

根元で支える SE とは

主体性を身につけた OJT 期間の気づき

富士通エフ・アイ・ピー株式会社

■ 執筆者 Profile ■



吉崎 真衣

2014 年 富士通エフ・アイ・ピー株式会社入社

2015 年 現在 サービス基盤開発部所属

■ 論文要旨 ■

筆者は IT で社会を支えたいと思い入社した。配属後、意欲的に業務に取り組むも知識不足や自己解決力の低さ、自信の喪失などいくつかの問題にぶつかる。これらは新人誰もがぶつかるであろう問題であった。そして、どれも自分から問題に対して向き合おうとする主体性が欠けているのが大きな原因であった。これらの問題を乗り越えるべく、主体性を意識するように心がけた。例えば“本質的理解に努める”“背景理由を意識付ける”“自分の意見を持つ”といった対策を講じた。こうすることで問題を乗り越えていくと共に、主体性を身につけていった。主体性を身につけられた頃に、新たなチャレンジを任せられる。今まで以上に難しいプロジェクトであったが、身につけたことを活かし順調にプロジェクトを進め、結果として無事完遂できた。今後、社会に貢献する人材となるためにも主体性を意識し、業務に取り組む重要性を再認識した。

■ 論文目次 ■

1. はじめに	《3》
1. 1 当社の概要	
1. 2 Hyconnectシリーズの特徴	
1. 3 入社時の理想像	
2. 業務における問題点	《4》
2. 1 参加プロジェクトでのつまづき	
2. 2 主体性の欠如という問題	
3. 主体的アプローチからの改善策	《6》
3. 1 改善策の鍵	
3. 2 本質的理解	
3. 3 背景・理由への意識	
3. 4 担当者としての意識	
4. 意識改善後の取り組みと成果	《6》
4. 1 改善策の結果	
4. 2 新たなチャンス	
4. 3 新しいプロジェクトの成果	
5. 将来の展望	《7》
6. おわりに	《7》

■ 図表一覧 ■

図1 HOP/HMD概要図.....	《3》
図2 自分専用テキスト.....	《5》

1. はじめに

1. 1 当社の概要

当社は信頼性の高いデータセンターを日本全国 16 ヲ所に展開し、これらをベースにシステムの企画から開発・運用・保守までを一環して担っている。大きく分け「アウトソーシング」、「クラウド」、「ソリューション」のサービスを提供しており、中でも「クラウド」サービスである HyConnect シリーズは、社会のクラウドファースト等のニーズに対応し、全社的にも力を入れて取り組んでいる。このようなサービスを通して、お客様に高品質で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。

私はその HyConnect シリーズにてネットワークの構築・運用に携わっている。HyConnect シリーズについては次項にて説明する。

1. 2 Hyconnect シリーズの特徴

HyConnect シリーズは高品質なプラットフォームを提供するクラウドサービスである。クラウド環境だけでなくお客様専任のサービスマネージャーが導入から運用まで、お客様の個別システムを含めてシステム全体をトータルにサポートするのが HyConnect マネージド（以下 HMD）である。一方お客様がインターネットを經由でポータルサイトにアクセスし、お客様自身で仮想環境を構築できるパブリッククラウドが HyConnect/オープンパブリック（以下 HOP）である。そしてマルチベンダーに対応し完全にお客様専用のクラウドサービスを展開する HyConnect/プライベートがある。同じクラウドサービスであるが、異なるネットワークを構成し、関東・関西の 2 拠点で展開され、扱うネットワーク機器の総数は、200 台以上にも及ぶ。概要図を図 1 に示す。

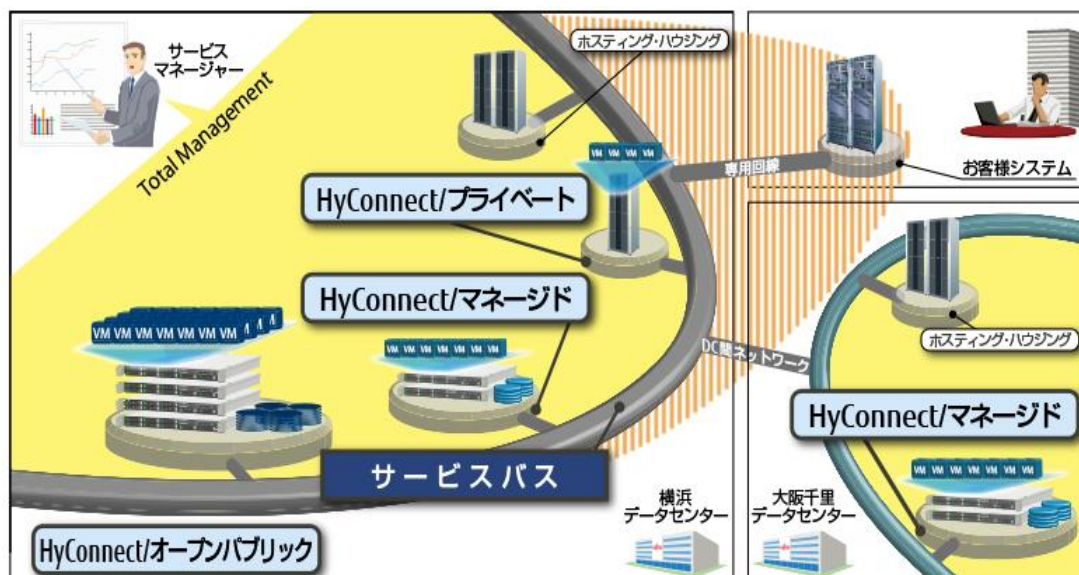


図 1 HOP/HMD 概要図

1. 3 入社時の理想像

入社時の私は以下のような理想を持っていた。現代社会において IT は重要な社会インフ

ラの 1 つである。IT なくしては企業活動も日常生活も難しくなることに気がついたとき、私は IT を通して社会を支えたいと考えた。そしてどんな大きな木も根元がしっかりしているから大きくなれるように、IT も根元であるインフラ基盤部分やそれに関わる設計・構築が重要になってくる。根元を支えることは重要であり、根元でお客様ひいてはその先の社会を支えたいと考えていた。見えなくても地中に張り巡らされた根が大きな木を支えているように、機器との間に張り巡らされたネットワークはまさにサービスの根元であると言える。ネットワークを支えることを通して社会を支える一助を担いたいと思っていた。

2. 業務における問題点

2. 1 参加プロジェクトでのつまづき

ある時、私は HOP で L2 スイッチの構築を任せられる。最初こそは任されたことを嬉しく思い業務に取り組んでいた。しかし、初めて知ることばかりの技術に戸惑った。例えば OSI 参照モデルのような、ネットワークに関する体系的な知識は研修にて学習していたが、具体的にどのような設定が必要なのかまでは把握できていなかった。また、機器の構築を手探りで進めるもテキストにないメッセージやエラーが返ってくる度にパニックになってしまい、構文エラーなどの簡単な問題もすぐ先輩に聞いてしまった。そして、段々と自信をなくし、最初から最後まで先輩に聞いてからでないと、作業ができなくなってしまった。その結果、折角任せられた L2 スイッチの構築作業を自身の力でやりきることができなかった。

2. 2 主体性の欠如という問題

ぶつかった問題は「技術的知識の不足」「自己解決力の低さ」「自信の喪失」と新人誰しもが一度は考えるであろう問題であった。結局任せられた業務は先輩任せとなり、自分自身の力ではやり遂げられなかった。そのことにショックを受けたとき、自分の何がいけなかったのかを考えた。すると私はプロジェクトに対し受動的であったことに気付く。自分は新人だから先輩に言われたことだけをやっていればいい、と考えていたのである。またできないことに対して自分から向き合おうとする積極性もなく、その場が解決できればいいと思うだけで本当に身につけようとしていなかった。このままでは身につけられないため、できないことはできないままである。主体性が欠如しては社会の根元を支えることどころか、先輩を支えることすらできなくなってしまう。受動的な姿勢で業務に取り組むべきではないと危機感を持った。そこで私は主体性を意識して業務に取り組むようにした。

3. 主体的アプローチからの改善策

3. 1 改善策の鍵

主体性を持って業務に取り組む、そのためにもまず目の前の 3 つの問題に対しても主体的に向き合うことにした。誰しもがぶつかる問題ということは、この問題を改善することで基礎的な能力が身につけられると考えたからである。実際に行った対策の詳細については次項で説明する。

3.2 本質的理解

なぜ勉強しても知識が不足していたのか、それは表面的な理解で分かったつもりになっていたからである。そのため教わったことは自分が理解できるところまで落とし込むように工夫した。受動的なまま言われたままを受け取り、教わったままにしている、無意識に言われたことだけでいいと思ったり、忘れてしまうからである。例えば先輩からの説明をメモして満足していたが、後で見直すとメモには難しく分からない言葉も多くもう一度聞くことになってしまった。分からない言葉で分かったつもりになっても本当に知識として身につけられていないと感じた。

そこで自分専用テキストを作成した。教わったことは自分の言葉で説明できるようになるまで落とし込んだ。例えばファイアーウォールについて勉強したときは、Hello パケットを出すという仕組みだけでなく、そもそも Hello パケットとはどのようなものか、と理解を深めるようにした。時には通信の流れを図式化してみたり、あるいは開発環境を活用し実機操作をした上で手順を確認してみるなど、とことん調べるようにした。こうすることで表面的な理解だけでなく本質的な理解を深めることができた。この時の自分専用テキストを図2に示す。

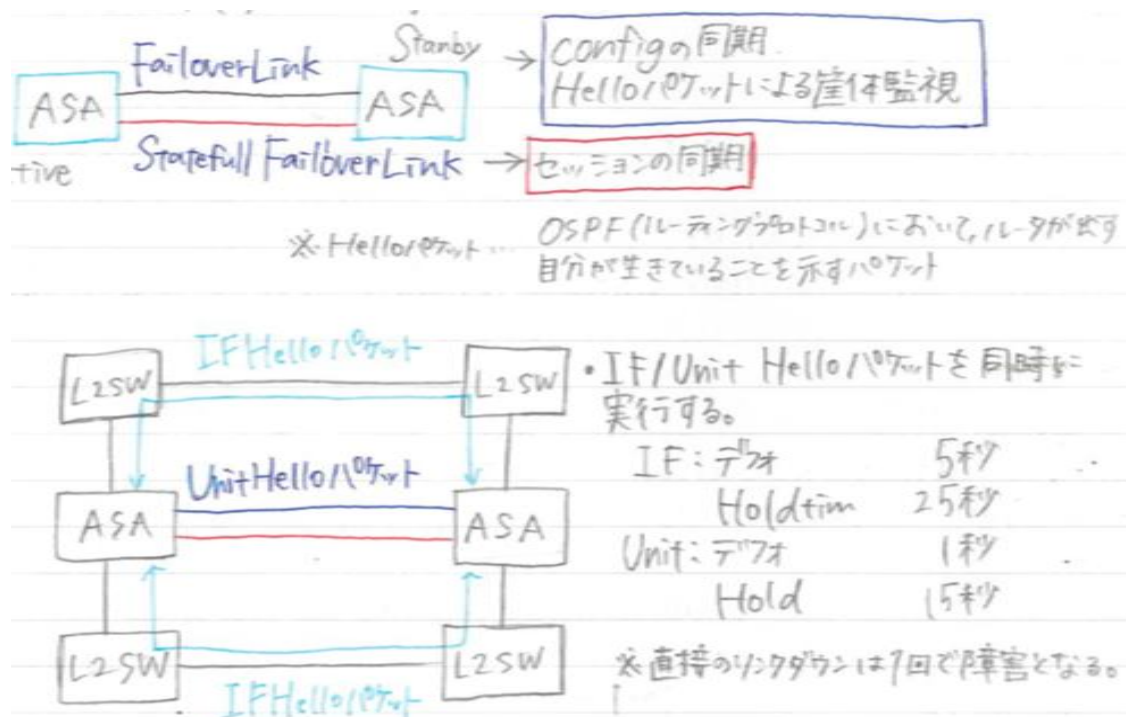


図2 自分専用テキスト

3.3 背景・理由への意識

なぜ自己解決力が低かったのか、それは先輩に問題の答えだけを聞いて満足していたからである。どうしてそうなるのか、事例の背景や理由、問題に対する原因追究の姿勢ができていなかった。この場合その場は先輩に教わり解決できたとしても、同様の事象発生時に自力で解決できないままである。

そこで背景や理由へ意識を向けることを心がけた。幸いにも先輩は私が質問したとき、

どうしてそうなるのか答えと共に背景や理由も教えてくれた。もちろん言われるだけでなく、自分自身でも背景や理由へ意識をむけ、どうしてこの作業を行うのか何のために行うのかを確認してから行動するようにした。部分的答えだけでなく全体的な流れの中での答えを意識的に押さえるようにしたのである。

例えば Spanning Tree Protocol (STP) のように機能として有益でも、ネットワークの仕様として設定しない方がいいこともある。この機能はループを回避できる機能であるが、その為に予期しないポートがシャットダウンされてしまうとサービスに影響が出てしまう可能性がある。このように背景や理由を押さえることで、身につけていた知識を状況に応じて適切かどうかを見極められるようになった。そして自分なりの解決策を見出せるようになった。

3. 4 担当者としての意識

なぜ先輩任せになってしまったのか、それは自信のなさから自分で考えることを行っていなかったからである。自身が担当者であっても先輩に聞けばいいと、他人本位であったからである。その為にも前の改善策を講じた後、問題を他人任せにせず、自信がなくともまずは自分の考えを持つようにした。自分の考えを述べた上で先輩にも確認した。

例えば以前は「ここは何ですか？」と答えだけを問う聞き方をしていたが、知識・状況などから自分なりの考えを検討した。そしてその考えを「〇〇の理由から私はこのように考えたためこの設定をしようかと思ったのですが、いかがでしょうか」と先輩に確認するようにした。考えが合っていれば自信と糧に。たとえ間違っているとしても、どうして先輩と自分の答えが違うのかと、何が違うのか比較検討することで更に本質的な理解を深めることができた。

4. 意識改善後の取り組みと成果

4. 1 改善策の結果

前項で述べた「本質的理解」「背景・理由への意識」「担当者としての意識」これら3つの行動を実践していくことで、主体的な行動を意識づけることができた。更に今までは自信がなく先輩に全てを任せていたが、担当者としての意識や責任感を持つようになった。

4. 2 新たなチャンス

改善策を講じた後、新事務所（東京）と当社データセンター（横浜）の2拠点間を結ぶリモートメンテナンス用ネットワークの構築主担当に抜擢された。しかし機器購入やネットワークの構成など未経験の業務も多く存在した。そして何より工事や機器の購入など社内外の多数関係者との調整が必要であった。主担当である自分が動かなければ、関係者との調整もできず、機器の構築もできず、プロジェクトは止まってしまうのである。また以前のように1から10まで先輩に聞いたり、先輩の指示を待ち言われたことだけをやっていても、納期通りにネットワークを開通することはできない。プロジェクトを進めるには今まで以上に主体的行動が重要であった。

4. 3 新しいプロジェクトの成果

これらの問題に主体的に向き合った結果、無事に完遂することができた。今までは機器単体の設定を行う程度であったが、今回はネットワークそのものを構築することができた。それは分からない所はとことん調べる姿勢で「本質的理解」を心がけ、基本知識をしっかりと身につけられていたからである。また今まではチームでの業務が中心であったが、部署が異なる関係者と調整を行い5部署6業者およそ25名と、多くの人と協力し進めることができた。これは相手の状況や発言を主体的に把握しようと心がけ、スムーズに意思疎通ができたからである。言われたまま動き、何のためにしているか分からなくなることもなかった。結果として、もし分からなくなっていたら発生したであろう抜けや漏れ、重複、手戻りもほとんどなかった。これはプロジェクトの「背景や理由」を押さえることができたからである。そして突然の問いにも慌てることなく対処ができるようになっていた。それは先輩任せの姿勢ではなく、「担当者意識」を持ち、自身と相手の現状把握を自分から行ったからである。その上で自分の意見を伝えることで、ある程度相手の疑問点なども想定ができて慌てることなく対応が可能となった。あるいは想定外でもプロジェクトの特色などを押さえていたため、自分で問題を解決できることが多くなった。例え自力解決が難しくても、上司や先輩に状況を容易に伝えることができ、解決までの時間も短縮、結果として無事納期通り回線開通ができた。

5. 将来の展望

主体性を身につけた私は「社会を根元で支える SE」という理想像に少し近づけたと思っている。社会を根元で支えるというのは多くの人との協力が必要である。協力するためには自身の役割を果たすことがまず1つの鍵だと考える。役割を果たすためには言われたことを鵜呑みにするのではなく、自身で考えて動くことが必要である。そして円滑なコミュニケーションについても同様であり、相手の反応を待つだけの受動的なものではなく自分から相手を理解しようとする主体的働きかけが必要となる。そして日々変化するIT業界において多くの知識を身につけていくにも、自分の担当だけ分かればいい、と受動的になるのではなく、自ら学ぼうとする主体性が重要である。こうした主体性を持って業務に取り組み、ネットワークを通してサービスを支え、サービスをご利用のお客様、ひいてはその先の社会を支える責務を担いたいと思う。

6. おわりに

私はこのOJT期間を通して、主体性の重要性に気付いた。当初は自信の無さからつい先輩に頼りきりとなっていた。これは新人誰しもにあることだと思う。また業務に慣れた頃、慣れから流れ作業となり主体性の意識が薄れていくこともあるかと思う。そんな時こそOJT期間に得た気付きを大切にしたいと思う。指示通りに行くことも、もちろん大切なことではあるが、それを何のためにしているのかも分からないまま、漠然と作業を行うだけでは自身の成長も、そして、サービスそのものの成長も見込めない。

ITで社会を支えたいという目標は、大きすぎると思う方もいるかと思う。またITは社会貢献性が高いとしても、1社ましてや1サービスで支えられる部分は社会のほんの一部

に過ぎないかもしれない。しかし現代社会において IT はかけがえのない技術である。そしてそのサービスに少しでも問題があったらそれは大きな影響となる。ましてや当社のサービスは多くのお客様にご利用いただいている。サービスを担う一人として自分が担当者であるという責任感をもって業務に取り組むことは重要であると考えている。何よりその意識が自分自身が成長していく鍵となる。今後も初心を忘れることなく、業務に励み、お客様、その先の社会を支えていきたいと強く思う。そしてそのことを改めて実感することができたこの論文作成もまた、良い機会であったと思う。