への伝承が可能になります。本日は表彰される皆様方を端として、わが国の

情報化に大きな足跡を残す、個人や企業、団体が続くことを願ってやみません」

続いて情報化促進貢献表彰が行われ、受賞者を代表して、一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会参与・金修氏が、「進歩の著しい情報技術が企業活動に直接的な影響を

与える時代となるなか、IoTの活用は、これからの情報化にとって、非常に重要な要素であります。現在、情報化に関わっている方、すべての方にエールを送らせていただきます」と謝辞を述べた。

この後、U-22プログラミングコンテストの入賞者の発表と表彰が行われ、最後に経済産業省商務情報政策局情報技術利用促進課長中野剛志氏による「Connected Industriesに必要なIT人材政策」の講演で幕を閉じた。



挨拶する平木大作
経済産業大臣政務官

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 営業統括部 営業統括課 TEL：03-3216-3750

JECCニュース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JECCニュース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（<http://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
株式会社JECC 技術調査室 JECCニュース編集部
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」

お詫びと訂正

2017年秋号（No.552）にて、「東芝ソリューション株式会社」様の広告を掲載しておりますが、正しくは、「東芝デジタルソリューションズ株式会社」様です。謹んでお詫びと訂正を申し上げます。