

---

---

## 戦力ゼロからの飛躍

～過去の経験は実務に大いに活かせる～

株式会社 北都情報システムズ

---

### ■ 執筆者Profile ■



石崎 拓

2011年 株式会社 北都情報システムズ 入社  
ソリューション開発部 所属

### ■ 論文要旨 ■

入社して半年。一人前の社会人、システムエンジニアを目指し現在修業中である。  
一般的に、新人社員は実務経験がなく、戦力的にゼロであると思われる。しかし、実務経験がなくとも、大学での実習や趣味で身につける知識・技法を活かすことができるのならばどうだろうか。業務を遂行する中で過去の経験とリンクする場面が随所にあることに気付いた。

本稿では、現在の業務を過去の経験と紐付けることで、初めて携わる業務であっても、円滑にそして確実に遂行することができたことを述べる。

## ■ 論文目次 ■

<b>1. はじめに</b> .....	《 3》
1. 1  当社の概要	
1. 2  筆者の立場	
1. 3  問題設定と着眼点	
<b>2. 業務内容</b> .....	《 4》
2. 1  顧客訪問・顧客対応	
2. 2  機器設定	
2. 3  手順書作成	
2. 4  仕事の進め方	
<b>3. 過去の経験</b> .....	《 7》
3. 1  研究の進め方	
3. 2  パソコンの組み立てからネットワーク構築	
3. 3  クラブ活動での経験	
<b>4. 経験を業務に活かす工夫を</b> .....	《 9》
<b>5. なぜ業務と経験が紐付いたのか</b> .....	《 10》
<b>6. 今後の課題</b> .....	《 11》
<b>7. おわりに</b> .....	《 11》

## ■ 図表一覧 ■

<b>図1</b> 現在の業務と過去の経験の紐付け .....	《 9》
---------------------------------	------

## 1. はじめに

### 1. 1 当社の概要

当社は、1974年に株式会社羽後銀行（現株式会社北都銀行）と富士通株式会社の共同出資により、株式会社羽後電子計算センターとして設立。1994年に羽後銀行と秋田あけぼの銀行との合併に伴い、現在の社名に変更。秋田市に本社を構えている。

主な事業は、コンピュータに関するコンサルティング、ソフトウェア開発、ネットワーク構築、コンピュータ機器及びソフトウェア販売がある。主な取引先業種は、地方公共団体、金融業、保険業、製造業などがある。

### 1. 2 筆者の立場

筆者は2011年度4月入社の新人社員である。ソリューション開発部にシステムエンジニア（以下SEとする）として配属される。その中でも主に民間向け業務のグループに所属している。

企業によってSEの役割の範囲は異なるが、筆者の主な業務は、

- ① 導入済み機器の保守作業
- ② 新規機器の導入作業
- ③ システム開発

である。これらの業務にあたっては、新人社員であるため、途中参加や途中離脱が多く、一貫したプロジェクトに携わることはまだ少ない。

### 1. 3 問題設定と着眼点

一般的に、新人社員は戦力的にゼロであると思われる。はたしてそうだろうか。

新人社員を早期に戦力化するべく、多くの企業で新人研修のカリキュラムが組まれている。もちろん当社もそうである。社内でのビジネスマナー研修に始まり、IT基礎やソフトウェア開発の基礎など、SEの基礎を計4週間の社外合同研修で学んだ。そして上司や先輩の指導を受けながら実際に仕事をして習得していく4カ月間のOn-the-Job Trainingであった。実務経験のない、右も左もわからない新人社員であるから、手厚いカリキュラムが組まれている。そのことに筆者はありがたく感じている。

しかし、一部始終、細かい点まで教えるを乞うわけにはいかない。筆者の場合、その不足な点について、過去の経験を活かすようにしている。現在の業務と過去の経験を紐付けることで、初めての業務でも既知のものとして、円滑に、確実に遂行することができると思える。

## **2. 業務内容**

### **2. 1 顧客訪問・顧客対応**

最初の業務は上司や先輩と顧客へ訪問しての作業であった。月例のサーバ保守点検がある顧客。クライアント機器やサーバ機器、ネットワーク機器などを新規導入する顧客。過去に導入した機器で障害が発生し、その対応が必要な顧客。これら顧客訪問・顧客対応を通じ、定例の点検作業方法の習得、機器設定の基礎の習得、状況把握から原因究明方法・問題解決プロセスの一例の習得をした。それとともに、当社の顧客を覚え、顧客先でのあいさつや行動の仕方を学んだ。単独での訪問作業を任されることも徐々に増え、会社の代表としての行動を鍛えられている。

### **2. 2 機器設定**

新規導入やリプレースの端末初期設定から稼働可能な状態までの設定作業を行った。設定項目は顧客ごとに異なるが、主に以下である。

- ・ コンピュータ名とユーザー情報の設定
- ・ ネットワーク (TCP/IP) の設定
- ・ ウイルス対策ソフトの導入
- ・ ドメイン参加
- ・ 電子メールアカウントの設定
- ・ プリンタの設定
- ・ 業務用システムの導入
- ・ 旧端末から新端末へのデータ移行
- ・ 設定確認と動作確認

これらの設定作業を様々な顧客のケースで経験し、設定の基礎を習得した。今後筆者は、システム開発に携わっていく。そのシステムの正常動作を実現するうえで、端末環境を把握する必要がある。そう感じるのは、ある学校のコンピュータ実習室の障害対応に関わった際のことである。他社製品の授業支援システムで障害が発生した。原因は、そのシステムに必要なコンポーネントが、Windows Update での更新に失敗したため、プログラムから削除されてしまったからである。しかし、この原因究明・問題解決に至るまで、計5日要してしまったのである。システムの正常な動作を実現する環境を把握する意味でも、初期設定という単純作業を習得することも重要であると感じる。

## 2.3 手順書作成

導入端末の設定手順、障害対応の解決手順、自社パッケージのマニュアルなど、手順書なるものを作成する場面は多い。手順書は、作成者自身だけが見る場合や、第三者に託して作業してもらう場合、顧客用のマニュアルもある。いずれにせよ、円滑な作業や操作のためにも、明瞭であることは重要である。

ある病院で1カ月間の工程での端末展開作業があった。当社のパートナー会社からの要請である。当社SEの主な作業項目は、

- ① 帳票やラベル出力用のプリンタ設定
- ② 電子カルテの動作確認及び帳票やラベルの出力テスト

である。もちろん、チェック項目表兼作業手順書は用意されていた。しかし、プリンタ設定含め、肝心の電子カルテの動作確認手順について、記述の省略が多々あった。

そこで、筆者は独断で、以下の点に留意しながら、詳細な手順書を作成した。

### ・選択項目を詳細に記述

例： ××ラベル用プリンタのアイコンを選択し右クリック

- 「印刷設定」を選択
- 「ユーティリティ」タブを選択
- 「設定情報の読み出し・保存」ボタンをクリック
- ドライブプロパティの読込参照「D:¥○○○○¥○○○○」を読み込む

### ・電子カルテのボタン配置や挙動を記述

例： 右側の「□□□」のボタンをクリックし、○○○○を開く。

- 上部の「××業務」を選択。
- 中ほどの左側「○○欄」の「△△△△モニタ」を選択。
- 新たな画面が現れるので、「△△注射」をダブルクリック。
- “適当な患者”をダブルクリック。
- 新たな画面が現れるので、「印刷」を選択。

不慣れなシステムを操作する場合、ボタン名や項目名の指示だけでは、それ自体どこにあるかを探すだけでも一苦勞だからである。

### ・印刷物の特徴を記述

例： △△ラベル（はがきサイズ）  
○○処方箋（A4、縞模様付）  
□□票（A5）

印刷物も見慣れぬものであり、一度に複数の種類が出力されるからである。

この手順書は“自分用”として作成したものである。ところが、数名の先輩SEが途中から参加することもあり、この手順書をそのまま活用していただき、好評を得た。

## 2. 4 仕事の進め方

仕事を円滑に進めるために欠かせないとされる「報告」「連絡」「相談」。いわゆる「ハウレンソウ」を筆者は心がけている。

手順書、作業完了報告書、電子メールの文面などの文書作成の際は、上司や先輩社員に内容を確認していただく。特にお客様へ渡す書類やメールについては、なお更である。

まだ少ないが、システム開発の際の、筆者の場合の大まかな進め方は以下のような流れである。

- ① 上司とシステムの要件などを打ち合わせ。
- ② 目的の処理を部分的に作成していく。
- ③ 不明点がある場合は、調査や考察し意見を持ったうえで、都度確認。
- ④ 作成した処理を上司へ報告・相談。
- ⑤ ①～④を繰り返して進めていく。

このように、新人社員である筆者は、ミスやトラブルを防ぐために、こまめなハウレンソウを行っている。

## 3. 過去の経験

### 3. 1 研究の進め方

筆者は情報工学専攻出身者である。卒業研究にも取り組んできた。その大まかな進め方は以下のような流れである。

- ① 指導教員と研究テーマ・方針を相談して決定。
- ② そのテーマについて、シンプルな条件・問題を設定して試行。
- ③ 試行結果を指導教員へ報告・相談、テーマ・方針の再確認などを議論。
- ④ 議論を踏まえ、試行し進展させる。
- ⑤ ③・④を繰り返して進めていく。

研究を進めていくうえで週に1度の定例ミーティングを行っていた。それ以外でも、進捗に滞りがあれば、類似文献等を調査・考察し意見を持ち、「報告」「連絡」「相談」することが大切であると学んだ。

### 3. 2 パソコンの組み立てからネットワーク構築

パソコン（以下 PC とする）の組み立て、OS のインストール、シンプルなネットワーク構築にも取り組んだ。これらは、情報系を学んできた者の嗜みとしてあるべきとの指導教員の勧めもあったためである。

OS のインストールにおいては、Windows と Linux をマルチブートでのインストールを経験。また、PC の組み立てにおいては、用意されたパーツを合わせるだけであるが、ハード面の知識としてもひとつの経験となった。

ネットワーク構築においては、所属研究室が通信ネットワーク系であり、卒業研究の実験環境構築のためでもあり、特に熱心に取り組んだ。

- ・ ネットワーク周辺機器の取り扱い
  - LAN ケーブルの種類を理解
  - ネットワークインタフェースカードの増設
  - スイッチングハブの取り扱い
- ・ 基本的なネットワークの設定方法
  - IP アドレス、サブネットマスク、ゲートウェイの考え方
- ・ PC ルーターを有するネットワーク構築
  - 異なるネットワーク体系間でパケット通信をするためのネットワークの設定方法
  - ネットワークプログラミング（ソケットプログラミング）によるパケット制御

これら経験を通じ、通信ネットワークに関する基本知識・スキルを身につけることができた。

### 3.3 クラブ活動での経験

筆者は大学時代に奇術研究会に所属していた。その活動内容は主に公演や講習である。活動は以下のような流れで行う。

- ・ 保育園や小学校、老人ホームから依頼される  
→日時、場所、所要時間、対象(年齢、人数)、内容(公演・講習)、謝礼など。
- ・ 依頼について、会員へ連絡・相談
- ・ 依頼主へ返答  
→承諾する場合、依頼内容の再確認。
- ・ 当日まで準備、練習  
→場合によって、直接会って打ち合わせや、会場を下見。
- ・ 本番当日  
→例1：100名の児童と父兄を対象に、30分間の公演。  
→例2：30名のボランティアの年配カウンセラーを対象に、90分間の講習。

この活動を通じ、①訪問の仕方と②マニュアル作成の注意点を学んだ。①訪問の仕方については、訪問時間厳守、訪問時や退出時のあいさつなどを、先輩を見て、自身も経験した。②マニュアル作成の注意点については、年配の方のために文字の大きさに留意、指導した内容を再現してもらえるように簡潔明瞭に記述、そして言葉で説明しづらい部分は写真を用いることを心がけた。



## 4. 経験を業務に活かす工夫を

約半年間、新人社員である筆者は、様々な業務を行ってきた。その中で、上司や先輩社員からのご指導に加え、過去の経験とつながる点を見つけ、活かせるよう工夫をしている。2章で現在の業務内容、3章で過去の経験を述べてきたが、それらの紐付けを図1に示す。

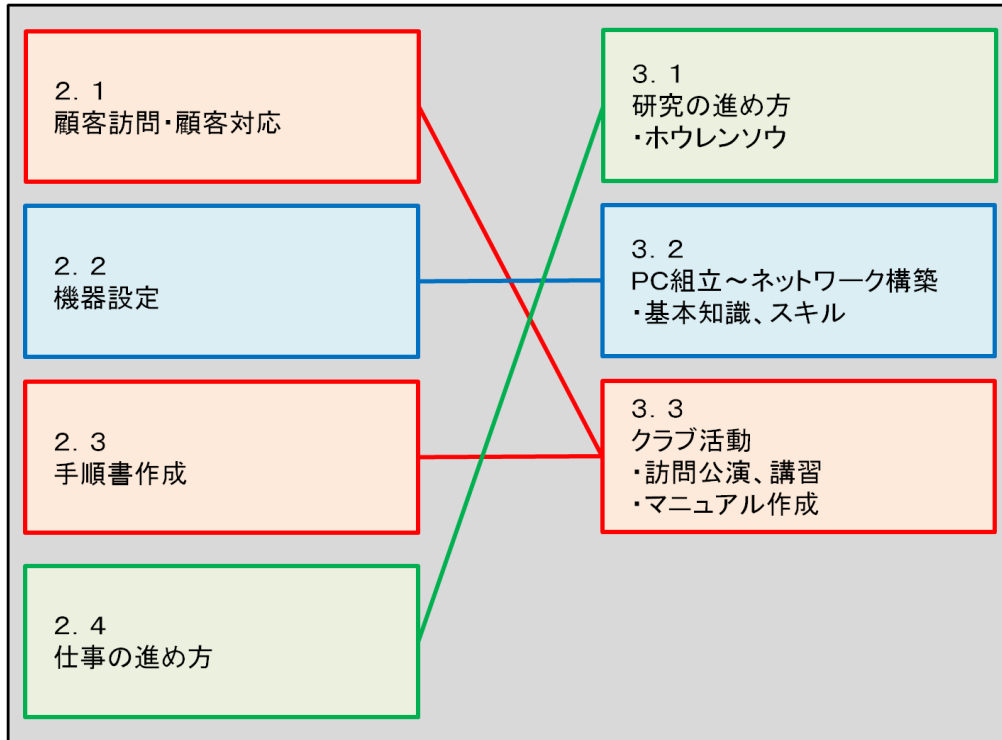


図1 現在の業務と過去の経験の紐付け

2. 1の顧客訪問において、新人社員にとって訪問すること自体が緊張や不安の要素である。筆者も最初の顧客訪問はそうであったが、過去を振り返れば、訪問すること自体は経験済みであった。あとはそこに社会人としての、会社の代表としての行動を付加するだけだと考えれば、顧客訪問は苦ではない。

2. 2の機器設定において、初めての機器、なぜこの設定内容なのか、と不明点が多いと、全ての箇所を気を配る必要があり、作業効率が落ちる。だが、実機ルーターの設定を初めて行う場合でも、ネットワークの基礎があれば、設定作業の方法を習得するだけでよい。気を配る箇所が減り、または、新しい箇所に気を配るだけになり、作業を円滑に行える。

2. 3の手順書作成において、その目的は、作業や操作を誰でも再現できるように作成することである。その点については、誰でも奇術の現象を起こすことができるように作成することと同じである。

2. 4の仕事の進め方において、大まかな進め方は、研究の進め方と同じ流れであり、その都度「ハウレンソウ」が重要である。

## 5. なぜ業務と経験が紐付いたのか

4章で述べたように、筆者は過去の経験を現在の業務に活かせるよう工夫をしている。業務と経験が紐付いたことには理由があることをここで述べる。

まず、当社ホームページの採用案内に掲載する「求める人物像」を紹介する。

「求める人物像としては、第一印象として『笑顔と清潔感』に溢れていること。次に自己表現ができて何事にもチャレンジ精神旺盛で、夢があり発展性のあることを重視しています。また、技術力すなわち情報処理技術者の資格を保持していれば、即戦力としての期待度は高まっていきます。」

ここで注視するのは3文目の「技術力すなわち情報処理技術者の資格を保持していれば」である。つまり、情報技術の知識やスキルを有し、なおかつその証を保持しているかということである。学生時代に筆者は、3章でも述べたように情報工学専攻として専門知識やスキルを学び、加えて公的な証である基本情報技術者試験の資格を取得した。したがって、当社の「求める人物像」の条件のひとつに合致している。

また、当社ホームページでは「求める人物像」に加え、採用にあたり重視するポイントを以下のように提示している。

- ①資格取得状況、また上位の資格取得について意欲的であるか？
  - ②コミュニケーション能力についてどうか？
  - ③チームワークの一員として協調性はどうか？
  - ④絶対に当社へ入社したいという強い意欲が伝わってくるか？
  - ⑤技術以外にも自信の持てる趣味や特技はあるか？
- (SEは“心の休息”が重要。ON、OFFの切替ができるか？)

筆者が就職活動の際、「自分自身は、企業が求めている人材であるのか」や「自分自身が志望する企業であるのか」を判断するため、上記のポイントを踏まえ自己分析を行った。

まず①について、先にも述べたとおり、基本情報技術者試験の資格を保持しており、基本に留まらず上位資格を取得していく所存である。④について、学んだ専門分野を活かしたい、地元企業で地元への貢献をしたいなどの理由から入社への強い意欲があった。

そして②について、3章で述べたように奇術研究会での活動を通じ、依頼主との交渉やあいさつからコミュニケーション能力を養い、また③についても、ひとつの公演や講習を会員同士で協調し成し遂げた。そして⑤について、奇術はクラブ活動に関わらず筆者自身の趣味であり特技でもある。

このように、当社の「求める人物像」「採用にあたり重視するポイント」と、筆者の「専門分野」「自己分析結果」が合致したことが、業務と経験がうまく紐付いた理由であると考える。

## **6. 今後の課題**

いつまでも大学時代の経験を業務に活かせるとも限らない。近年盛んな仮想化技術の社外研修へ参加させていただいた。そのような研修へ参加しスキルアップを図り、また業務以外の見聞も広めて、今後を活かしたい。

## **7. おわりに**

一般的に、新人社員は戦力的にゼロであると思われるが、そうとも限らない。ただしそれは、採用時に企業と学生とのマッチングが成功という条件をクリアする必要がある。その条件をクリアして入社する新人社員ならば、過去を振り返り、実際の業務と紐付けることで、初めて携わる業務であっても円滑にそして確実に遂行することができ、即戦力になり得る。