

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

苦米地誠

[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いった。

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。