

優秀保守技術者と表彰理由（敬称略）

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]

中国支社 サポートサービス第二部 岡山サービス課

[所属・氏名]

中国支社 サポートサービス第二部 岡山サービス課
和田見宜（代表）

田中大地、酒巻周平、森田雄人、蓬来弘二、永野皓市

中国支社 サポートサービス第二部 岡山サービス課 福山センター
清水洋輔、狩野健、國富雄多

中国支社 サポートサービス第二部 岡山サービス課 倉敷センター
佐村陽介

中国支社 サポートサービス第二部 岡山サービス課 津山センター
平石佑太

[表彰理由]

当グループは、中国銀行様の新システム移行に向けたハード老朽化更改作業において、各自が現地作業リーダーの役割を担い、他部署からの応援者のフォロー、並びに現地お客様の要望を的確に捉え、情報展開することで、主管部門との連携を図り、要望に則す作業を確実に行った。

現地作業にあたっては、主管部門の手順書を各自が確認し、作業後において積極的な情報展開を行い、作業手順書の改版につなげ、効率の良い漏れ・ミスを起こさない作業手順書作成に貢献した。

結果、お客様要望事項であった「作業終了時間の厳守」に至っては大幅な短縮が図れ、作業ミスゼロを達成でき、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。

■株式会社 ハツコーサポートサービス

[グループ名称]

ICT事業本部 ITSS部 第三課（やまとPOSヘルプデスク）

[所属・氏名]

ICT事業本部 ITSS部 第三課

久米吉彦（代表）

窪田有司、茂木智宏、田中一仁、光井一真、神田祐輔

ICT事業本部 ITSS部 第一課

西山和樹

[表彰理由]

当グループは、やまと様120店舗で稼働しているPOSシステムの運用をサポートするヘルプデスク常駐業務を長年にわたり担当している。

2015年度は、新POSシステム導入にあわせ、店舗外催事のPOS設置業務を実施。

ヘルプデスクメンバーにて設置手順の確立、管理方法等々の事前準備を行う事で、設置作業の品質を担保、現場設置作業において、大きなミスや遅延は無く作業を完遂した。

あわせて、電源・回線等の設営業者と連携し、催事会場設営がスムーズに行なえた事から、さらなる信頼を得た。

また、新POSからオペレーションが変わったことで、運用上の混乱が発生したが、ヘルプデスクにて事例集や運用マニュアルを整備し、担当者様へのアナウンス、指導を行うことで、運用停止時間短縮を図り、来場するお客様への影響を最小限にとどめた。

さらに、システム企画様と催事運用のトラブルを分析し、改善案をアプリケーション開発会社へ提案することで、その後の催事運用がスムーズに行なえたことから高い評価を得た。

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]

みずほ銀行 様向け 税公金業務OCRシステムサポート対応グループ

[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 東京サービス担当
吉田淳（代表）

加藤昌弘、岩崎好純、和田裕一、木田一彬、近藤有真、濱崎幸太

フィールドサポートセンタ 西日本フィールドサービス部 関西サービス担当
吉田正喜、平田裕太

[表彰理由]

当グループは、みずほ銀行様に納入した、OCRシステム（複数拠点に複数台納入）のサポートを24時間365日の体制で実施している。本システムは、みずほ銀行様の各支店窓口にて納税される税公金（法人、個人、歳入金、年金等）の納入済通知書を、各自治体へ送付する業務を一括して担っている。特に、自動車税納税通知書送付業務は、重要かつ煩雑な業務であり、自動車税納税通知書送付のピークとなる5月末においては、OCRが全台24時間フル稼働で処理を行う状態となる。この期間については、障害発生時の業務影響を最小限に抑えるため、保守員が現地で24時間待機する体制をとるなどの対応を実施して来た。また、平時においても、機器の安定稼働に向けた定期点検や、各自治体の帳票変更への対応など、お客様システムに関わる多種多様な要望への対応を実施して来た。これまでの長年にわたる当グループの対応について、お客様から厚い信頼と高い評価を得た。

■東芝ITサービス株式会社

[グループ名称]

E社様 ヘルプデスク対応グループ

[所属・氏名]

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
サービスデスク第一担当

川辺純一（代表）

柳沼浩、鈴木康正

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
サービスデスク第三担当

今井恵美子

営業統括部 INS社・TSOL営業部 第一担当

鈴木太志

[表彰理由]

当グループは、某社情報システム統括部様の下で、ヘルプデスクのサービスを提供している。お客様からのさまざまなお問い合わせに対し適宜改善を実施しながら、サービスの提供を行っており、その改善活動が認められ、顧客満足度アンケート調査では高水準（6.5点前後/7点満点）の状態を維持するとともに、さらにお客様からお褒めの言葉もいただいている。また、セキュリティに関する対応支援業務においても、お客様の担当者様と協力しながら、ヘルプデスク体制の調整、情報共有などを早急かつ柔軟に対応することにより、お客様内でのインシデント発生時の混乱を抑えることにも大きく貢献した。これらの対応により、お客様の担当部長様から、「情報システムの果たす重要な役割を真摯に理解し、インシデント対応に尽力された」と高い評価と厚い信頼を得た。

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]

新宿支店 保守グループ

[所属・氏名]

東京支社 新宿支店 サービス課

小川俊輔（代表）

村田直喜、吉田浩幸、宮本章司、海野圭太、小見野茂茂、結城聖也、

飯田智子、山野暢子

東京支社 公共ソリューション部

桐原学

[表彰理由]

当グループは、板橋区様へ導入しているNEC機器の保守に関しては、初期のACOS-4システムの導入以来一貫して担当してきた。担当保守技術者は、担当システムの持つ公共性並びに重要性を十分に理解し、お客様連携の下に安定した運用を実現するために日々尽力している。

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実施し、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、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、お客様及びNEC営業部門から大変感謝されるとともに、その姿勢を高く評価され、かつ信頼されている。

その結果、ハードウェアに起因したシステムダウンは無く、同区のコンピュータシステムの、安定した稼働状況が維持されていることをお客様から高く評価された。

■NECフィールディング株式会社

[グループ名称]

茨城支店 保守グループ

[所属・氏名]

東関東支社 茨城支店

谷野宮博（代表）

東関東支社 茨城支店 サービス課

鈴木良樹、伊藤正則、大原弘行、郡司隼弥、角幸輝、南沢辰彦、山本裕太

[表彰理由]

2013年1月、茨城県警運転免許システム更新により、ACOSシステムi-PX9000/S372が稼働した。

NECフィールディングを含め、NEC営業、SE部門による三位一体でのお客様対応により、稼働から3年半を経過した現在まで、ハードウェアを起因としたシステム障害は発生していない。

また、運転免許システム以外にも、各業務サーバやPC、PRも多数利用されており、当グループにおいては、その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いる。

その結果もあり、当該お客様よりも高い評価を得た。

■NECフィールディング株式会社

[グループ名称]

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

小高康孝（代表）

樋川肇、岡本宏介、平田浩一郎、土屋正味、高橋克明、一瀬茂、志村拓哉、

保坂尚人、井上淳

[表彰理由]

当グループは、富士吉田市役所に納入されている各種クライアントPC、基幹ネットワークの保守に従事している。2011年度より導入されている基幹サーバは、富士吉田市役所様の重要システムとして稼働しているシステムである。当グループは、業務の公共性並びに重要性を認識し、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いる。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、リフレッシュ教育・ブラッシュアップ教育にて、技術スキルの維持向上に努めている。その結果、日々の保守活動について、お客様から高い評価を得た。

■NECフィールディング株式会社

[グループ名称]

岐阜支店 東濃地区 保守グループ

[所属・氏名]

中部支社 岐阜支店 東濃地区センター

谷口努（代表）

平野康裕、佐藤智彦、加藤和浩、柴田将芳

中部支社 岐阜支店 サービス課

西山出

中部支社 営業部 産業営業課

一圓晶平、新井幹央

カスタマサポート本部 西日本エリアコンタクトセンター

中部コンタクトセンター

吉田和秀、岩下広隆

[表彰理由]

当グループは、岐阜県内の東濃・中濃地区を保守エリアとして活動しており、サーバ/クライアント及び金融システムを中心に、迅速かつ確実な保守サービスを実施し、地域のお客様の安定したシステム運用に貢献している。

多治見市役所様に導入されている、基幹システム（財務会計システム、グループウェア）、住基システム、戸籍システムの持つ公共性並びに重要性を十分に理解し、営業/SE/サポート部門及びお客様との連携の下、安定した運用を実現した。

2014年下期から2015年度にかけて、本庁舎から新庁舎へのシステム移設プロジェクトおよび新グループウェアシステム構築プロジェクトをお客様・NECグループと連携し、問題なく完遂した。

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に努める等、万全の保守対応を行っており、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を行っている。

結果、ハードウェアに起因したシステム障害を発生させることなく、安定した稼働状況を維持してきたことをお客様より高く評価された。

■NECフィールディング株式会社

[グループ名称]

大分支店 保守グループ

[所属・氏名]

九州支社 大分支店 サービス課

伊藤友高（代表）

米岡正治、北郷格一郎、黒田尚志、中野勝彦、鴻上哲志

九州支社 大分支店 日田地区センター

佐藤英治

九州支社 大分支店 中津営業所

塩田重正

九州支社 営業部 産業ソリューション課

三浦利彦

LCMサービス事業部 九州システム部

古賀淳史

[表彰理由]

当グループは、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を実践してきた。

日々、システム安定稼働のため、装置稼働状態の把握に基づいた計画的な予防処置や、安定化のための提案を積極的に実施することで、導入時より、システムの運用に影響を招くトラブルも無く、システムの安定稼働に貢献した。

さらに、年末年始や大型連休に伴うシステムの休止、電気設備点検または、CVCF装置の点検などによる、特別運転時の停止処理や、始動処理のサポートをSEと連携し、確実に実施している。

ハードウェア保守だけでなく、運用面でのサポートにも積極的に取り組んできた結果、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]

高松支店 徳島営業所 保守グループ

[所属・氏名]

四国支社 高松支店 徳島営業所

漆原康年（代表）

松井直人、田村一幸、三浦高司、廣瀬豪翼、薦田昌男、脇茂、柳瀬貴登

[表彰理由]

当グループは、徳島県内を中心に、システム保守サービスを提供している。徳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を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。お客様と日頃より良好な関係を保ち、緊急のトラブルが発生した際は、連携をとり迅速に対応している。2012年からサービスを開始し、現在まで大きな問題も無く安定稼働しており、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]

保守部品リペア部 サーバパッケージ修理グループ

[所属・氏名]

川崎テックオペレーション本部 保守部品リペア部

野竹行弘（代表）

中城和也、蓮見明、柳橋肇、坂庭祐介

川崎テックオペレーション本部 装置リペア部

大東敦樹

事業推進本部 川崎事業推進部

新藤圭一郎、今井利昭、藤田将太、杜恵子

[表彰理由]

お客様の基幹システムに多く導入されている、NEC製EXPRESSサーバのマザーボードの修理解析技術を向上させ、保守部品の品質向上に大きく貢献した。

結果、お客様先での繰り返し障害の低減と、システムの安定稼働、お客様対応の保守員の作業工数低減、安定した保守部品の供給を実現し、社内外を通じてCS向上に大きく寄与した。

○実現方法

①申告された不良の再現率を上げるため、過去の数年にわたる事例を分析し、多く発生する起動系、稼働系、機能系障害に分類し、最適かつ迅速な修理工程への引き継ぎを実現した。

②出荷検査工程で数多くあるお客様環境を再現し、OS上での正常動作を確認するための検査から仕様まで見直しを実施。設備構成、検査方法、検査時間等NEC設計部門と連携し対応を強化した。

③スマートデバイス等の修理技術を流用し、超微細化電子部品交換の工法と設備を導入することでより効率的な修理工程を実現し、修理費用の抑制と修理時間の短縮を実現した。

以上の技術開発を実現し、前期比で130%の部品不良撲滅に貢献し、お客様のCS向上、保守作業の効率化に大きく寄与した。

■日本電気株式会社

【グループ名称】

航空サービス部 保守グループ

【所属・氏名】

官庁公共医療事業部 航空サービス部 ソリューション課

藤嶋敦史（代表）

官庁公共医療事業部 航空サービス部 ATCセンター

中芳司、中楠慎也、高橋信隆、川上光良、三木俊範、堀江健史、賢生昭彦、

松井直章

カスタマサポート本部 東日本エリアコンタクトセンター

北コンタクトセンター

野口雄司

【表彰理由】

官庁公共医療事業部 航空サービス部ATCセンターは、東京航空交通管制部様に納入されているACOSシステムi-PX9000を始めとした各種サーバの保守及び、各空港担当拠点の統制業務を行っている。本システムは、航空機の安全かつ円滑な運航を行うために、主に地上から航空交通の指示や情報を航空機に与える航空管制・管理のシステムであり、社会インフラを支える非常に重要なシステムである。

当グループは、日頃より、本システムの社会性及び重要性を十分認識し、障害未然防止のため稼働監視の実施、予防保守の提案を日々推進している。また、全国保守対応状況の把握及び管理を、受付から復旧作業進捗、技術支援、運用復帰完了に至るまで実施し、営業・SEと連携して安定した運用の維持に全力で取り組んでいる。さらに障害発生時には、迅速な対応かつ適切な対応ができるよう、技術スキルの向上に努めている。

その成果としてシステム障害は発生しておらず、日々の保守活動についてお客様から高い評価を得た。

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】

日本橋巡回保守グループ

【所属・氏名】

公共プラットフォーム事業部 サービス本部 サービス部 第一グループ

久野秀幸（代表）

岸本政彦、森義孝、澤田茂、関口善之、遠藤英樹、泉田晃芳、川上修平、

山口真一、阿部真己

【表彰理由】

当グループは、東京大学 情報基盤センター様に納めた、SR16000の保守サービスを担当している。

本システムは、学術研究・教育・社会貢献を目的として、各大学・研究機関等に在籍する大学教員・研究者・学生が行う、高性能計算演習などで共同利用されており、利用者の教育／研究成果を得る上で重要なシステムである。

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ともに、SE・お客様と協力し、安定した運営を維持するよう全力で取り組んでいる。

また、グループ員全員が、「お客様満足度向上」を常に意識し、日頃の保守サービスを実行しているため、お客様から高い評価を得た。

■株式会社 日立システムズ

【グループ名称】

岐阜県信用保証協会 様 巡回保守グループ

【所属・氏名】

金融プラットフォーム事業部 中部サービス部

村田直弘（代表）

大澤克成、岡田一希、山田和司、和田浩二、井ノ本和雄、山内忠輝、

大野茂康、馬場雅樹

金融プラットフォーム事業部 第一サービス部 第二グループ

佐藤保

【表彰理由】

当グループは、岐阜県信用保証協会様に設置されたBS500及びHA8000サーバを始め、各支店のサーバ・ネットワーク・クライアントの保守サービスを担当している。

グループ員全員は、お客様の重要な基幹システムを保守サポートすることを十分認識し、営業・SE・CEが一体のチームとなって、迅速な対応及びシステムの安定した運用を維持するよう、24時間365日体制で全力で取り組んでいる。

基幹サーバについては、トラブルの未然防止を図るために、遠隔保守支援システム（ASSIST）を導入し、障害の検知・ログの監視による予防保守に努め、2014年9月の稼働以降、システムの安定稼働を実現している。また、グループ員全員が、日々のお客様とのコミュニケーションを重視することを常に意識した保守サービスを日頃から実行しているため、お客様より高い評価をいただいた。

■株式会社 日立システムズ

【グループ名称】

「技能開発訓練」グループ

【所属・氏名】

グループ事業戦略室 テクニカルスキルデベロップメントセンタ

石丸多美（代表）

三宅君近、高橋敏雄、佐藤和明、長谷川香、知野一司、野田豊久、新居正司

グループ事業戦略室

石塚真二

サービスクオリティサポートセンタ

堀山直子

【表彰理由】

当グループは、保守技術者と工事担当技術者に対する技能訓練部門と品質保証部門から構成される。従来は、日立システムズでは、工事担当技術者に対する工事技能・品質訓練を中心に実施しており、保守技術者に対する保守技術教育は、日立グループ内の教育専門会社が担ってきた。近年は、保守サービスを取り巻く環境が変化してきており、社会インフラ分野等で、IT関連機器以外の保守に保守技術者を活用しようというニーズが出てきたので、2015年4月にテクニカルスキルデベロップメントセンタ（TDC）を設立し、保守技術者向け新規訓練コースを開発した。

「屋外設置訓練用太陽光発電システムによる発電状態での各種測定訓練やパネル交換訓練」、「模擬天井によるLAN通線訓練と模擬コンクリート床への装置耐震固定訓練」や「日立製以外のPC・PR保守作業の習熟訓練」等の訓練コースを開発し運営。このことで、保守技術者の技能向上、新たな技術習得と既存技術の習熟が図れ、最前線の部隊の下支えとして貢献した。

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】

多摩カスタマサービス部 巡回グループ

【所属・氏名】

多摩カスタマサービス部 巡回グループ

渡邊裕規（代表）

萩野耕平、坂上誠、田原大輔、松本佳憲、泉智、小泊義弘、長崎康宏、

伊藤健、小森裕和

【表彰理由】

当グループは東京都の立川・多摩エリアを中心に、メインフレームからサーバまで、幅広いお客様の保守業務に従事している。同エリアのお客様の特徴と

して、金融系の重要なシステムが多く稼働しており、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。

今回のお客様である一橋大学様とは、20年以上のお付き合いであり、学内システムの重要性を十分に理解するとともに、当システムの稼働以来、保守作業の際は、常に迅速かつ着実な保守体制で対応することにより、システムの安定稼働を継続している。

また、定例会などにて定期訪問し、機器の稼働状況等を問診するとともに、お悩み等の解決に取り組み、お客様との信頼関係を築いてきた。

さらに、昨年の新システムリプレース（仮想化サーバ）作業においては、お客様環境を熟知した技術者が、設置のスケジュールやレイアウト等の立案を行い、併設作業並びに本番稼働に向けての移行作業まで、すべて予定通り完遂することができた。

このような日々の活動を通して、当グループのお客様システムを守り続けるプロ意識と、保守作業における高い技術力に対して、一橋大学様をはじめ、多くのお客様からも高い評価と信頼を得た。

■部築テクノサービス株式会社

【グループ名称】

横浜支店 カストマサポート課 保守グループ

【所属・氏名】

東日本本部 神奈川統括部 横浜支店 カストマサポート課
帆足隆伸（代表）
尾山研史、原田晃、篠崎勝、福田悟崇、田中辰樹、境目裕太
東日本本部 神奈川統括部 川崎営業所
富田圭、松田貴大
東日本本部 神奈川統括部 横浜支店
原春陽

【表彰理由】

当グループは、神奈川県横浜市中心に、一般顧客から自治体及びデータセンタ等でレガシーシステム、オープンシステム等の保守活動を行っている。

ご推薦元のお客様では、25年以上にわたり、お客様の最重要システムである基幹業務に対し、24時間365日体制での保守サービスを提供してきた。

お客様の主な業務として、ノートパソコンや情報通信機器等の筐体をおもに製造販売され、基幹業務においてシステムダウンが発生した際は、製造ラインが停止となり、お客様へ多大な影響を及ぼしてしまう。そのため、お客様システムの重要性を組織全体で共有し、迅速かつ高品質な保守サービスを行うとともに、確実な予防保守点検作業から、システムの安定稼働を実現してきた。

また、ホストのリプレース作業においては、M→GS→PFシリーズと順次移行され、すべての作業において、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、問題無く作業を遂行した。

上記活動より、お客様からシステム安定稼働とシステム移行プロジェクトにおける、高い技術と卓越した保守サービスを高く評価された。日々の活動より、ご推薦元のお客様のみならず、他のお客様からも高い評価を得た。

■株式会社 富士通エフサス

【グループ名称】

東日本本部 長野支社 松本支店

【所属・氏名】

東日本本部 長野支社 松本支店
中條典之（代表）
中澤寛、高橋健、大槻岩男、水沢宏昭、井原基宏、高瀬淳一、谷口和弘、丸山全人、稲葉美知子

【表彰理由】

当グループは、長野県松本市に拠点を置き、長野県の中信地区を担当しており、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。

お客様である松本市健康福祉部障害福祉課からは、お客様のMCWEL総合福祉システムの重要性を十分認識し、安定稼働に貢献している点で評価を得るとともに、トラブル発生時及び保守作業においては、常に迅速かつ着実な体制で保守を実施しており、安心して作業を任せられるカスタムエンジニアであるとの評価も得ている。

また、フィールドエンジニアとして、健康福祉部障害福祉課様のみならず、松本市様全体と、強固な信頼関係が構築できている。

現在、数々のシステム機器の安心安全な運用実現を通じて、松本市様にご満足いただくべく、プロ意識を持って全力で対応している。

そのお客様を第一に考えた行動、高い技術と卓越した保守サービスが高く評

価された。

■富士通特機システム株式会社

【グループ名称】

北海道サポートセンター

【所属・氏名】

I C Tサポート事業部 カストマサービス部 第四サービス技術課
中村有宏（代表）
北村智弥、松本恭兵、吉川慎平
I C Tサポート事業部 システムサポート部 T S D室
木村洋伸、中齊洋美、戸出みゆ美、秋吉はるか、内山裕未
I C Tサポート事業部 インフラサービス部 第一I C Mサービス課
室井直樹

【表彰理由】

当グループは、防衛省様向けの保守専門会社として、北海道札幌市に拠点を置き、お客様に密着したトータルメンテナンスサービスを提供している。また、2012年からは、防衛専門のコールセンタである特機サポートデスク（TSD）のサテライト拠点として、全国の陸上自衛隊様をはじめ、防衛省納入システムのコール受付サポートも実施している。陸上自衛隊様は、UNIXサーバをはじめ、IAサーバ、ネットワーク、パソコン等を北海道内の44拠点に展開しており、サーバに関しては24時間365日稼働し、昨年度末のシステムリプレイスまでシステムダウンも無く安定稼働している。

お客様の主要拠点まで10分程度の場所に事務所を移転し、障害発生時は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及び、現場作業に対して、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している。昨年度のリプレイス作業において、システムの重要性を十分認識し、迅速かつ着実な導入推進を行い、スムーズなシステム移行を完遂し、新システム稼働後の安定稼働にも努めている。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全力で対応していることを高く評価された。

■株式会社 富士通エフサス

【グループ名称】

富山支店 保守グループ

【所属・氏名】

中部本部 北陸支社 富山支店
坂井明（代表）
西上賢太郎、高西亨、翔翔、稲垣清春、廣坂拓也、川渕慶三郎、山下竜之介、前田哲志、堀田裕之

【表彰理由】

当グループは、富山県内のお客様で稼働している汎用機・サーバ・クライアント・金融端末・ネットワーク機器などの保守サービスに従事している。

担当するお客様は、県・市といった自治体や、金融・医療・産業・流通・文教など幅広いお客様があり、トラブル発生時の業務影響を最小限とするため、「安心、安全、安定」を心がけ、日々のメンテナンスに取り組んでいる。

このような取り組みの中、北電情報システムサービス株式会社（HISS）様のGS21システムは、「安定稼働」「お客様のデータを守る」を目的とした活動を過去30年にわたり継続しており、毎月の定期保守では、業務運用に合わせたスケジュールの提案や、各機器の稼働（使用）状況に合わせた点検を行うなど、お客様とのコミュニケーションを大切に「提案型」の保守サービスを継続している。

保守サービスの内容が日々進化し、お客様のニーズも多様化する中、エンジニア一人ひとりの技術スキル向上は勿論のこと、グループ内では保守効率化を目指し、お客様の「価値の追求」をモットーに、お客様のために何ができるかを日々考え行動している。

このような取り組みと活動の結果、現行のシステムは稼働開始から4年間、「安定稼働」が継続でき、また、昨年度の大規模イベントである「センタ間の機器移設作業」と、「ERPシステム機器リプレース作業」においてもトラブル無く無事完遂したことで、お客様からの高評価及び信頼を得た。

■株式会社 富士通エフサス

【グループ名称】

松山支店 保守グループ

【所属・氏名】

西日本本部 中四国支社 松山支店
小川真史（代表）

細見明弘、西岡潤治、北山直史、畑田誠、三宅秀、倉田和文、中田公也、
廣瀬征一郎、野村泰輔、井清晃典、谷川亮輔、戒能美穂

【表彰理由】

当グループは、愛媛県松山市内を主に担当している。

お客様では、基幹業務の中核を担う重要なシステムを、年末年始を除く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毎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。

2015年4月から2016年3月の1年間という、長期にわたるサーバ室統合プロジェクトにおいて、お客様の計画段階からサーバ室レイアウト等のアドバイスを実施し、空調環境の改善提案を行った。統合作業についても十分な移行計画を立て、問題無く完遂し、現在も稼働状態にトラブルの発生は無く安定稼働している。

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、今後予定されているリプレースに関しても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、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。

■ソレキア株式会社

【グループ名称】

難波カスタマサービス部 保守グループ

【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
西啓之（代表）
宮上秀義、谷賢二、小石信幸、菊澤一博、尾縄真一、石川博一、新田誠、
左近智彦、山本大樹

【表彰理由】

当グループは、大阪地区を担当しており、ご推薦元の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いる。

本システムは、病院電子カルテ業務の中核を担っている重要なシステムである。

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。

昨年5月の、電子カルテ新システムへの更改対応も問題無く完遂した。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、お客様のシステム全般に関する窓口的な存在でもあり、都度問い合わせを受け、可能な限りの支援を行い、信頼関係を築いている。

ご推薦元のお客様同様、大阪地区の他のお客様からも、システムの安定稼働と厚い信頼関係により、高い評価を得た。

■株式会社 九州テン

【グループ名称】

佐賀営業所 保守グループ

【所属・氏名】

システムソリューション本部 西九州フィールドサポート部 佐賀営業所
三坂洋輔（代表）
吉本真一、青木亮、山元紘一郎、富永篤史、吉居泰範、坂本誠、諸岡利幸、
植村大介、松園紀光、立井拓哉
システムソリューション本部 トータリゼータサポート部 第2トータ課
宮本義夫

【表彰理由】

当グループは、佐賀県全域を担当しており、営業所、サポートセンタ3拠点、お客様は、お客様のシステム安定稼働のために、24時間365日体制で保守対応を行っている。

ご推薦元のお客様は、住民窓口業務の一端を担う重要なシステムが稼働しており、障害発生時には重大な影響が発生する恐れがあり、訪問時は問診や状態確認を行う等、トラブルの未然防止に努めてきた。

11月より始まった装置リプレイス作業においては、設置場所が庁舎よりデータセンタへ移動となり、エフサス様と協力して対応し、旧機器の撤去作業においてサーバ機器解体、運搬を担当、3月までにすべて問題無く完遂し、稼働後も業務影響を発生させるようなトラブルは無く安定稼働している。

また、保守対応以外にも、LAN配線作業、電源工事等も同社で対処し、お

客様より高い評価を得た。本グループは、リーダを中心に、トータルなサポート力でお客様の業務運用をしっかりとバックアップできるよう、常に技術向上に努め、より高い評価が得られるよう努力しており、今回は、重要システムの保守において、お客様の要望に応え安定稼働を実現させたことを高く評価された。

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】

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

【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
九州カスタマサービス課
堤義浩（代表）
廣林晃、松本政勝、神田幸男、福里兼責、福田一彦、山口健一郎、合谷勇、
竹村信也、近藤雅昭

【表彰理由】

当グループは、九州北部5県、離島、沖縄諸島も含めたお客様へ、24時間365日体制の保守サービスを提供している。

サービス範囲は広範囲にわたるが、各エンジニアは一人ひとりが技術力、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ことを日々心がけるとともに、作業品質の問題点の分析、改善に日々取り組んでいる。

そうした日々の活動の取り組みにより、各方面のお客様より高評価と信頼をいただいている。この度、大規模学内情報ネットワークシステムの保守サービスを通じた長期間安定稼働への貢献により、お客様に対する高品質なサービス提供を維持できたことから、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】

統合運用フィールドサービス統括部 統合運用管制センター
運用技術第二課

【所属・氏名】

統合運用フィールドサービス統括部 統合運用管制センター
運用技術第二課
岡村康彦（代表）
野本恒明、叶田満、中澤孝之、柏原大人、宮崎貴成、野口弘史、上村範秋、
宇都忍、前川行広、吉本準、松村憲幸

【表彰理由】

三菱電機インフォメーションネットワーク株式会社（MIND）では H社製ビジネスPC・PCサーバの取り扱いを開始し、システムの提案から運用、保守までをMINDにて一貫して提供している。さらに、S社の無停止型サーバftServerを加えて、製品レパートリーの拡充を図り4年目を迎えた。

当グループは、MINDエキスパート集団としてサーバ及びストレージ製品並びにコールセンタ未解決案件、重要顧客のサポートを対象とした問題解決、重大障害時のベンダーエスカレーションという役割を担い、さらにはお客様とのファーストコンタクトいわゆる“企業の顔”という立場で、日々サービス品質向上に取り組んでいる。現在、MIND保守主力製品が新製品へ移行し、新製品の技術力向上が喫緊の課題となった。

当グループは、これら保守事業変化に対応し、組織の原動力となること、また、お客様の信望と安心を得るため、精度の高い品質・対応技術力を提供していくために、自己クローズ率アップに取り組んできた。

自己クローズ率をアップさせる鍵は、「情報」である。情報とは、ベンダー固有情報（秘もあれば、交換情報もある）・障害事例などをナレッジ情報として、整備・蓄積、チームの技術力向上を図るため、風通しの良い環境、密なコミュニケーション（チーム意識）の場を設けるなどの取り組みを図ってきた。

これらの成果として、1. 2015年度自己クローズ率を「90%以上（2014年実績ベース）」に目標設定した結果、2015年度は「95.8%」を達成した。

2. H社より、「初回訪問修理完了率」が優れていると称し、2015年上半期“ベストデリバリーパートナー賞”を受賞した。