

優秀保守技術者と表彰理由（敬称略）

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]

京都支店 保守グループ

[所属・氏名]

関西支社 京都支店 第二サービス課
 大山大輔（代表）
 関西支社 京都支店 第一サービス課
 村田俊之、西村知哉、塩尻真一
 関西支社 京都支店 第二サービス課
 小林俊之、川崎愛実
 関西支社 京都支店 第一サービス課
 山下祐、神崎瑞月、長谷川悠基
 関西支社 京都支店 第二サービス課
 岩淵聡

[表彰理由]

当グループは、陸上自衛隊様の中部方面をカバーする補給システムの保守と、その保守にあたり京都支店の担当エリアを超えて、自社の中部方面のエンジニアに対し技術支援を行っている。

当該システムは、お客様の活動に必要とされるさまざまな物資の、移動や管理を行うための非常に重要なシステムである。そのため、当グループはシステム障害の未然予防に重きを置いて日々活動を行っており、万一システム障害が発生した時には迅速な復旧ができるよう心がけている。

今回は、システムのリプレース及び、リプレース終了時から現在まで、大きなトラブルも無く安定稼働に貢献したことに対して、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]

航空社会サービス部 ATC保守グループ

[所属・氏名]

官庁公共事業部 航空社会サービス部 ATCセンター
 中楠慎也（代表）
 曾我豊、川上光良、中芳司、松井直章、高橋信隆、三木俊範
 カスタマサポート事業部 パブリックコンタクトセンター
 堀江健史
 官庁公共事業部 航空社会サービス部 ATCセンター
 山田雄己、谷口拓未、神谷直昭、岡達也

[表彰理由]

官庁公共事業部 航空社会サービス部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をはじめとした、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をできるよう、技術スキルの維持・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]

山形支店 保守グループ

[所属・氏名]

東北支社 山形支店
 樋口哲夫（代表）
 菅原聡、星将人、安孫子隆義、飯塚健次郎、高橋正倫、加藤武志、工藤真澄、平塚真一、田村晴義

[表彰理由]

当グループは、山形県警察本部様に納入されているメインフレームを中心に、各種サーバ、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。特にメインフレーム機器ACOSシステムは、長きにわたり使用されており、現在のホストマシンであるi-PX9000は2013年に更新してから5年目に突入しているが、ここ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。当グループは、業務の公共性及び重要性を認識し、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。今回は、基幹業務システム更新・仮想基盤サーバ導入に伴う大規模なサーバ更新に伴う展開をトラブル無く完遂させたことや、駐在所ネットワーク機器の保守についての相談事に対し、お客様目線に立ったきめ細かな対応をしたことで、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]

秋田支店 保守グループ

[所属・氏名]

東北支社 秋田支店 大館地区センター
 佐々木利一（代表）
 東北支社 盛岡支店
 福土守、田村昌彦、薄井信行、大内弘康、木村昭一、鈴木久夫、高橋善美
 東北支社 秋田支店 横手地区センター
 石川稜

[表彰理由]

当グループは、鹿角市役所様の保守対応では、各システムの障害状況を毎月トレースし、既知問題や共通不具合等を迅速に分析することで、事前の予防保守を行い障害対応機器の安定稼働を提供している。

また、各システムの定期点検や有寿命部品の交換作業では、システムごとに担当者や部署が異なり、システム停止可能タイミングが一律ではないことや、システムの停止方法や起動方法、各種設定項目の違いなど、いくつかの課題を抱えての作業となった。しかし、当社で培われた技術力と提案力を基盤に、各関係部門との綿密な打ち合わせを行い、停止時間を最短で滞りなく完遂させたことにより、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]

秋葉原支店他 保守グループ

[所属・氏名]

東京支社 秋葉原支店 第二サービス課
 横山慶行（代表）
 大塚英男
 東京支社 秋葉原支店 第一サービス課
 藤城正
 東京支社 秋葉原支店
 大里祐太
 東京支社 秋葉原支店 第一サービス課
 宮澤邦彦
 東京支社 フィールドサービス部 第二サービス課
 尾上城二
 東京支社 東京中央支店 サービス課
 田中秀造、高橋昂廣、尾川拓弥、堀之内健

[表彰理由]

お客様は、長年にわたりACOS2システムで構成される販売管理システムを使用しており、機器の保守及びシステム運用を委託されている。当社技術者は顧客システムの持つ重要性を十二分に認識し、高い技術力と豊富な経験、組織力を活かし、システムの安定稼働に従事してきた。

日々の保守活動では、定期メンテナンスを中心に、予防保守による障害の未然防止に努めている。障害発生時は本社担当者と一緒に、迅速な復旧作業を行う等、全社の保守体制を活用し対応を行っている。また、週次でお客様への訪問を行い、継続的に機器の稼働確認を実施している。その結果、障害発生時も大きなトラブルにつながることなく、安定した稼働状況を維持することができた。

使用者側の立場に立った対応により、お客様より実績と日頃の努力を高く評価された。

■NECフィールドディング株式会社

[グループ名称]

千葉支店 保守グループ

[所属・氏名]

東関東支社 千葉支店
前澤弘人 (代表)
東関東支社 茨城支店 サービス課
荒木義孝
東関東支社 千葉支店 千葉東営業所
小松崎恭一郎、所栄治
東関東支社 千葉支店 サービス課
原田宏志、宮本恭兵、小澤明治、佐藤克哉、高橋琴音、宮前文香

[表彰理由]

2015年1月の千葉県警汎用電子計算機システム更新により、ACOSシステム iPX9000/S372の2台が稼働した。

当社を含め、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4年を経過した現在まで、業務停止をとまなうシステム障害は発生していない。

また、お客様には、汎用電子計算機システム以外にも、各業務サーバやNW機器を多数ご利用いただいております。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、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]

中部支社 北陸支店 サービス課 保守グループ

[所属・氏名]

中部支社 北陸支店 サービス課
船本隆志 (代表)
坂井一悠、表和広、吉川哲史、塚本仁樹、芳岡久

[表彰理由]

当グループは石川県内のお客様へ24時間365日の保守サービスを提供している。長年培ったお客様との信頼関係、技術力、ホスピタリティ溢れた対応を代々引継ぎ、お客様のベストパートナーとしてシステムの安定稼働を維持するため日々従事している。

石川県警察本部様のコンピュータシステムにおいては運転者管理システムが稼働しており、石川県民へ運転免許証の交付、更新などのサービスを提供している。社会的に非常に重要なシステムと位置付けられており、トラブルなどによるサービス提供停止はあってはならない。

当グループは、公共性、重要性を十二分に理解して、NEC営業、事業部、SEと連携して安定稼働に係わる提案、最新情報の提供を行い、予防保守、計画作業の的確なサポートをしっかりと行ってきた。システム導入以来大きなトラブルも無く、継続して安定したサービスを提供できたことに対して、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]

佐賀支店 保守グループ

[所属・氏名]

九州支社 佐賀支店 サービス課
吉村俊宏 (代表)
北川高利、福田秀彦、山田智弘
九州支社 佐賀支店 佐賀西営業所
臺孝行
九州支社 佐賀支店 サービス課
田尻広作、倉橋友徳、中嶋純
九州支社 福岡支店 第二サービス課
柴田陽誠

[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、提案活動を実践してきた。

現在のホストシステムも大きな障害発生も無く、お客様のシステム安定稼働及び業務遂行に大きく貢献できていることに対し、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 日立システムズ

[グループ名称]

東北第一サービスグループ

[所属・氏名]

東北第一サービスグループ
東政弘 (代表)
稲葉雅章、辻洋平、高谷和人、竹本拓也、村尾和浩、遠藤成彦、八嶋駿、吉田康之、小山剛司、早坂俊一

[表彰理由]

当社のシステムは、東北大学金属材料研究所様において、1994年の初期導入以来、金属材料に関する「材料学計算」に活用されている。

「材料学計算」では、川添名誉教授を始め、各教授は材料学研究の世界的権威であり、有名な論文も数多く、論文の作成においては、本システムでの研究が必須となる。計算ジョブの中には長時間を要するものもあり障害によるシステムの停止は、研究者の発表にも大きな影響を及ぼすこととなる。

本システムは2012年3月～2018年4月まで稼働。本体装置の冷却方式が水冷方式であるため、従来の機器では発生しえなかった水冷設備要因トラブル等も発生したが、24時間365日昼夜問わず迅速に保守対応し、組織で問題早期解決を実現した。また、今後発生しうる問題についても未然に解決していった結果、トラブルを激減させた。これらを継続していき、6年間の安定稼働を実現させた。

お客様からは、「大変よく対応していただいております」とお褒めの言葉をいただくなど、高い評価を得ている。

■株式会社 日立システムズ

[グループ名称]

山陰地区 巡回保守グループ

[所属・氏名]

中国サービス部 山陰営業所
山本忍 (代表)
安達学、永井和彦、藤原和登、山崎智之、下道浩司、有吉正法、清水弘則、中川裕介、長岡直樹

[表彰理由]

鳥根大学総合理工学部 数理・情報学科 (平成30年度より数理学科、知能情報デザイン学科に改称) 及び総合理工研究科の学生、教官、研究者の学習、教育、研究に活用されている基幹システムが、数理・情報システムである。当システムは多数の利用者に昼夜を問わず使用されており、24時間稼働でその要求に応じている。そのような当システムにおいては、システムの安定した稼働、トラブルへの迅速な対応が要請されるが、当グループは当システムの重要性を良く理解し、日々の保守業務に迅速な対応をしている。

その結果、今日まで特に大きな問題も無く、安定したシステムの運用が図られている。

■株式会社 九州日立システムズ

[グループ名称]

北九州アドバンスソリューショングループ

[所属・氏名]

北九州アドバンスソリューショングループ
平岡秀一 (代表)
宮崎隆行、松原政志、小園勝、鶴田敏也、田中潤一朗、松江祥吾、内瀬戸俊也、渡邊京子、酒井保宏、藤崎和也

[表彰理由]

当グループは、新日鉄住金大分製鐵所様の操業オンラインシステムのSEを担当している。

本システムは、24時間365日休むことなく連続稼働しており、絶対にダウンさせることができない重要なシステムである。

当グループ員は、本システムの重要性、社会性を十分理解し、24時間365日、日々迅速な保守対応、リモート監視機能活用によるシステムの未然防止や、機器障害時の早期復旧作業により、業務継続をできるよう連携して保守業務を行って

いる。その結果、メインフレームノードダウン8,800日や操業系サーバシステムノードダウン2,300日の安定稼働に貢献し、お客様より高い評価を得た。

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]

東京第二サポート統括部 第二カスタマサービス部 民需グループ

[所属・氏名]

東京第二サポート統括部 第二カスタマサービス部

山崎秀樹 (代表)

早木良太、稲木竜馬、九良安則、長尾孝之、廣瀬慎二、豊永佑太、中村航、

九茂伸太郎、法本達矢

[表彰理由]

当グループは新宿に拠点を置き、東京23区の西地区(11区)における金融・民需のお客様を中心にメインフレームからサーバーまでお客様システムの安定稼働に向けメンテナンス業務を行っている。

お客様である日本出版販売様とは30年以上のお付き合いであり、迅速なトラブル対応を行うのはもちろんのこと、休日夜間に実施しているシステム保守の継続によりトラブルの未然防止にも努めている。

また、昨年実施したホストリプレースにおいては、今後のマシン室縮小を踏まえた設置場所の変更等、お客様起点の提案を行うとともに、作業においてはシステム停止時間が非常に短いことを踏まえ、事前準備(ケーブルの事前敷設・タグ付けによる接続箇所明確化・可能な限り同一の作業者を確保)をしっかりと行ったことで、リハール2回と本番切り替えをスケジュール遅延無く完遂した。

上記のような愚直な保守対応に加え、お客様への提案も行える技術者として、日本出版販売様をはじめとするさまざまなお客様から高い評価と信頼を得ている。

■ミツイワ株式会社

[グループ名称]

横浜フィールドサービス部 フィールドサポートグループ

[所属・氏名]

横浜フィールドサービス部 カスタマサポート第一課

野原将太 (代表)

藤原勉、齋藤淳、小川裕次郎、伊藤精彦、佐々木一彦、高寺宏典

[表彰理由]

当グループは、全国第一位の政令都市である横浜市を中心に、自治体・製造・医療・販売店などの業務システム、データセンターにおける基幹システムなど、クリティカルなシステムの安定運用を高い品質で日々支えている。また、お客様システムの安定化に貢献すべく、システムや設備環境の改善対策をお客様視点で支援している。

お客様は、神奈川県内を中心に、自治体・金融・学校などへアウトソーシングサービスを提供する企業であり、2006年には医療ワンストップサポートセンターをオープンさせ、全国の病院向けシステムを24時間365日体制で集中監視し続けている。一昨年度には、アウトソーシングセンターの移転というビッグプロジェクトを当グループが中心となって、ハードウェアの移設から設備工事まですべて支援し、無事故完遂に大きく貢献することができた。念入りな下見調査と移転計画、課題管理をはじめ、課題解決に至るまでの提案力と技術力に対して、お客様より高評価並びに感謝の言葉をいただいた。

このような、ハードウェアの保守に留まらず、設備からシステム運用までをトータルで支援する卓越したサービスは、お客様より高い評価と信頼を得ている。

■株式会社 富士通エフサス

[グループ名称]

東日本本部 東北支社 山形支店

[所属・氏名]

東日本本部 東北支社 山形支店

中村太輔 (代表)

川口勤、宇津井里志、藤田廣幸、熊谷貴広、後藤政昭、澤山誠、渡邊一紀、

中村晴一、押野浩子

[表彰理由]

当グループは、山形県山形市に拠点を置き、自治体、大学、医療、新聞、金融顧客を中心にさまざまな分野の保守作業に従事している。

社会システムも多く担当しており、24時間365日体制を組めるようにグループ内の体制及び連携を密にし、お客様の安定稼働に努めている。また、定期的な保守や障害対応での訪問だけでなく、お客様から身近な存在として感じていただけるように新しい技術や情報などを随時提供し、信頼関係の構築を行ってきた。

また、安定稼働だけに留まらず、東日本大震災での経験を活かし、「ラックの耐震/免震」「バックアップ体制」「BCM」を考慮したサポート技術者目線での早期復旧提案で、お客様より高い評価を得た。

担当の山形大学様においては、富士通グループとして日頃の保守活動を評価していただけており、特に2017年度4月より稼働しているセンターシステムでは、システム入れ替え時、お客様業務の影響を最小限とした機器入れ替えスケジュールやシステム切替など、お客様業務を第一に考えたプロジェクトマネジメントについて高い評価を得ている。

■株式会社 富士通マーケティング

[グループ名称]

関東カスタマサービス部 さいたまカスタマサービス課

ITFS所沢サービスセンター

[所属・氏名]

フィールドサービスビジネス本部

東日本フィールドサービス統括部 関東カスタマサービス部

さいたまカスタマサービス課 ITFS所沢サービスセンター

原口裕介 (代表)

丸田和也、大野勇、大嶋章、森川和慶、黒澤功、佐久間昭治、小川大介、

橋本修勇

[表彰理由]

当グループは、埼玉県所沢市に拠点を置き、周辺の地域のI A機器、金融端末の保守サービスを担当しており、日々お客様起点での活動を心掛け、安定稼働に向けたサービスの提供を行っている。

所沢市役所市民課様では、複数システムが稼働しているため、稼働機器管理にサーバユニーク名・システム名を紐付ける「会話キー登録活動」を行い、コールセンター受付の際の稼働システム特定を容易にし、トラブル解決の迅速化を図った。

また、定期保守時には、機器の稼働状況のご報告に加えて、保守終息情報、障害履歴、保守契約期間の情報提供を行い、お客様の安定稼働に向けた情報機器管理への配慮も行っている。

これら安定稼働に向けたお客様起点での活動と配慮により、所沢市役所様をはじめ、地域のお客様から高い評価と信頼を得ている。

■富士通エフサス東海カスタマサービス株式会社

[グループ名称]

愛知オープンサービス 保守グループ

[所属・氏名]

カスタマサービス統括部 第二カスタマサービス部 愛知オープンサービス

中村浩章 (代表)

小嶋英樹、高橋祐輔、峯尾繁、田中智己、中垣内隆夫、吉川和明、濱口正明、

相澤武、堀場一彦

[表彰理由]

当グループは、名古屋市を中心に近隣地域のお客様で稼働しているサーバーやクライアント、ネットワーク機器の保守サービスに従事している。

担当するお客様は、官庁自治体や製造・流通・医療など幅広い分野にわたっており、富士通製品をご利用いただくお客様システムの安定稼働を守るため、日々保守サービスに取り組んでいる。愛知県がんセンター中央病院様は、2010年より保守を担当しており、以来お客様システムの安定稼働に努めている。

直近の大規模プロジェクトとして、2016年1月にシステム更新を行ったが、当社はサーバーやネットワーク、約1,000台のクライアントの更新を計画通り完遂することができた。

本プロジェクトでは2015年8月から現地下見調査を開始し、利用者様の意見を伺い、使い勝手を考慮したレイアウトを提案する等、お客様視点に立った対応が評価され、作業完了後には感謝の言葉をいただいた。

このような、お客様システムの「安全・安心・安定」を目指した行動の積み重ねにより、愛知県がんセンター中央病院様はじめ、他の多くのお客様からも高い

評価と信頼を得ている。

■株式会社 富士通エフサス

[グループ名称]

関西サポート統括部 第一CS部 パナソニック 様 担当

[所属・氏名]

西日本本部 関西サポート統括部 第一カスタマーサービス部

宮田健一 (代表)

野嶋直樹、植田浩司、池田良男、要田翔伍

西日本本部 九州支社 福岡支店

鶴田秀徳

西日本本部 神戸支社 カスタマーサービス部 神戸北サポートセンター

大谷倫之、平松達也、松岡量生

西日本本部 九州支社 鹿児島支店

上蘭浩司

[表彰理由]

当グループは、主にパナソニック様のデータセンター（大阪市内／神戸市内）における保守サポートを担当している。

パナソニックインフォメーションシステムズ様は、国内外の巨大なパナソニックグループのインフラ基盤やアプリケーションを支える情報システム会社として、企画から導入、並びに24時間体制での保守運用まで幅広くエンドユーザー様をサポートしている。

当グループのメンバーは、お客様基幹システムを支える富士通機器の保守を担当する技術員として、過去から常駐体制でお客様に寄り添い、重要なインフラ基盤の安定稼働とトラブルの早期復旧に尽力してきた。また、今年度は、両データセンターにおいて重要な基幹システムのホストリプレース作業が計画され、短時間で本番システムを切り替える必要があった。

営業／SEといったお客様フロント部門から事業部／サポートのバックヤード部門まで、ALL富士通として一体となった組織対応により、約1年にわたる移行作業をすべて問題無く終え、本番稼働へと導いた。

お客様より当グループに対して、日々の安定稼働への取り組み、並びに今回のシステムリプレース作業の完遂を通じ、ねぎらいの言葉と高い評価をいただき、過去からのお客様との信頼関係をより一層強固なものにすることができた。

■部築テクノサービス株式会社

[グループ名称]

関西統括部 大阪支店 第一フィールドサポート課

[所属・氏名]

関西統括部 大阪支店 第一フィールドサポート課

村本公史 (代表)

西村崇宏、西本泰士、小林俊平、森章宏、丹羽勝宜、藤本智哉、高橋宏之、

三好昂成、大久保克彦

[表彰理由]

当グループは大阪市を中心に大阪府全域の保守業務を担当している。

お客様は、全国の歯科医院への医療器械・器具・情報機器など歯科医療全般にわたるハードウェア及びソフトウェアの導入や診療システム構築、歯科医院開業、経営などの支援業務を行っている、創業100年を超える歯科医療業界をリードする総合商社である。

導入されている富士通汎用機GS21/2400を基幹システムに、各種業務でIAサーバーが24時間稼働している。保守対応も24時間365日体制で、お客様の安定稼働を実現しており、定期保守作業やトラブル発生時の対応も、通常保守の範疇に捉われないことなく、お客様固有の稼働状況を把握することでトラブル早期復旧に努めている。

基幹システムのアウトソーシング移行作業では、作業計画段階からお客様と打合せを重ね、プロマネの立場で作業を実施し、トラブル無く完遂した。その際、CEの視点で、設置環境やセキュリティに関するさまざまな提案を行い、お客様より高評価を得た。

お客様側に入った視点だけに終始せず、CEとしての気づき能力をフル活用することで、お客様とより一層の信頼関係を構築できている。お客様のみならず、多くのお客様より信頼も厚く高評価を得ている。

■株式会社 富士通マーケティング

[グループ名称]

西日本フィールドサービス統括部 九州広島CS部 第一CS課

[所属・氏名]

フィールドサービスビジネス本部

西日本フィールドサービス統括部

九州・広島カスタマーサービス部 第一カスタマーサービス課

北畑敦洋 (代表)

嶋口裕治、本郷貴志、栃木敦史、高橋繁、藤原直樹、小村祐貴、西村徳仁、

百田修、藤川亘

[表彰理由]

当グループは福岡県福岡市を中心に、福岡県全域並びに近隣の県の一部を含む広大なエリアを担当している。

Gcomホールディングス様は、「行政システム」「ICTコンストラクション」などの会社を傘下に持ち、九州の各市町村に自治体システムを展開している。

初期導入での機器設置から20年にわたる保守サービスの提供にて、トラブルの少なさと安定稼働の実現で高い評価を得ており、信頼関係を築いている。

また、当グループは、お客様が担当されている市町村の自治体システムを含む庁舎移転や、基幹システムの導入作業及び機器更改展開作業も任せられるようになり、各プロジェクトにて成功を収め、期待に応えたことで、さらなる評価を得ることができた。

お客様及び関連会社様のみならず、お客様がシステムを導入している市町村の担当者様からも、CEの対応や技術力に高い評価と厚い信頼を得ている。

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]

カスタマーサービス第二部 中部カスタマーサービス課

[所属・氏名]

カスタマーサービス第二部 中部カスタマーサービス課

加知幸志 (代表)

鈴木宏和、原芳典、藤森修、福本昌弘、柴田朋之、水島郁生、山崎剛士、

片平聡、佐々木誠、酒樹良宏、上杉和希

フィールドサービス技術部 サービス技術課

吉田敏和

[表彰理由]

当グループは、愛知県を中心とした中部地方のお客様へ保守サービスを提供している。

保守員全員が、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、「[お客様にとっての価値]を創出する」を実現するために、お客様により満足いただけるサービスを目指した活動を常に実施している。

製作所内の新棟建設に伴うネットワーク移転作業において、SE部門と連携し、無線アクセスポイント導入を含めたネットワーク構築作業を期間内で無事に完遂した。また、構内ネットワーク利用開始に伴い、24時間365日保守体制を整備した。新棟ネットワーク構築と保守体制整備について、お客様をはじめ各方面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]

フィールドサービス技術部 サービス部品課

[所属・氏名]

フィールドサービス技術部 サービス部品課

松尾誠志 (代表)

有働隆幸、村松弘一、及川光彦、白取誠、崎山充雄、灘波伸晃、椿久美、

船床実、前地英明、森裕子

[表彰理由]

当グループは、フィールド保守に関する部品配備計画、部品費用管理、部品廃却から、日々の部品運用及び部品修理管理を担当している。24時間365日の保守部品に関する支援と、中央パーツセンターを中核にした、全国の保守パーツ拠点の運営を実施している。

17年度の成果として、保守パーツ体制適正化の取り組みを実施した。部品運用の多様化などで部品取扱量が15年度比140%と増えているが、当グループ員の部品運用に対するノウハウ、柔軟な対応、抜本的な改善などの取り組みで、お客様に

提供するサービス品質を落とさず保守パーツ体制適正化を実現した。

保守サービスにおける部品供給の要の部門となり、お客様システムの安定稼働に向け、日々活動しているCEの下支えとして大いに貢献し、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 沖電気カスタマドテック

[グループ名称]

中国支社 サポートサービス第一部

[所属・氏名]

中国支社 サポートサービス第一部 広島支店 ユーザー主管係

高屋真二 (代表)

平本純士、温品友也、河本雄二、三代澤純栄

中国支社 サポートサービス第一部 広島サービス課 CE係

北川和男

中国支社 サポートサービス第一部 山口サービス課 CE係

岡和彦、中島慧亮

中国支社 サポートサービス第一部 広島サービス課 三原センター

片山敦司

[表彰理由]

当グループは、中国労働金庫様ATM27台更改作業において、各現場保守員が現地作業リーダーとなり、機器の撤去・搬入やブース工事、機器調整について現場側主体で全体管理を行い、主管部門への報告を行った。

主管部門においては、進捗状況を工程管理システムで管理し、予定時間を超える前にはフォロー・リカバリーを実施、作業時間の短縮を図った。

自社作業のみならず、警備会社対応である現金回収や装填の時間管理を行い、お客様報告を各工率単位で実施し、顧客要望事項である作業終了時間の厳守を確実に行った。

また、設置環境については、照明切れやポスター剥がれ、貼付け状態、前面シャッター間隔等、保守員の気付きを取り纏め、お客様担当者への報告も行った。

その結果、お客様の高い要求に対し、保守員・主管部門が一丸となって対応し、リカバリーすることによって、27台すべてを無事に稼働させ、お客様の期待に応えることができた。また、保守員目線の気付きにより、お客様へαのサービスを提供することで、お客様より高い評価を得た。

■株式会社 沖電気カスタマドテック

[グループ名称]

東北支社 公共推進部

[所属・氏名]

東北支社 公共推進部

湊勝己 (代表)

千葉一寿、高田哲博、鈴木利康、東海林徹

[表彰理由]

消防本部設置の指令システム装置と、各消防署、出張所に設置された指令端末並びに消防救急車両搭載の装置に対しては、24時間365日、迅速な対応が要求されている。

当ユーザーは、東日本大震災以前より同社製システムを導入しており、震災後もデジタル化でのシステム更新も同社製を採用、また、保守も24時間365日提供が行われており、親密な関係が維持されている。

これら日常からの迅速な保守対応に対して、お客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 北陸電機商会 様 保守グループ

[所属・氏名]

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

北陸サービス担当 金沢サービスステーション

布袋豊和 (代表)

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

北陸サービス担当 福井サービスステーション

渡邊功

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

北陸サービス担当

小浦順也

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

後藤広昭、横川進一

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

中部サービス担当

三代川昌裕、高野調宏

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

北関東サービス担当 新潟サービスステーション

菊地春雄

[表彰理由]

当グループは、北陸電機商会様に納入されている受発注管理システム(納入規模:サーバー14式、ネットワーク機器30式、PC保守350式)の保守サービスを24時間365日の体制で実行している。

本システムは、お客様の営業業務を遂行される上で、非常に重要なシステムであり、一秒たりとも止まることが許されず、トラブル発生時も常に速やかな対応が必要となるが、当グループは、システムの重要性を理解した上で、日頃より定期メンテナンスや設置環境の改善をご提案する等、トラブルを未然に防止する活動を展開した。その結果、業務に影響をきたすようなトラブルも発生させることは無く、安定稼働を継続している。

お客様からは、同社サービスに対して高い評価と信頼を得ることができており、2017年度に実施されたPC更改作業(16拠点、350式)においても、お客様との綿密な作業計画策定を実施。事前キッティングから現地設置作業までを、お客様要望期間内にミス無く完遂させたことで、改めて当社のサービスへの信頼が高まった。お客様は、オフィスコンピュータ時代から東芝の機器と当社のサービスを愛顧しており、30年間同社を高く評価し続けている。

■東芝 IT サービス株式会社

[グループ名称]

三井生命保険株式会社 様 O A 端末更改対応グループ

[所属・氏名]

フィールドサポートセンタ キッティング&デバイス管理サービス部 第二担当

中村真 (代表)

フィールドサポートセンタ キッティング&デバイス管理サービス部 第一担当

石村友伯

フィールドサポートセンタ キッティング&デバイス管理サービス部 管理担当

岩永芳彦、浦野達也

営業統括部 パートナー営業部 第二担当

重田善之

[表彰理由]

三井生命保険様では、過去から、据付・保守・運用・移設など、さまざまな作業を行っており、当グループの対応については非常に高い評価を得ている。同社では、今回、当ユーザー及び関連会社の全国533拠点で利用しているOA端末6,200台について、5ヵ月(2017年4月~9月)という限られた期間でのリプレース作業を実施し、無事に完遂した。

今回の対応は、新規導入としてキッティング、配送、現地据付支援及び、旧端末7,615台の回収、データ消去と多岐にわたる作業であったが、キッティング出荷検査ツール適用による品質の確保、日々変わるお客様スケジュールへ臨機応変に対応した生産、配送計画の調整、展開サポートデスクによるお客様問い合わせに対するノウハウの蓄積、FAQの充実化や操作手順書の改善を行う等、高品質なサービスを提供した。その結果、本対応においてお客様より高い評価を得た。