

# JECCNEWS

2019年10月1日 季刊発行 No.562

2019.秋号

## CONTENTS

JECC「保守サービス向上月間」で優秀保守技術者・応募作入賞者を表彰	2
CEATEC 2019、10月15日に開幕	3
インタビュー	
サーキュラーエコノミーとデジタルの融合	4
東京大学 大学院工学系研究科 教授 梅田靖	
IT Topics & News	7
・コンピュータウイルス・不正アクセスの 届出事例（2019年上半期）を公開【IPA】	
シリーズ JECC営業パーソンインタビュー <sup>②④</sup>	8
（【特別編】 営業支援部 資産管理課）	
JECC 2019年度保守状況調査まとめ	10

ITとファイナンスを、プロデュース。

# JECC

## JECC「保守サービス向上月間」で 優秀保守技術者・応募作入賞者を表彰

# 10月7日開催表彰式を受賞者229名決まる 保守技術者全国25グループと応募作入賞者

JECCは、毎年10月を「保守サービス向上月間」と定め、コンピュータ保守技術者の日頃の努力を称える「優秀保守技術者表彰式典」を開催している。回を重ねて今年度は48回目を迎える。

JECCでは、この行事の一環として、お客様を対象にした保守状況調査を実施し、その結果を基に保守サービスの向上を図る保守サービス総点検運動を実施するほか、優れた保守技術者を表彰することで、さらに保守技術・保守サービスの向上が図られることを期待している。

このほど今年度の受賞者として、優秀保守技術者25グループ221名と、保守サービス向上月間標語及び保守サービスに関する感想文の受賞者8名を決定し、来る10月7日に、東京・大手町の経団連会館カンファレンスで、経済産業省、一般社団法人電子情報技術産業協会より来賓を迎え、第48回優秀保守技術者表彰式典において表彰を行うこととした。

この式典では、システムの安定稼働を維持するために日夜努力されている多くの保守技術者の中から、特に顕著な功績があった方々を優秀保守技術者として、また、応募の保守サービス向上月間標語と感想文で入賞された方々を、ともに来賓や多数の出席者の前でJECCの桑田始社長が表彰し、その栄誉を称える。

今回表彰される229名のうち、優秀保守技術者25グループ221名については、各グループ代表の25名が表彰式に出席する。昨年度までに受賞した優秀保守技術者は、累計で7,906名。今回の221名が加わると、8,127名になる。

優秀保守技術者の審査は、コンピュータ・メーカー6社及び6社から委託を受けた保守サービス担当会社並びに保守担当先のお客様から推薦書が提出された者を対象に、保守サービス会社及びJECCで構成する「保守サービス責任者会議」において、次の選考基準に基づいて行われた。

①担当するお客様における保守状況が良好で、システムの故障時間が極めて少なく、システムの円滑な運用に

顕著な功績があったと認められる者。

②保守技術者の活動を支援し、保守サービスの向上に特に功績があったと認められる者。

③保守技術の改善に特に功績があったと認められる者。

また、JECCが保守サービス関係者を対象に募集した「保守サービス向上月間

標語」は、ハードウェア、ソフトウェア保守サービスの重要性や、保守技術者並びに保守サービス業務に携わる者としての心構えを短い言葉で的確に表現した内容で、特に最優秀作品については、その年の保守サービス向上月間のポスター等に掲載される。

今年度の応募数は1万7,466編となり、保守サービス責任者会議で審査した結果、最優秀作品1編と、優秀作品3編を決定した。

「感想文」は、保守サービス全般に関するものをテーマに、標語と同様に募集を行い、今年度は407編の作品が寄せられた。いずれも、保守技術者や保守サービス関係者の日頃の努力や貴重な体験がにじみ出ており、仕事に対する熱意にあふれた素晴らしい内容である。

こちらも保守サービス責任者会議により、最優秀賞作品1編、優秀賞作品3編が選出された。さらに受賞作品と、選考過程で選ばれた他の優秀作品全44編を収録した「保守サービス向上月間のしおり・感想文集」を発刊し、全国の保守拠点など関係者に配布する。

また、式典では、サッカー解説者山本昌邦氏が、「心をつかむ人材育成術」のテーマで記念講演を行う。



# CEATEC 2019、10月15日に開幕

「Society 5.0の総合展」としてCPS/IoTなどのテクノロジーを活用した未来社会を発信

## 最先端の家電見本市から 共創をテーマとする Society 5.0 の総合展へ

CEATEC 2019(主催:一般社団法人電子情報技術産業協会(JEITA)など)が10月15日(火)に開幕する。会場は幕張メッセ(千葉県千葉市)で、18日(金)までの会期4日間で、約15万人(昨年実績)が訪れる見込みだ。

CEATECは、デジタル家電の祭典とし家電見本市のイメージが強かったものを、2016年にそのイメージを一新。開催テーマに「つながる社会、共創する未来」を掲げ、CPS/IoTなどのテクノロジーを活用した未来社会を発信する展示会へと大きく舵を切った。いまでは、業種や産業を超えた連携による事業創出や世界各国との政策連携なども含めた「共創」を生み出す場として、毎年新たな出展者を迎えながら、「Society 5.0の総合展」として、業界の垣根を超えて、幅広い業種の企業や団体が集まる展示会となっている。

## 注目は、複数の企業の共創により、 2030年のまちを構築する「Society 5.0 TOWN」

Society 5.0で社会はどう変わっていくのか、未来の生活はどうなるのか、会期中は多様な業種・産業の出展者がそれぞれの将来ビジョンや先進的な取り組みを披露・発信するが、中でも注目は、企画展示「Society 5.0 TOWN」。ANAホールディングスや大成建設、関西電力や大阪ガスなどの初出展企業をはじめとする24社/団体が参画し、「2030年の未来のまち」で実現が見込まれる多様なサービスを披露する。また、企業同士の共創事例を発信する共創ゾーンを初めて設け、従来の個社ごとの展示だけではない、新たなスタイルが展開される。

## 各産業のリーダーが集結する 基調講演「CEATEC KEYNOTE」

展示だけではなく、多彩なコンファレンスが100以上開催されるのもCEATECの魅力だ。特に基調講演である「CEATEC KEYNOTE」には、ANAホールディングスの片野坂真哉社長やJTBの田川博己会長、JapanTaxiの川鍋一郎社長や竹中工務店の佐々木正人社長、広島県の湯崎英彦知事など、各業界のリーダーが登壇して、共創する未来に向けたビジョンを発信する予定だ。基調講演をはじめとする会期中に開催されるすべてのコンファレンスは、公式WEBサイトから聴講予約をする必要があるため、コンファレンスの聴講を希望する場合は、来場前に忘れずに予約をしていただきたい。

## Society 5.0 の実現を支える、 次世代の IoT 人材を応援

Society 5.0の社会で活躍が期待されているのは、次世代を担う学生たちだ。CEATEC 2019では、学生の来場者に対して、「学生交流ラウンジ」を初めて設置し、学生の会場見学や業界情報収集をサポートするコンシェルジュ機能を整備する。会場全体を産業界の「オープンキャンパス」に見立てることで、工学系をはじめ、医療や農業などといったテクノロジーを活用する人材も含めた学生のキャリアデザインを支援し、次世代のリーダーたちを応援する。

## Society 5.0 に向けた動きが体感できる CEATEC 2019

Society 5.0に向けて動き出した企業の取り組みや最先端テクノロジーを実際に体感する機会として、さらにはこれからの未来を考える機会として、ぜひCEATECの会場へ実際に足をお運びいただき、「共創」に取り組むパートナーを見つけていただきたい。

CEATECの詳細および入場事前登録は公式WEBサイト (<https://www.ceatec.com/>) にて。



2018年のコンファレンス会場の風景



2018年の展示会場の風景

## インタビュー

サーキュラーエコノミーと  
デジタルの融合

～CEが実装された世界を見据える～

東京大学 大学院工学系研究科 教授 梅田靖

東京大学 大学院工学系研究科 教授

梅田靖 (うめだ やすし)

東京大学大学院工学系研究科精密機械工学専攻博士課程修了後、東京大学大学院工学系研究科講師、東京都立大学工学研究科助教授、大阪大学大学院工学研究科教授などを経て、2014年から東京大学大学院工学系研究科教授。21世紀政策研究所研究主幹。

## 資源循環と経済性を結びつけた概念

日本では2000年代初頭から「循環型社会」への取り組みが始まり、当時は「3R (Reduce、Reuse、Recycle)」が盛り上がりを見せました。その後、2010年頃から欧州で、資源の有効活用や競争力強化、雇用確保を目指す機運が高まり、企業や政府、研究機関と連携して、サーキュラーエコノミー（以下、CE）への移行を推進することを目的にエレン・マッカーサー財団が設立されます。この財団が、さまざまな調査・研究を行い、レポートを発表し、その後2015年12月にEUが、

CE政策に関する基本方針を示した「CE パッケージ」

(Closing the loop - An EU action plan for the Circular Economy) を発表します。これが2014～2019年のEUの政策の柱とされ、サーキュラーエコノミーを中心に環境政策を推進することを宣言しました (図1)。ここから欧州は政策としてCEにシフトしていこうとしています。

CEは、簡単に言うと「持続可能な資源利用を行う社会を実現する取り組み」で、「循環型社会」や「3R」と異なるポイントは大きく三つあります。一つ目は、海洋プラスチックごみ問題や食品ロスなどの現在、社会的に注目を集めている問題とつながっている点、二つ目は3Rの頃はリサイクルが中心でしたが、CEはシェアリングやサブスクリプション (定額制サービス) など新しい最近のビジネスモデルを活用したリユースのウエイトが大きくなっている点です。そして三つ目、欧州のCEパッケージでは「雇用の確保」と「産業競争力の強化」に結びつけ

FUJITSU Human Centric AI  
ジンライ  
Zinrai  
富士通のAI(人工知能)

FUJITSU  
shaping tomorrow with you

「Zinrai (ジンライ)」は、人と協調する、人を中心とした富士通のAI。人の創造力や可能性を引き出し、社会に新たな価値を創出します。

るとされています。循環型社会や3Rではリサイクルのためには多少コストが高くなることもやむを得ないという風潮でしたが、CEはリサイクルやリユースが競争力強化につながるように、法整備をして制度を整えていきましょうという流れになっています。実現可能性についてはテクニカルな問題が多々ありますが、このように資源循環と経済性を結びつけている点が3Rや循環型社会と最も大きく異なる点と言えるでしょう。

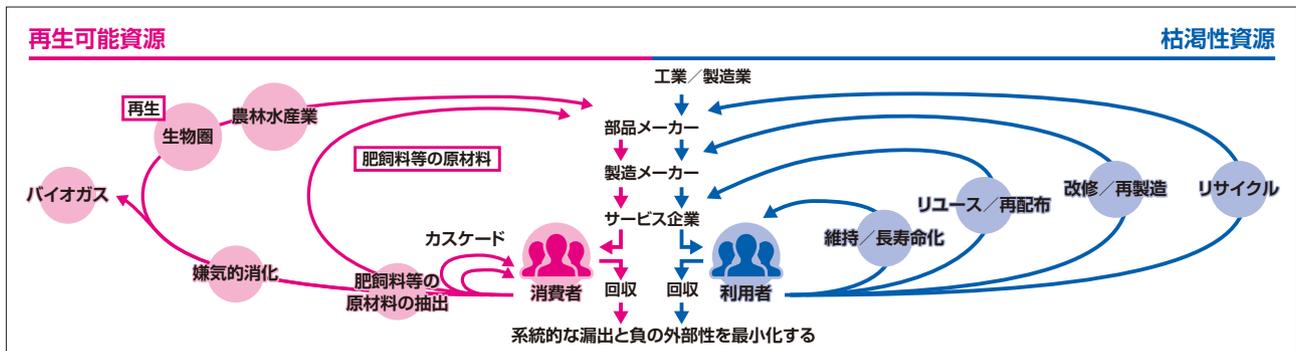
### 先んじてCEに取り組むことで競争優位に

CEが回り始めると、製品の修理やメンテナンス、リマニュファクチャリング（使用済み製品の再生）に工数がかかるので「雇用の確保」につながるというのはイメージがしやすいと思います。もう一つの「産業競争力の強化」は、CEに関わる指令（法令）・規制等が欧州か

ら波及する兆候がある中、世界のどの地域においても法律が制定される前から準備を進めておけば、ミニマムコストで先手を打つことが可能となり、競争力の強化につながるというものです。

例えば、ドイツ・ミュンヘンに本社がある世界的メーカーのシーメンスは、Industrie 4.0に参加し、欧州の中でも早期にデジタルプラットフォーム戦略を始めた企業です。同社は、デジタル戦略とCE戦略を組み合わせることにより、プラットフォーム戦略を強力に推し進めると同時に、CEに①サーキュラーインプットモデル（リユース、リマニュファクチャリング）、②廃棄物の再利用・再生、③寿命延長、④リースによるPaaS（プロダクト・アズ・ア・サービス）、⑤プラットフォーム戦略（シェアリングビジネス）という五つのビジネスモデルを設定。ほぼすべての事業活動でCEを組み入れた活動を

（図1）EUが提案するサーキュラーエコノミーのイメージ



参考資料：Ellen MacArthur Foundation circular economy team drawing from Braungart & McDonough and Cradle to Cradle (C2C)

**NEC**

ともに奏で、ともに創る。  
私たちの未来。

私たちは世界中の人びとと協奏しながら、  
先進のICTで、明るく希望に満ちた社会を実現していきます。

Orchestrating a brighter world

積極的に行っています。

### CEとデジタル技術は親和性が高い

もう一つ、CEに取り組んでいる代表的な企業としてフランスのヴェオリア・エンパイロメントがあります。同社は、水資源、エネルギー、廃棄物の循環マネジメントに関するトータルソリューションを通じて都市や産業の持続的発展に参画している企業で、デジタルプラットフォームを導入することにより情報収集を行い、さらにCE政策を絡ませることにより市場を拡大させ、差別化を図っています。具体的にはヴェオリアが世界中で運営する浄水場やエネルギー事業などのデータを、IoTを活用してデジタルソリューションプラットフォームに蓄積し、顧客である自治体や企業に代わって資源の効率的な活用をモニタリングすることが可能になるというものです。

CEとデジタル技術の親和性については、一つにはシーメンスのように製品の利用情報やトレーサビリティによって、メンテナンスやリユースなどの効率を高めるといった方向性があり、もう一つには、ヴェオリアの浄水場の例のようにオペレーションを効率化させる方向性があります。日本においては、建設機械メーカーのコマツが開発した「KOMTRAX」というシステムがあります。建設機械の情報をGPSや通信システムを用いて遠隔で確認し、機械トラブルを防いだり、生産性を向上させるシステムです。このような方向性は特にメーカーと顧客の関係が強固なB to Bの分野で進展しやすいと言えるでしょう。

### 今後を見据えた戦略として取り組む価値はある

CEは、温暖化に並ぶグローバルでのホットイシューです。現在、欧州で実現しようとしてされているCE政策パッケージは、CEの実現を目指すことで欧州の雇用と市場競争力を高めようとする政治的な意味合いもある動きといえます。しかし、遅かれ早かれCEが提示するような社会に移行することは不可避であり、もしCEが失敗した場合、人類の持続可能性が担保できないというシナリオも浮かび上がります。したがって、この考え方がグローバルスタンダード化し、中国を始めとしたアジア諸国においてもCE政策が急速に実装された場合を想定して、日本の製造業も欧州を中心としたCE政策の動向について注意しておくのはもちろん、今のうちからCEに取り組んでおいて損はないと言えるでしょう。

これからCEに取り組もうとされる企業の方は、私が研究主幹としてまとめ、インターネットでも公開されている21世紀政策研究所の研究レポート「欧州CEが目指すもの～Circular Economyがビジネスを変える～」も参考にさせていただきながら、自社の企業の強みをうまく活かすようなかたちでCEを取り入れる思考訓練をされると良いと思います。

そして、従来型のビジネスモデルに付加するかたちでリースやサブスクリプションを取り入れるなど、社内の各部門、各部署でCEを取り入れるための検討を行うことで、新たなビジネスの発見にもつながる可能性があると思います。



*Hitachi Social Innovation is*  
**POWERING GOOD**  
世界を輝かせよう。

**HITACHI**  
Inspire the Next

世界はいま、さまざまな課題に直面しています。  
どうすれば、輝く未来への道を切り拓くことができるのでしょうか。

日立は、世界中の人々が望む“良いこと”すなわち“Good”を実現するために、  
多様なパートナーと全力を注ぎたいと考えています。

すべての力を、より良い未来のために。

<https://social-innovation.hitachi/>

## IT Topics & News

### コンピュータウイルス・不正アクセスの届出事例（2019年上半期）を公開【IPA】

8月28日、独立行政法人情報処理推進機構（略称＝IPA）は、2019年上半期（1月～6月）のコンピュータウイルス・不正アクセスの届出事例を公開した。主な事例として挙げられているものからいくつか概要を紹介する。

①外部組織からの連絡により、届出者（企業）が運用するウェブサイトからのクレジットカード情報の漏えいが発覚。ウェブサーバーを調査したところ、何者かによってECサイトの決済画面が書き換えられ、入力されたクレジットカード情報が第三者に送信される状態となっていた。管理者アカウントのパスワード強度、アクセス制限が脆弱であったことが原因と見られる。

②届出者（企業）の内部のネットワーク負荷が高くなり、調査したところ、300台を超えるパソコン及びサーバー類でウイルス感染を確認した。原因を調査した結果、一時的にグローバルIPアドレスが付与された外部持出し用パソコンが感染源となり、組織内ネットワークへウイルスが拡散したことが判明した。

③届出者（教育機関）のサーバー死活監視で異常が見つかり、状況を確認したところ、サーバーがランサムウェアに感染したことが発覚。組織内に提供しているメールサービスの一部機能が利用できなくなった。感染経路を確認すると、当該サーバーへのリモートデスクトップアクセスを許可していた業務委託先の作業パソコンを経由し、何者かが不正アクセスしていたことが判明した。

なお、届出にはこれらの事例だけでなく、メールアドレスやパスワードの漏えい、ウェブサイトの改ざん、管理者権限アカウントの不正利用、公開用ディレクトリのアクセス権限の変更、VPNサーバーへの不正ログイン、ウイルスの発見・感染、DoS攻撃、顧客情報やアカウント窃取等の情報も複数寄せられている。

被害の多くは、一部推測も含まれるが、修正プログラムの適用やアクセス制限などの基本的な対策を行ってれば防げた可能性が高いものであった。それでも、基本的な対策が行われず、一部被害まで生じている背景には、人手や時間がないといった運用面の不備によって対策の着手が遅れたり、放置されたりしてしまう状況があることが考えられる。

対策を着実に実行するためには、事業計画やシステム構築の検討段階から、セキュリティに関する運用面の設計や計画を行う必要がある。また、すでに運用中のシステムにおいて、事前の計画が十分でなかったとしても、万が一被害が発生した際の損害を想定し、必要な人員確保や運用の見直しが求められる。

古くから知られている、あるいは過去に流行した攻撃手口が世間で話題にならなくなったからと言って、必ずしも同様の攻撃が無くなっているわけではなく、攻撃者らは日々世界中のネットワークをスキャンして、悪用できる脆弱性を見つければ攻撃してくる。すでに知られた攻撃手口での被害は確実に防止すべく、基本的な対策はしっかりと行うべきであろう。



**TOSHIBA**

東芝のIoT  
**SPINEX™**

DIGITAL

REAL

**それは、IoTのある風景。**

IoTの力で、産業をささえる骨格（脊椎）になりたい。  
そんな想いから、東芝のIoT「SPINEX（スパインエックス）」は生まれました。  
たとえば、現実世界をサイバー空間上に再現した「デジタルツイン」で「見える化」や最適制御を行うこと。  
東芝は、IoTと先進の技術で、人とモノがつながる新しい明日を目指します。

東芝の「人を想うIoT」 | 社会インフラ事業での経験とIoT技術を生かし、関連事例・実績 | ささまざまな取り組みを行っています。

  
エネルギー

  
製造

  
交通

  
物流

  
ビル

  
流通

**東芝デジタルソリューションズ株式会社**  
お問い合わせ [INS-info-iot@ml.toshiba.co.jp](mailto:INS-info-iot@ml.toshiba.co.jp) 

## シリーズ JECC営業パーソントビュー②④

### 〔特別編〕 営業支援部 資産管理課

JECCの社員は、常日頃、お客様に対してどのようなことを意識し、業務に取り組んでいるのか。今回は特別編として、資産管理課スタッフのホッペを紹介します。

#### 社員データ



高尾 直行

(営業支援部 資産管理課 課長代理)  
1998年入社。入社22年目。関西支店営業課、技術調査部調査課、技術調査部技術課を経て、2015年、営業支援部資産管理課に配属。モットーは“お客様のために誠実に対応”。



石垣 麻衣

(営業支援部 資産管理課 リーダー)  
2007年入社。入社13年目。本社官公営業第一部営業第二課、中部支店を経て、2014年、営業支援部資産管理課に配属。モットーは“誠心誠意、何事も一生懸命取り組む”。

#### Q1.現在担当されている業務の内容を教えてください。

高尾：主に官公営業第一部、法人営業第一部営業第一課等が担当するお客様のリース・レンタル終了物件の返却や処分、返却後のデータ消去などに関するお客様との調整や手配を行っています。また、返却後の機器について、リユース・リサイクルや「廃掃法（廃棄物の処理及び清掃に関する法律）」に則った適正処分を関連会社と連携して実施しています。

石垣：関東支店、中部支店、法人営業第一部営業第二課の満了契約の撤去調整等を担当しています。これまでは自治体の部署を担当することが多かったのですが、7月から法人営業を初めて受け持つことになりました。契約書の様式や契約内容が自治体のお客様と異なり、新鮮な気持ちで仕事をしています。まだお客様の特性を理解しようと試行錯誤しながらですが、スムーズな満了後の手続ができるよう取り組んでいきたいと思っています。

#### Q2.これまでの仕事の中で、特に印象に残っているエピソードは何ですか。

高尾：入社当初は営業課にいましたが、その後は調査課、技術課など、お客様に直接接する機会が少ない部署での経歴が長かったことから、資産管理課に異動が決まった時は、お客様にも営業担当者にも迷惑をかけはしないかと、不安ばかり



りでした。実際、最初のうちは不慣れな対応を重ねてへこむ機会も多かったのですが、1年くらいかけて徐々にお客様にも信頼していただけるようになり、今は、お客様からの多様な要望にお応えして喜んでいただけることに充実感を得ています。

石垣：これまで一番影響を受けたのは、中部支店への転勤です。まず、女性総合職の転勤1号で「どうして私が？」と戸惑い、また、それまで実家を出たことがなかったので、転勤したばかりの頃は心細く途方に暮れていました。名古屋で友人にも恵まれ、余裕が生まれてくると、「住めば都」って本当だったんだ！と名古屋のことが大好きになりました。名古屋飯もすぐに大好きになりました（笑）。中部支店では、地域ならではの独特のタイプの方もいましたが、そういった方との仕事は楽しく、きちんと仕事をしていきたいというモチベーションにもなりました。転勤したことで、どんな時も限界を決めているのは自分自身なのだ気付くことができ、どんな状況でも仕事に精一杯取り組みたい、という自分の気持ちにも気付くことができました。

#### Q3.仕事上で特に力を入れていることは何ですか。

高尾：私たち資産管理課は直接お客様とお会いする機会は少なく、コミュニケーションはほとんど電話かメールですが、お客様のご要望や、お客様が契約内容についてどこまで把握されているかを丁寧にヒアリングしながら、お客様の気持ちに寄り添って対応をしたいと考えています。自分がお客様から伺ったお話だけでは情報が不足している場合は営業にも確認し、確証を取ってから進め、お客様にお手間を取らせないようにしています。また、終了物件の返却対応や処分のやり取りでお客様から伺うお話からご要望を汲み取り、営業と連携して実現できることはないかと気を配っています。

石垣：私は、お客様や営業がスムーズに処理できるようにすることを第一に考えています。お客様によっては、同時に数十カ所から返却があったり、一部は契約終了で一部は再リース契約となることもありますので、期限も守りつつ、ミスなく業務を進めることを心がけています。自分で営業をしていたころは資産管理課の人に気軽にお願いしていました

が、資産管理課の業務がここまでハードだとは思っていませんでした（笑）。

#### Q4.同じ課の同僚など、自分の周りの人たちに、日々感じたり、思うことをお聞かせください。

高尾：資産管理課は、お客様へ最善な対応ができるよう、限られたリソースの中で日々の業務に取り組んでいます。エクセルでマクロを組むのが得意な人、基幹システム等のデータ活用に長けた人、営業現場で培ったお客様の知識が豊富な人など、課員それぞれの得意分野を活かして、皆でサポートし合いながらお客様にお応えしています。私はいつも助けられてばかりで、課の皆さんにはとても感謝しています。



石垣：現在子育てのため9時から16時までの時短勤務をしており、16時までに担当業務を遂行できるよう脇目も振らず仕事をしています。課の皆さんには、退社後に来た問い合わせに対応していただき、そういった力添えなしでは成り立たない部分がありますが、だからこそ担当業務や引き継ぎに誠意ある対応をしたいと思っています。

#### Q5.お互いに、どのような人物だと思いますか。

高尾：石垣さんは、家庭も仕事も両立させながら、お客様

に対しても積極的に接し、期待に応えるようにしています。お客様に寄り添う姿勢は、私も見習っていきたいです。

石垣：私は確認したいことがあると、いつも高尾さんに聞いています。すごく話しかけやすいですし、真摯に答えてくれます。営業のスタッフからの信頼も厚いです。いつも助けをいただけて、頼りにしています。

#### 営業支援部 資産管理課 川崎秀樹課長から一言

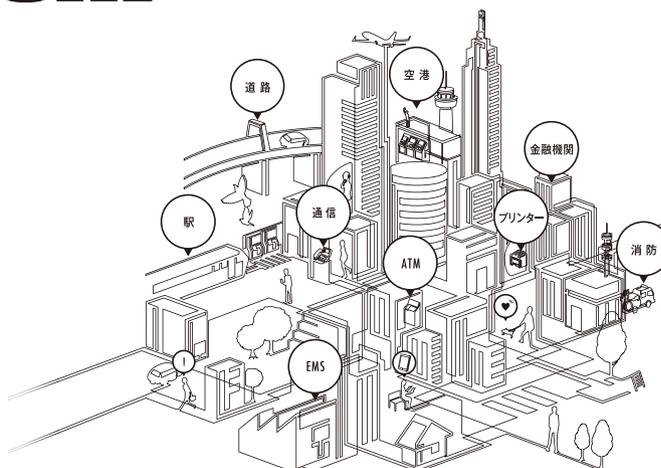
##### 【高尾さんってこんなヒト】

とても真面目な性格で、日々のお客様からの問い合わせやご依頼に対して誠意をもって対応しています。そのため社内からも信頼されており、よく営業からの相談を受けて打ち合わせスペースと一緒に解決方法や提案のアイデアを出している姿を見かけます。私どもの部署はお客様と直接お会いすることがほとんどないため、ご遠慮されているお客様もいらっしゃるかもしれませんが、気にせずどんな些細なことでも気軽にお問い合わせください。高尾が誠意をもって対応させていただきます！

##### 【石垣さんってこんなヒト】

三人の子育てをしながらもしっかりと実務をこなし、とても明るい性格で課の雰囲気をよくしてくれます。もともと営業担当だったこともあり、常にお客様目線で仕事に取り組んでいて、安心して仕事を任せられる頼もしい存在です。現在は時短勤務のため夕方は不在にしており、お客様にご不便をお掛けする部分もありますが、周りの課員がサポートしていきますので、ご理解とご協力をお願いします。子育てしながら働く女性の経験や視点はきっとビジネス面でもお役に立てると思います！

**OKI** Open up your dreams



OKI [www.oki.com/jp/](http://www.oki.com/jp/)

*Open up your dreams*

**OKIは夢の扉を開きます**

OKIは世界の人々の心豊かで安心、安全な夢の社会への扉を開きます。すべての夢や希望が現実のものとなる情報社会の実現に貢献していくこと、それによって人々に「安心」をお届けするという使命を果たしていきます。「あなたの夢を拓く」「想いを実現する」、それが「Open up your dreams」に込めたOKIの約束です。

## JECC 2019 年度保守状況調査まとめ

### ハード中・大型システムで94.4%の保守満足度

JECCはこのほど、保守サービス向上月間にちなんで実施している「保守状況調査」の2019年度の調査結果をまとめた。

2019年3月末現在でJECCと契約しているシステム（中・大型、小型）及び周辺機器の合計2,048件を対象に、2018年4月から2019年3月までの1年間の保守状況についてアンケート調査を行ったもので、対象システム等を利用しているユーザーの設置先369件に対して調査票を発送し、138件の回答を得た（回収率37.4%）。

#### ハードウェア

「ハードウェア予防保守利用状況」に関しては、中・大型システムは94.7%、小型システムでは65.7%が予防保守を実施している。

「予防保守」に対する「満足度」は、中・大型システムは、「満足」が83.3%、「やや満足」が11.1%となり、「不満」は5.6%だった。小型システムは、「満足」が80.3%、「やや満足」が14.8%で合わせて95.1%となった。

さらなる向上を求める点として、中・大型システムに対しては「作業から間もなく障害が発生した」の割合が最も多く、33.3%だった。小型システムに対しては「作

業報告が不十分だった／分かりにくかった」（33.3%）が最も多かった。

「ハードウェアの障害発生」に関しては、中・大型システムでは36.8%、小型システムでは28.6%で障害発生があった。「障害が発生した機器の種類と平均発生回数」は、中・大型システムの障害の発生比率は「プリンタ」が最も多く38.5%で、「メインフレーム／サーバ」の割合が23.1%だった。機種ごとの障害発生回数の平均（平均回数）では、「プリンタ」が3.8回と最も多く、「ストレージ」（3.0回）が続いた。

小型システムの障害の発生比率は、「メインフレーム／サーバ」と「ストレージ」が22.6%で最も多く、「プリンタ」（20.8%）が続いた。平均回数では、「メインフレーム／サーバ」が6.2回と最も多く、「プリンタ」（4.5回）が続いた。

「障害対応への満足度」は、中・大型システムでは、2018年度と同様に、「満足」「やや満足」合わせて100.0%だった。小型システムでは、「満足」「やや満足」合わせて85.7%と、肯定的な回答が8割以上を占めた。さらなる向上を求める点として、中・大型システムでは「部品の取り寄せに時間がかかった」が50.0%で、その他も50.0%だった。



ITソリューションで、エコチェンジ。

三菱電機は、環境に配慮した豊かな社会を

構築するために「エコチェンジ」を推進しています。

幅広い事業領域と優れた製品力、

世界最先端の環境技術により、

低炭素社会・循環型社会の実現にチャレンジ。

これからも、「より良い明日」のために挑戦し続けます。

エコチェンジ

検索

この広告についてのお問い合わせは、adv.webmaster@rl.MitsubishiElectric.co.jpまたはFAX.03-3218-2321(宣伝担当)まで。

三菱電機株式会社

小型システムでは「原因の究明に時間がかかった」が24.8%で、「復旧まで時間がかかった」「作業の中間・最終報告が分かりにくかった／不十分だった」が同率12.4%で続いた。ハードウェアの予防保守、障害保守等に対する満足度は中・大型システムでは、100.0%が「満足」「やや満足」の回答であった。

## ソフトウェア

「ソフトウェアの障害発生」に関しては、中・大型システムでは障害発生がなく（0%）、小型システムでは16.5%でソフトウェア障害が発生した。

「障害が発生したソフトウェアの種類」に関しては、「障害があった」との回答の合計件数に占める割合（発生比率）をソフトウェアの種類別に見ると、小型システムでは、「パッケージソフトウェア」が38.0%で最も多く、「OS（制御プログラム）」「通信管理ソフトウェア」が同率9.5%で続いた。

「ソフトウェアの障害対応への満足度」について、中・大型システムは障害発生0件のため、回答はなかった。小型システムは「満足」が60.0%、「やや満足」が6.7%となり、「やや不満」が33.3%と続いた。さらなる向上を求める点として、中・大型システムでは回答がなく、小型システムでは「復旧までに時間がかかった」が最も多く33.3%を占めた。

## 今後期待する保守サービスメニュー

今後JECCに期待する保守サービスメニューのうち、最も回答数が多かったのは「障害予兆の検知・通知」に

関する保守サービスメニューで52件、回答の18.7%を占めた。続いて、「セキュリティ対策」が17.0%を占めた（表1）。

（表1）お客様の今後期待される保守サービスメニューに関する調査項目と回答数（2019年度）

調査項目	回答数	割合
セキュリティ対策	47	17.0%
障害予兆の検知・通知	52	18.7%
障害発生自動検知・通報	42	15.2%
システム稼働状況の遠隔監視	3	1.1%
遠隔(リモート)保守	17	6.1%
インシデント・障害レポートの提供	14	5.1%
構成管理の委託(マルチベンダに対応)	5	1.8%
ファームウェア更新情報の分析と提供	12	4.3%
ソフトウェア更新情報の分析と提供	12	4.3%
長期保守対応	33	11.9%
障害発生時のマイナンバー情報の取扱	1	0.4%
IT以外保守を含む統合的な保守対応	3	1.1%
省エネルギー対応	3	1.1%
BCP対応	28	10.1%
その他	5	1.8%
合計	277	100.0%

※回答件数（2019年度）：中・大型システム38件、小型システム239件

# 現地作業はすべてお任せ！

オンサイトデータ消去サービス

アンラック・解体サービス

撤去・引取サービス

## フィールドサービス

現状復帰サービス

設置・設定サービス

オフィス移転サービス

ご用命は  
こちらまで！

JECCグループ **デジタルリユース株式会社** フィールドビジネス課 ☎ 03-5740-8312 ✉ sales\_fb@digital-reuse.com

# 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！

トータル・  
ソリューション・  
ファイナンスの  
イメージ図

Microsoft社  
ソフトウェア



他社ソフトウェア/  
ハードウェア



システム  
開発費用



システム  
トレーニング費用



= 総IT投資  
コスト

※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」