
Inquiry makes me realize what is important

問い合わせで私が学んだこと

富士通エフ・アイ・ピー株式会社

■ 執筆者 Profile ■



加藤 千尋

2013 年 富士通エフ・アイ・ピー株式会社入社
2014 年 現在 クラウドサービス開発部所属

■ 論文要旨 ■

筆者は他社ベンダー製品を活用したクラウド構築・運用業務に携わっている。そこで避けられないのがベンダーサポートへの問い合わせ。筆者が配属後に任された問い合わせは英語対応のみという条件付きのサポート問い合わせ。外国のサポートと英語でやりとりする中で味わった不安や焦り。言葉や技術的な内容が理解できず、意思疎通ができてないと思うことも頻繁にある。しかしそれを払拭するため、感情のコントロールや勉強方法の一工夫を行うことでスムーズに問い合わせを解決に導くようになっていく。意思疎通ができたと感じられた時は嬉しかった。そうした経験を糧に、言葉の壁をものともせず、外国の技術者と交流する機会をもっと増やし、世界で通用する SE を目指していきたい。

■ 論文目次 ■

1. はじめに	《 3》
1. 1 当社の概要	
1. 2 HyConnect/オープンパブリックの特徴	
2. 製品に関する問い合わせの問題点	《 4》
2. 1 英語での問い合わせ	
2. 2 問い合わせでパニック	
3. 自分の問い合わせと先輩社員の問い合わせ事例	《 5》
3. 1 自分の問い合わせ	
3. 2 先輩社員の問い合わせ	
4. 問い合わせ上手になるための解決策	《 6》
4. 1 正直に伝える	
4. 2 英語で技術知識を習得	
4. 3 トークラジオを聴く	
5. 解決策実践の効果と今後の目標	《 7》
5. 1 解決策実践の効果	
5. 2 今後の目標	
6. おわりに	《 8》

■ 図表一覧 ■

図1 HOP概要図	《 3》
図2 ポータルページのイメージ	《 4》
図3 LPIC対策ノート	《 6》
図4 シトリックスサポートから受け取ったメール	《 8》

1. はじめに

1. 1 当社の概要

当社はデータセンター機能をベースにシステムの企画から開発・運用・保守そして業務まで、LCM サービスでライフサイクルをトータルにサポートする会社である。お客様の大切なデータをしっかりと守り運用する、安全性の高いデータセンターを北海道から九州まで全国 16 か所に展開している。これらのデータセンター機能を基盤に LCM サービスとして、「アウトソーシング」、「クラウド」、「ソリューション」の 3 つのサービスを提供している。システムの企画から設計、開発、保守、運用まで、ライフサイクル全般を支援し、お客様に安心・安全で、高品質かつ高コストパフォーマンスの ICT サービスの提供を目指している。中でも今年度は当社の「クラウド」サービスである HyConnect 群の推進を図っている。

私はその HyConnect 群サービスの 1 つである「HyConnect/オープンパブリック」のシステム構築・運用に携わっている。HyConnect/オープンパブリックの概要は、次項にて説明する。

1. 2 HyConnect/オープンパブリックの特徴

HyConnect/オープンパブリック(以下 HOP)とは、2014 年 4 月から本格提供開始された、当社のパブリッククラウドである。特徴は手軽で安いクラウドであるということ。利用者はインターネットから HOP のポータルページ上から仮想マシン(以下 VM)を作成し、自由に操作することができる。概要図を図 1 に示す。

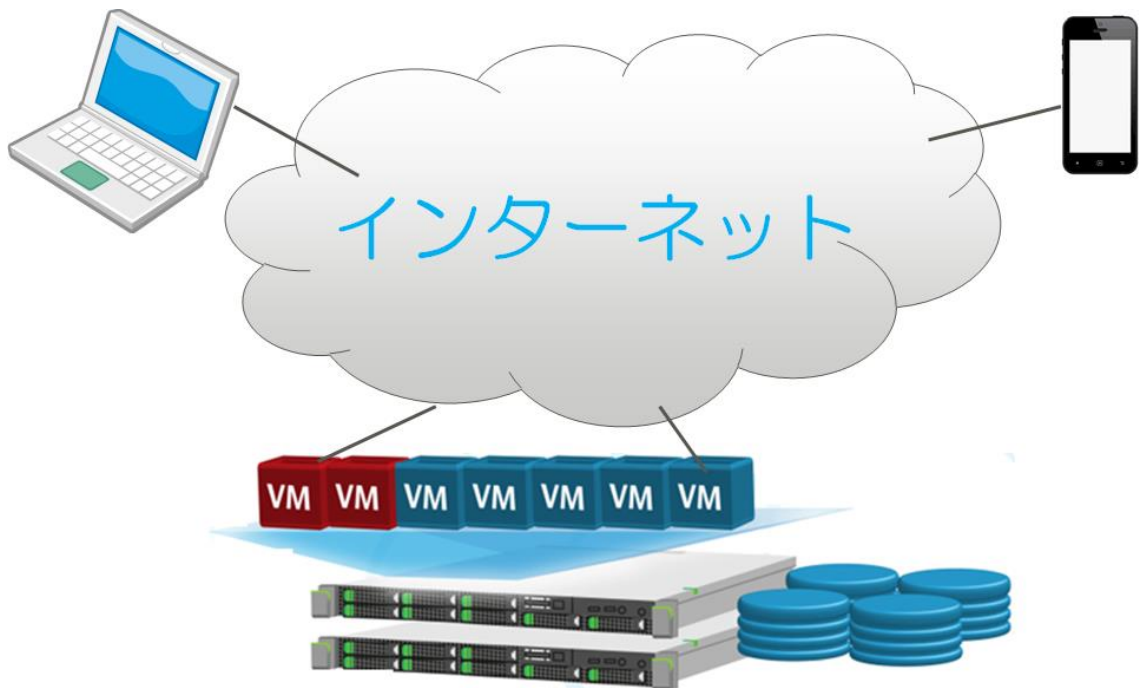


図 1 HOP 概要図

HOP はシトリックス・システムズ社(以下シトリックス)の 3 つの製品によって成り立っている。

1 つ目は Citrix CloudPortal Business Manager(以下 CPBM)。利用者が VM を作成したり、操作したりすることができるポータルページである。ポータルページのイメージを図 2 に示す。



図 2 ポータルページのイメージ

2 つ目は CloudPlatform(以下 CCP)。ポータルから通信を受け、実際に VM や HOP 全体のリソースの管理をするソフトウェアである。

3 つ目は Citrix XenServer(以下 XenServer)。HOP の仮想化基盤となるサーバである。

HOP のシステムの核となる CCP と XenServer はオープンソースベースの製品であるため、安価なクラウドの提供が可能となる。当社の物理リソースをこのシトリックスの製品で管理することで、手軽で安いパブリッククラウドを実現しているのである。

2. 製品に関する問い合わせの問題点

2. 1 英語での問い合わせ

シトリックスの製品に関わる疑問やトラブルシューティングは、シトリックスサポートに問い合わせる必要がある。そこで鍵となるのが英語である。シトリックスサポートは世界各地に存在するため、英語で問い合わせをしなければならない。

もともと英語が好きな私は、Citrix サポートへの問い合わせという英語を使う仕事を任せてもらうようになった。問い合わせの手段は主にメールであるが、時には電話や

GoToMeeting(以下 GTM)を用いることもある。この GTM というのもシトリックスの製品の 1 つであり、PC の画面を共有しながら遠くの相手と会話できる Skype のようなツールである。

2. 2 問い合わせでパニック

GTM や電話での問い合わせでパニックに陥ってしまうことが何度もあった。その要因は主に 3 つ。

1 つ目はプレッシャー。ここで解決方法をしっかり聞かなければ。依頼してくれた先輩の期待に応えなければ。焦りと責任の重さがプレッシャーであった。

2 つ目は技術知識不足。事前に先輩に説明してもらっても、いざ GTM や電話で、技術的な話が理解できない。

3 つ目が電話越しの英語。電話を取った瞬間、雑音交じりの英語はまるで自分に襲い掛かってくるように聞こえるのである。もう拒絶反応しか起こらなかった。

3. 自分の問い合わせと先輩社員の問い合わせ事例

3. 1 自分の問い合わせ

同じプロジェクトにはツラさんという、ミャンマー出身のサポート問い合わせの達人のような先輩社員がいる。GTM でパニックに陥った私がサポートの人に、

「ツラさんが詳しく知っているからちょっと彼に聞いてみますね。」

と言うと、

「ツラいるの!? 代わってよ!」

と言われてしまった。

結局、その問い合わせの担当はツラさんに代わってしまい、私は最後まで対応できなかったことに、この上ない力不足を味わった。自分はその時どうすべきだったのだろうとしばらく疑問に思っていた。自分の英語力では技術的会話をするには不十分だったのであるうか。やはりもっと英語の勉強をすべきなのだろうか。

3. 2 先輩社員の問い合わせ

ツラさんの GTM に立ち会った時のことである。1 年以上このシトリックスサポートへの問い合わせを担当している彼のことだから、流暢な英語でスパッと解決するのだろうと思っていた。しかし、彼はサポートの人に言い放った。

「I don't understand.」

私は衝撃を受けた。えっ、こんなこと言っているのか。自分の中の問い合わせのイメージが覆った瞬間であった。

私は自分の問題に気付いた。わからないと思っても、その場で何も言わずにあきらめていたことを。そこでまずは、「わからない、どうしよう」といった思いを自分で受け入れようと思った。その上で自分が何をすべきか、パニックに陥らないための解決策を 3 つ考えた。

4. 問い合わせ上手になるための解決策

4. 1 正直に伝える

1 つ目は正直に伝えること。相手の英語が聞き取れない。理解できない。日常茶飯事に起こることです。そんな時は「I DON'T understand」。わからないよ、と素直に伝えてみる。すると、案外丁寧に説明してもらえることがしばしばあった。

時には、説明を聞いてるうちに、あれ？何が聞きたかったんだっけ、と聞きたい内容をど忘れしてしまうこともある。そんな時は「Wait!」ちょっと待って！と言って受話器やイヤホンを外す。深呼吸を1回。落ち着いたところでよし！もう1回これをちゃんと聞こうと決意を新たにす。すると、落ち着き聞く姿勢ができ、相手の言葉がはっきり聞き取れるようになる。わからなくても大丈夫。素直になればいい。それでもわからなければまた聞き返せばいい。そう信じることで、自分の焦りを乗り越えるように心がけたのである。

しかし、わからないことはわかるに越したことはない。開き直ってわからないと正直に伝える以前に、わかるために何かをしなければ。そう思った私は、これまでの勉強方法に一工夫を施してみたのである。

4. 2 英語で技術知識を習得

2 つ目は、英語で技術知識を習得することである。例えば毎日の業務日報。OJT 期間にトレーナーの先輩社員と相談し、私が英語で作成した日報をトレーナーさんが読むことにした。そうすることでトレーナーとトレーニーお互いの英語力 UP を目指したのである。

また、配属当初に技術の勉強方法に迷っていたところ、トレーナーがこんなことを言った。「LPIC 取ろうか。」

LPIC とは Linux の技術力を認定する資格である。

この一言で、私は LPIC の勉強を開始した。さらに勉強していくうちに、私はひらめいた。

「これも英語にすればいいんだ！」

学んだことをひたすら英訳し、英語でびっしりノートに書き取った。当時使っていた LPIC 対策ノートを図 3 に示す。

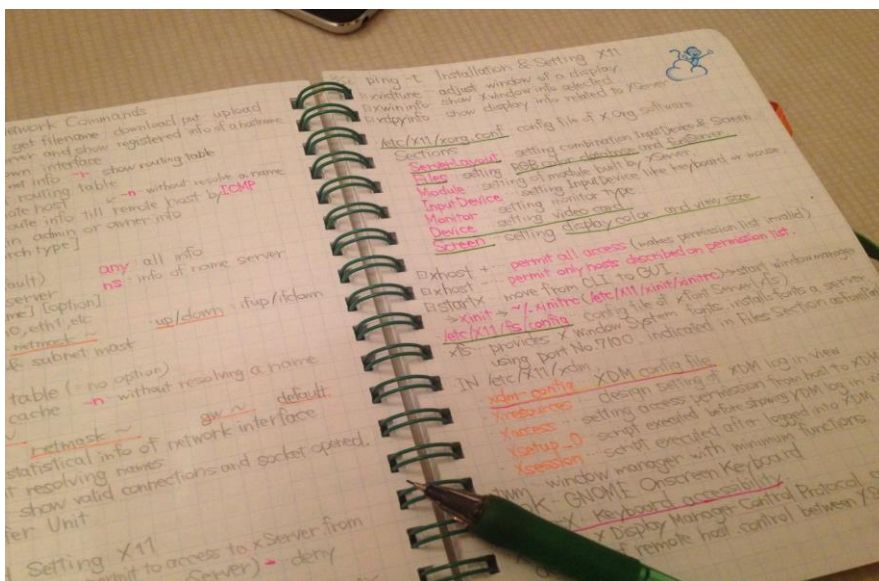


図 3 LPIC 対策ノート

試験も英語で受け、なんとか合格することができた。技術知識も英語も同時に身に着ける方法を見つけ出した。

4. 3 トークラジオを聴く

3つ目の予防策はトークラジオを聴くこと。あるテーマについて、ラジオ DJ とゲストが話し合うものである。電話越しの英語を聞き取るためにはリスニング能力が必要と考えたためである。通勤時間を利用し、毎日 2 時間以上トークラジオを聞くようにしている。ラジオ DJ が電話をかけてきた一般人にインタビューするため、電話越しの英語を聞く練習として、とても有効であったように思う。

このおかげで 2014 年 3 月に受けた TOEIC では前年に比べ、リスニングの点数を 450 点満点中 390 点から 440 点へと 50 点アップさせることに成功した。

5. 解決策実践の効果と今後の目標

5. 1 解決策実践の効果

正直に伝える、英語で技術知識習得する、トークラジオを聴く。この 3 つを実践することで、パニックに陥ってしまう自分を脱却し、自分で担当の問い合わせをクローズすることができるようになった。

さらに、実践前は解決まで 1 つの問い合わせにつき平均 5.1 日かかっていたのが、実践後、平均 2.9 日で解決できるようになった。つまり、問い合わせ期間を 43%減らすことに成功したのである。

5. 2 今後の目標

この経験を通じて実感したことがある。それは自分の思いを正直に伝えることが大切であるということ。なぜなら、自分の思いを素直に伝えられるようになってから、「あなたの意見に同感です」「あなたと一緒にこのケースに取り組めて本当に嬉しかったです」と言われるようになったからだ。シトリックスサポートから受け取ったメールの1つを図4に示す。

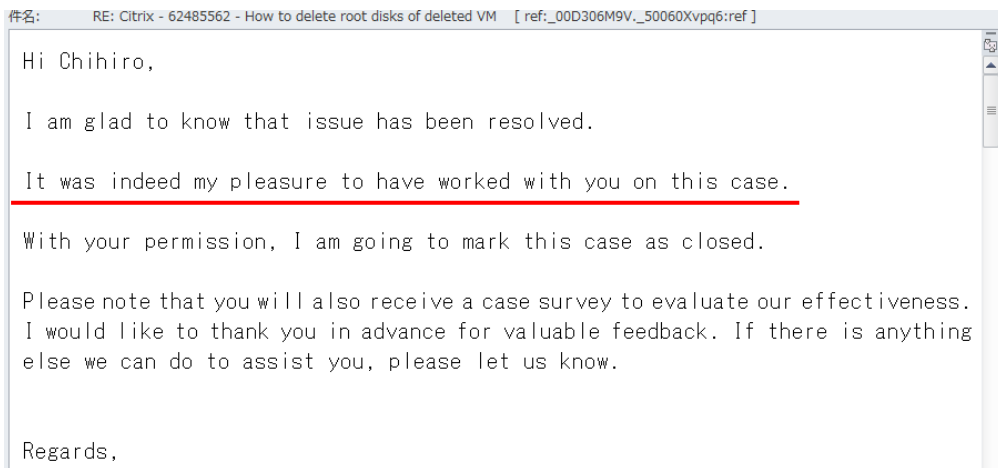


図4 シトリックスサポートから受け取ったメール

この嬉しさを糧に、今後はもっと世界中の技術者と意見や情報交換をしていきたい。そのために、世界中のエンジニアのコミュニティに積極的に関わっていこうと思う。そして近い将来、私は世界中の技術者と語り合えるSEを目指していきたいと思う。

6. おわりに

当論文を執筆するにあたって、配属されてからの1年間で自分が何をしてきたのかをじっくりと振り返ることができたように思う。就職活動の際に、あえて外資系やグローバルな舞台で働くことを選ばず、海外展開はこれからというスタンスの会社を選んだ。自分が会社の先頭に立ち海外展開をしていくことができる可能性があるからだ。しかし、IT未経験であった私はまずはITの勉強に大忙しであった。そんなに早く簡単に国際的人材として働くことはできないだろうと考えていた私にとって、この英語でのサポート問い合わせという仕事を任せてもらえることは、とても嬉しく光栄なことであった。改めて自分は英語が好きなのだ、外国の人とふれあうことが好きなのだと実感させられた。この論文は、自分の軸に気づく良い機会であったと思う。