

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]

関西カスタマサービス第一課

[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二部 関西
カスタマサービス第一課

泉谷弘之（代表）

中川淳、根来幹夫、坂元芳之、丸木勝憲、福西啓司、山中俊彦、
西出保幸、皿井武彦、片岡英司、肥後博文、升田博、渡辺篤司、
坪田隆宏、森山秀幸

ネットワーク事業部 関西ネットワークサービス部 ネットワークシ
ステム第三課

厚田謙治

[表彰理由]

当グループは、近畿2府4県のお客様へネットワークを主とした保守
サービスを提供している。

各エンジニアは、統合運用フィールドサービス統括部の基本方針であ
る『「お客様の安心と信頼」を確かなものにする」とともに「お客様にと
つての価値」を創出する』を実現するために、自らの技術スキル向上に
日々努めてきた。

また、毎日の朝・夕礼を利用して現地作業での問題点や改善策を他メ
ンバーへ積極的に展開し、メンバー全員が一丸となって作業品質を向上
させミスの撲滅を図ってきた。

今回、大規模なネットワーク切替作業において、高品質なサービスを
提供し続けたことに対し、お客様をはじめ各方面より高い評価と信頼を
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]

東京カスタマサービス第二課

[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 東京
カスタマサービス第二課

松田博義（代表）

田邊浩章、巢山崇之、山本仁

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二部 関西
カスタマサービス第二課

小倉淳、和田紘典

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二部 九州
カスタマサービス課

竹村信也

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二部 中部
カスタマサービス課

吉田敏和

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 東京
カスタマサービス第三課

山口恭平

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 北関
東カスタマサービス課

西村英巳

[表彰理由]

当グループは、首都圏を中心とした保守サービスを提供しており、
データウェアハウス保守では首都圏の現場対応と全国取りまとめを行う
ミッションを担い、迅速な障害対応及び全国CEへの指示を行い、お客
様との関わりを大切にし、信頼関係を構築してきた。

今回、N社様のデータウェアハウス保守業務により全国のオンサイ
ト保守作業を展開。約4年間従事しデータウェアハウスの修理、設置、
キッティング作業において高品質なサービスを提供し高い評価を得た。

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]

苫小牧信用金庫 殿 保守グループ

[所属・氏名]

北海道支社 サポートサービス部 札幌サービス課 苫小牧センタ

工藤勇介（代表）

岸優也、松田満晃、下澤佑介

北海道支社 サポートサービス部 札幌支店 ユーザ主管係
小竹朋徳、長谷哲

北海道支社 サポートサービス部 札幌サービス課 CE係
林崎晃

北海道支社 サポートサービス部 札幌支店
宮本武弘

北海道支社 サポートサービス部 札幌サービス課
島津治博

北海道支社 サポートサービス部 品質管理課
清水章仁

[表彰理由]

当グループは、2014年から15年の年末年始にかけた苫小牧信用金庫殿のホスト移行に伴う対応作業において、さまざまな工夫や努力を重ね、ミスや遅延無く作業を完遂したことによりお客様より高い評価を得た。

具体的には、手順確立・管理方法、部材関連等の事前準備をしっかりと行い、実作業においてもきめ細やかな進捗管理により、ミスや遅延を未然に防止した。併せて、ホスト移行後に発生したさまざまなトラブルや質問に対しても迅速に対応し、早急に解決できたことも評価につながった。

■株式会社 沖電気カスタマアドテック

[グループ名称]

スルガ銀行株式会社 殿 テレマ保守グループ

[所属・氏名]

中部支社 サポートサービス第二部 沼津支店
石間勝也（代表）

南出広海、難波明康、中川達雄、森凌一、山本大地、竹内克樹、
大石賢司、森速人、佐々木寛

[表彰理由]

当グループが担当したシステム更改作業において、当初予定よりはるかに大きい展開規模に拡大し、構築開始後に手順も工程も非常に複雑に変化した。

銀行様ご自身も多忙極める状況となったが、銀行様からのご要望を的確にヒアリングし、都度計画を見直し、銀行様事情に合わせた作業プランに適時軌道修正し実行するとともに、計画の逐次変更による作業ミスを徹底して防止するため、作業計画者から現場CEまでの全員が現状を常に把握し、慎重かつ速度を持って行動した結果、当初計画の倍近い規

模となった作業を計画通りの期間にミスゼロで完遂し、銀行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]

株式会社 ジェイデバイス 殿 保守グループ

[所属・氏名]

IT O 第一サービス部 西日本フィールドサービス部 九州サービス
センター 大分サービスステーション

小野顕夫（代表）

合庭正則、叶真二

IT O 第一サービス部 西日本フィールドサービス部 九州サービス
センター

森良孝

IT O 第一サービス部 西日本フィールドサービス部 九州サービス
センター 北九州サービスステーション

木庭稔、吉岡崇

[表彰理由]

当グループは、株式会社ジェイデバイス様に納入しているシステムのハードウェア保守を担当している。重要機器の障害発生時は、生産業務を停止することなく稼働を継続するために、2時間以内到着による速やかな修復作業を24時間/365日で実行し、優れた技術力と組織力で高品質な保守サービスを提供して来た。

長年にわたるシステム安定稼働に努めた結果、お客様より高い評価と厚い信頼を得ている。これら十数年の対応実績とお客様からの評価が新たなサービスの受注にもつながった。

■東芝 IT サービス株式会社

[グループ名称]

リコー 殿向け キットティングサービス対応グループ

[所属・氏名]

IT O 第一サービス部 LCMサービス部 キットティングセンタ
服部紗也加（代表）

山田勝寿、葛西智樹

IT O 第一サービス部 LCMサービス部 集中修理センタ

千田浩一

I T O第一サービス部 L C Mサービス部 コーディネート担当
浦野達也

【表彰理由】

当グループは、主に株式会社リコー様へ販売するパソコン、スマートデバイス等のキッティングを担当している。大規模案件や作業が複雑な案件などさまざまな案件を実施し、お客様の厳しい品質・納期の要求に応じて来た。また複雑なキッティングや設定作業は作業プロセスの工夫及び自動化ツールを活用してお客様の求めに応じ高い品質で提供した。

それらの実績をふまえ当グループが提供したサービスにおいても、お客様のビジネスに貢献し、高い評価と強い信頼関係を得た。

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】

N Sサービス部 第二課 保守グループ

【所属・氏名】

官庁公共医療事業部 N Sサービス部 第二課
井上栄典（代表）
大門靖尚、三橋学、外戸口正輝、中村次男、保田恭平、深井雅信、
齊藤俊也、中村一貴、渡邊剛

【表彰理由】

当保守グループは、お客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。

さらにシステムの稼動状況を把握し、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ている。また、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を行っている実績により、お客様より高い評価と信頼を得た。

■NECフィールディング株式会社

【グループ名称】

立川支店 サービス課 保守担当

【所属・氏名】

東京支社 立川支店 サービス課
岡寿雄（代表）

【表彰理由】

当保守グループのメンバーは、それぞれの役割分担を持ちながら、当該システム業務の重要性を十分に理解し、細心の注意を払い保守対応に従事している。毎月定例会を開催し、保守作業報告に加え、システム安定稼動提案を常に行っている。

現行システムにリブレースの際に、本番をワンポイント切り替えで行うことから失敗の許されないこと、些細な障害が納期遅延につながり兼ねない重要システムであることも再認識し、グループ全員で本番移行準備期間から5日間24時間立会い対応を行い、問題無く本番ワンポイント切り替えを完遂した。

これまでの日々の活動・対応品質と本番切り替えに対する体制強化により問題無く完遂できたことを高く評価された。

■NECフィールディング株式会社

【グループ名称】

埼玉支店 運用・保守グループ

【所属・氏名】

北関東支社 埼玉支店
菊地玄明（代表）
志村敦史、吉川勝明、黒須克巳、佐藤洋石、黒田剛、関根明、
船戸幹基、中島章、滝沢智幸

【表彰理由】

当グループが担当するシステムの持つ公共性並びに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。

常にシステムの稼動状況を把握し、適切な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する等、万全な保守対応を行ってきた。

その結果、システムはハードウェアに起因したシステムダウンも無く、安定した状況が維持されてきたことを高く評価された。

■NECフィールディング株式会社

【グループ名称】

甲府支店 サービス課 保守グループ

【所属・氏名】

西関東支社 甲府支店 サービス課
岡本宏介（代表）
平田浩一朗、土屋正味、高橋克明、鶴殿隆二、小高康孝、依田圭一

[表彰理由]

当グループは、業務の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ための保守活動を行ってきた。また、障害発生時には迅速な対応かつ適切な対応をできるよう、技術スキルでは定期的なリフレッシュ教育・ブラッシュアップ教育にてスキル維持向上に努めている。結果、日々の保守活動について、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]**

三重支店 保守グループ

[所属・氏名]

中部支社 三重支店 サービス課

徳増茂（代表）

伊藤嘉高、新家信行、永田強

中部支社 三重支店

西村仁志、渡邊征

中部支社 三重支店 四日市営業所

齋藤弘光、谷俣史、寺本晃二

[表彰理由]

当グループは、おもに三重県内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、お客様と連携をとり安定したシステム運用を実現するために日々努め、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。

お客様のご要望を満たしプロジェクトを成功させるべく、営業及びSE・工事業者を交え繰り返し打ち合わせを行い事前にリスクを排除することで、問題なく展開を完了させることができた。

このように、お客様の立場に立った対応を継続実施することで高い評価を得た。

■ NECフィールドディング株式会社**[グループ名称]**

京都支店 サービス課 保守グループ

[所属・氏名]

関西第二支社 京都支店 サービス課

西村知哉（代表）

大石勝也、岩淵聡、塩尻真一、小林俊之、嶋崎高徳、榎田亜希子、藤田勝、米山拓男、柏原淳二

[表彰理由]

当グループは、お客様の保守と、京都支店のエリアを超え西日本地区の現地エンジニア向け技術支援を行っている。トラブル発生時には、他方面にも影響を及ぼす重要なシステムであり、定期点検による障害の未然予防、万一の障害時も迅速な復旧を念頭に日々保守活動を行っている。当グループでは各地のエンジニアに対し技術支援を行っており、迅速かつ正確な保守活動の一助となっている。

今回、現行システムリプレース後大きなトラブル無く現在まで安定稼働させたことと、京都支店のエリアを超えた技術支援により業務影響を最小化できたことに対し、改めてお客様より高い評価を得た。

■ NECフィールドディング株式会社**[グループ名称]**

山陰支店 保守グループ

[所属・氏名]

中国支社 山陰支店

阿川和司（代表）

大野俊貴、石倉明、平川友樹

中国支社 山陰支店 鳥取営業所

茜佳久、桜井智明、松重勝也、石本健太

中国支社 営業部

中島宏視、中村直登

[表彰理由]

当グループは、サーバ、パソコン等のリプレースを受注し、3カ月間のシステム構築と現地展開を実施して、本番運用を開始した。

特にi-MacとEDSの認証は高度なスキルを要するが、既存ベンダーとして5年間蓄積した技術とノウハウを発揮して完遂し、また、研究室ごとに異なる複雑な設定をお客様との綿密な打ち合わせによって漏れなく把握してカスタマイズ設定を行い、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]**

ネットワークサービスセンター 技術支援グループ

[所属・氏名]

カスタマサポート本部 ネットワークサービスセンター

林原俊之（代表）
大熊勝利、池田憲昭、潮崎暁、石田和廣、原嘉太郎、白川弘明、
佐藤建志
カスタマサポート本部 ネットワークサービスセンター 西サービス
センター
佐藤豪哉、中俊征

【表彰理由】

当グループは、ネットワーク機器の保守業務において、全国の拠点保守技術者へ技術支援を行っており、官公庁様、地方公共団体様などの公共機関や一般企業様などのお客様の、小規模なルータから、大規模スイッチやネットワークセキュリティ製品まで、多種多様なベンダ装置を保守する技術者に対し、24時間365日体制で技術支援を実施している。

技術支援で重要な業務は、故障装置のログ解析を短時間でを行い、正確な故障部位の特定と現場技術者に対するサポートであるが、昨今、ネットワークの大規模化によりログ解析が複雑化している。ひとたびトラブルが発生すると、1装置あたり数万行あるログ情報を短時間で2~4装置分解析を行う必要があり、個人のスキルアップだけでは多種多様な機種に対応に限界があった。

これらの課題に対し、大量のログ情報の重要ポイントの色づけと集約で解析し易く編集、さらにエラーキーワードから事例データベースの該当解説ページへリンクし、事例を瞬時に参照可能なログ解析ツールを開発した。これにより解析時間を短縮した。また、有用な事例情報の蓄積やツール改善のPDCAを回し、旧機種から新機種まで対象機種の拡大（現在16機種）を実施、ツールにノウハウを凝縮することでスキルの継承にも効果を上げ、トラブル修復時間の短縮に貢献した。

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】

秦野サービスグループ

【所属・氏名】

産業流通プラットフォーム事業部 東日本サービス本部 神奈川サービス部 秦野サービスグループ
手島直樹（代表）
根本賀昭、川口徹、宮前知之、伊藤将一、難波優、川場英二郎、
吉岡裕仁、小池寛晃

産業流通プラットフォーム事業部 東日本サービス本部 神奈川サービス部 湘南サービスグループ
本田勝紀、楠本宏治

【表彰理由】

当グループは、メインフレームからサーバ機器まで幅広い範囲での保守サービスと各お客様の保守統制業務を担当している。

当グループでは、システムの社会的重要性を十分認識し、障害の未然防止のため予防保守の提案と推進及び、定例会議などを通してお客様、営業、SEと連携し安定したお客様業務運営に向けて日頃から全力で取り組んできた。

“お客様満足度の向上”を意識した保守サービスを全員が行っており、お客様からも信頼され高い評価を得た。

■株式会社 日立システムズ

【グループ名称】

中国サービス部 サービスグループ

【所属・氏名】

産業流通プラットフォーム事業部 西日本サービス本部 中国サービス部 サービスグループ
藤原吉孝（代表）
黒瀬健、熊本勲、小野勝之、西川弘慈、曾我進也、伊藤佳祐、
藤里淳、清水範幸、佐藤貢

【表彰理由】

当グループは、システムの社会性、重要性を理解し、日々の保守業務において迅速な対応を行うことはもちろん、総合監視装置を活用した予防保守に力を入れてきた。また、お客様と協力してマシンルームの環境改善を行い、システムの安定稼働に努めている。

そのため、今日まで大きな問題もなく、安定したシステムの運用が図られていることを高く評価された。

■株式会社 日立システムズ

【グループ名称】

茨城サービス部 水戸第一サービスグループ

【所属・氏名】

産業流通プラットフォーム事業部 東日本サービス本部 茨城サービス部 水戸第一サービスグループ
古家一樹（代表）

小原徹也、成田康尚、石沢祐司、土屋隆幸、大久真寿、鈴木忍、田村直史、大山智、小宮山智一

[表彰理由]

当グループでは、保守を担当する技術者にはUNIXサーバから映像まで幅広い知識と技術が必要となる。

日頃からお客様と良好な関係を保ちご要望や問題点に対して改善提案を行うことで障害を未然に防ぐ予防保守と、また緊急時にはお客様のシステムの重要度を十分に理解した上で実施する障害対応を積み重ねてきた結果として、これまで重大なトラブルも無く安定稼働を継続した。また、日頃からの点検整備のほか、ハードウェアのオーバーホールなど営業/設計/メーカーと連携した施策をお客様にも高く評価された。

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]

J F E 千葉事業所 殿 保守グループ

[所属・氏名]

首都圏本部 千葉支社 第一CS部

溝部政一（代表）

佐瀬修平、秋葉盛男、松山智博、鈴木旭、宮崎達也、菅野明、

阿部敬一、田渕正、平山和彦

[表彰理由]

当グループは、25年以上にわたり、お客様の最重要システムに対し24時間365日体制での保守サービスを提供してきた。

万が一システムダウンという事態を引き起こしてしまうと、お客様へ多大な影響を及ぼすため、お客様システムの重要性を組織全体で共有し、確実かつ迅速な保守対応を行えるよう、普段よりコンテンジェンシープランの整備や、後方支援部隊とともにお客様に満足してもらえる保守品質基準目標を作るなど、組織一丸となり品質活動に取り組んできた。それにより、レベルの高い保守品質提供とシステムの安定稼働を実現してきた。

また、ホスト移転プロジェクトでは、設置環境やレイアウト確認等の事前準備からシステム併設作業並びに本番稼働に向けての移行作業まで、ミス0でプロジェクトを完遂した。

変電所火災による停電トラブルにおいては、休日にもかかわらずCE延べ30人以上でシステムの復旧支援を行い、業務影響を最小限に抑え、お客様より感謝のお言葉を頂いた。

上記活動より、お客様よりCEの技術力・トラブル対応力を高く評価された。

■ソレキア株式会社

[グループ名称]

首都圏 多摩地区 電算機保守グループ

[所属・氏名]

首都圏第四インフラサービス統括部 第一カスタマーサービス部

中島智也（代表）

松本一美、佐藤典之、塩川知輝、高橋徹展、陣野直人、佐藤修一、

岩田陽介、二上浩史、山口健一

[表彰理由]

当グループは、東京多摩地区を中心に保守を担当している。お客様には、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ふまえた予防保守の実施、並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を通じて継続的に実施してきた。

また、更改作業時には長年蓄積したノウハウを有効活用しリスクの無い導入スケジュールを提案し、無事に移行作業を完遂することができた。

現在もお客様のご要望に対して迅速にお応えし、現行システムも含め

これまで十数年間、ハードウェアに起因するシステムダウンは発生しておらず、お客様より高い評価と厚い信頼を得ている。さらに、他のお客様からも、迅速な対応と予防保守による障害未然防止、並びに各種情報提供により、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]

いわき支店 カスタマーサービスグループ

[所属・氏名]

いわき支店

佐藤正嗣（代表）

渡辺雅人、石塚賢、谷山透、金俊明、佐藤勝代

福島支店

嶋原昭禎

富士通エフサス東日本カスタマーサービス株式会社 いわきサービスセンター

三浦大志、岩波伸、阿部雅宏

[表彰理由]

当グループは、福島県いわき市に拠点を置き、お客様起点で迅速かつ確実な保守サービスを実施している。

東日本大震災をはじめ、台風による水害や幾多の自然災害の際にもいち早く現場へ駆けつける迅速な対応と、早期復旧に向けた体制構築及び現地作業に対して、お客様から高い評価と信頼を得ており、フィールドエンジニアとして強固な信頼関係を構築することができている。さらに、信頼関係から保守作業だけでなく富士通グループとのお取引も拡大しており、従来以上にお客様の業務に貢献している。

また、新システム稼動以降、業務影響を与えるトラブルも発生しておらず安定稼働している。現在も安心安全なシステム運用に向けたお客様満足度向上活動にプロ意識を持って全力で対応している。

■大興テクノサービス株式会社

[グループ名称]

インフラサービス統括部 北関東サービス部

[所属・氏名]

北関東サービス部 那須サービスセンター

小美濃重則（代表）

薄井達男

北関東サービス部

増本晃、三井宏昭

北関東サービス部 宇都宮サービス課

松田正信、小花浩、金田浩明、大槻卓也、海老沼維輝

インフラサービス統括部

落合由則

[表彰理由]

当グループは、栃木県宇都宮市に拠点を置き、「お客様を守る」を合言葉に24時間365日、迅速かつ確実な保守サービスを実施している。

今回高評価をいただいたお客様は、30年以上前の汎用機時代からのお付き合いであり、SUREシステムを中心とした数々のネットワーク機器等を導入いただいている。

大雪の際は、コンピュータ室が半壊するほどの甚大な被害が発生したが、いち早く現場へ駆けつけた行動と早期復旧に向けた連日の復旧作業に対して、お客様から感謝の言葉を頂いた。また、より一層強固な信頼関係も構築することができた。

当グループの「安心・安定した保守サービス」と「お客様を守り続ける高いプロ意識」に対して、今回高い評価をいただいた。

■都築テクノサービス株式会社

[グループ名称]

カスタマサポート課 電算グループ

[所属・氏名]

中部統括部 三河支店 カスタマサポート課
永易幸夫（代表）
服部三津好、田邊裕明、石田裕一、尾野藤浩康、山田智秋、
萩山修二、片山隆弘、田中省吾
中部統括部 名古屋支店 カスタマサポート課
小林一仁

[表彰理由]

当グループは、愛知県西三河地区を保守エリアとし、官公庁様、病院様、並びに多数の自動車部品関連企業様に向けて、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。

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、過去20年間以上にわたりハードウェアトラブルでのシステム停止は無く、また、新庁舎移転という一大プロジェクトでは、当グループが中心となり4か月余りの準備期間を経て、短期間でホストコンピュータを含む機器移転作業をノン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、お客様より高評価と、作業完了後には感謝のお言葉を得た。

これら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た取り組みの積み重ねにより、多くのお客様から高い評価と信頼をいただいている。

■株式会社 富士通エフサス

[グループ名称]

山陰支店 保守グループ

[所属・氏名]

西日本本部 中四国支社 山陰支店
山藤繁（代表）
笹川貴司、日高智、後藤久夫、野田幸信、梶谷孝二、三原隆一、
米山覚、杉本智教、大星慶直
西日本本部 中四国支社 山陰支店 鳥取サービスセンター
山根晃、門充和

[表彰理由]

当グループは、鳥根県と鳥取県の2県の広域な保守エリアを担当している。

ご推薦いただいたお客様ではシステムの安定稼働のために、24時間365日体制で保守対応を行っており、お客様の基幹業務の中核を担うシステムは、稼働から8年間システムのノードダウンを継続し安定稼働を維持している。

保守を担当する技術員は、機器の技術習得は勿論、万が一のトラブル発生時にもお客様と連携し迅速な復旧を図れるよう、日頃よりコミュニケーションをとり信頼関係を築いてきた。

また、新規業務としてデータセンターを立ち上げられ、多数のお客様の重要システムも稼働している。

データセンターのお客様機器の保守も担当し、安定稼働に努めるとともに、データセンター全体の安定稼働を目標にデータセンター設備の改善支援も行ってきた。

このような日々の活動を通して、今回ご推薦いただいたお客様をはじめ、保守を担当している多くのお客様から厚い信頼と高い評価を得た。

■株式会社 富士通マーケティング

[グループ名称]

関西南地区 保守グループ

[所属・氏名]

フィールドサービスビジネス本部 関西フィールドサービス統括部
関西第二カスタマサービス部 第一カスタマサービス課
栗林信也（代表）
東浦充宏、国田政明、長谷川仁、西尾昌也、譽田雅喜、坂下義弘、
高瀬政信、福田健二

[表彰理由]

本グループは、大阪南地区を担当している。ご推薦いただいたお客様の、基幹業務の中核を担う重要なシステムを24時間365日体制で保守しており、安定稼働を実現している。担当する技術員は、トラブル発生時に早期復旧させるため、毎日のように現地に足を運び各機器の役割やシステム全体の連携動作の習得に努めた。

新システムの導入対応も問題無く完遂し、稼働後もシステムダウン等の業務影響のあるトラブルの発生は無く安定稼働している。

また、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の窓口的な存在でもあり、何かある度に問い合わせに対応し、可能な限りの支援を行い信頼関係を築いている。

今後予定されているリプレースに関しても、効率化/安定化に向けた提案を行い、問題点をお客様と共有し解決に向け活動しており、重要システムの保守とその安定稼働を通じての社会貢献に取り組んでいる。

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、今回ご推薦いただ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た。

■株式会社 富士通エフサス

[グループ名称]

ストレージサポートグループ

[所属・氏名]

システムサポート本部 共通プロダクトサポート統括部 ストレージサポート部
島田聡（代表）
伊藤裕、窪田健一、伊熊輝夫、永沼勝、小林敏久、井上光弘
システムサポート本部 フィールド品質技術統括部 基幹システム保守技術部
末政誠、吉沢文武

[表彰理由]

当グループは、富士通のストレージ製品『ETERNUSシリーズ』のフィールドでのトラブル発生時の早期解決に向け支援を行っている。

昨今のクラウド化や仮想化の進展とともに、ストレージ製品のトラブル対応においては、装置単体の保守スキルだけでなく、ソフト製品を含めた総合的なスキルを持ったシステム対応力が求められている。

この早期解決にむけ『高度な装置スキル』と『関連製品スキル』を習得し、被疑箇所早期特定や的確なリカバリ手順の提示を行った。また、日々のフィールド支援対応の内容を『製品』と『保守』の観点で課題分析を実施し、関連部門と改善に取り組むことで製品及び保守の品質向上に寄与した。さらに、今後のストレージ製品の保守に求められるスキルの検討と、サポート業務で培った保守ノウハウをストレージ技術教育のコンテンツに取り入れ、ストレージメンテナンス資格を制度化したことで、全国のフィールドC Eのスキルアップによるお客様システムの安定稼働に貢献した。