

売上拡大、原価改善を実現するために最適な スキームと SE の役割

富士通エフ・アイ・ピー株式会社

■ 執筆者 Profile ■



伴 洋介

2008 年 富士通エフ・アイ・ピー（株）入社
第一流通営業部 流通業務担当
2011 年 中部第一営業部 自治体業務担当
2014 年 中部データセンター業務支援担当
2017 年 現在 中部データセンター所属
アウトソーシング構築・運用
業務担当

■ 論文要旨 ■

当社のビジネスはパートナー商談が大半である。この商流では、値下げなどによる売上減少、高原価のリスクがある。そこで、売上拡大、原価改善を実現するためのノウハウを確立し、共有する必要がある。T社プロジェクトでは、当社はサーバ及び運用・監視業務をアウトソーシング提供しており、提案活動や交渉はすべてFIP営業が実施していた。このような営業主体の体制では、システム面に関して即時対応できない他、ヒアリング不足など、顧客満足度低下の要因になっていた。このような課題改善を図るべく、センターSE主体の体制に変更した。

体制変更後、センターSEによる一元管理を実施し、課題を解消できた結果、売上拡大、原価改善を実現した。個人の力量に依る点や属人化が変更後の課題であるが、解決に向けて、スキル継承を目標とした管理表や作業標準化を目指したツールを作成し、改良してきた。今後、検証し更なる改良を重ね、本ノウハウの展開を目指したい。

■ 論文目次 ■

1. はじめに	《 3》
1. 1 当社のサービスとスキーム	
1. 2 パートナー商談から引き起こされる問題	
2. T社プロジェクトにおける体制変更の成功例	《 3》
2. 1 T社プロジェクトの説明	
2. 2 改善前の体制と問題点	
2. 3 改善後の体制と効果	
3. T社プロジェクトにおける現在の課題	《 10》
4. 解決の取り組みに対して	《 10》
4. 1 必要スキル	
4. 2 属人化の解消と作業の標準化を目指した成果物	
5. 今後の取り組み	《 16》

■ 図表一覧 ■

図 1	営業主体型の体制	《 4》
図 2	営業主体型の体制事例	《 6》
図 3	センターSE主体型の体制	《 7》
図 4	商談規模の変化	《 8》
図 5	体制変更により増加した商談	《 8》
図 6	センターSE主体型の体制事例	《 9》
図 7	タスク管理表	《 12》
図 8	監視チェックシート	《 13》
図 9	監視抑止手順書	《 13》
図 10	媒体運用指示書	《 14》
図 11	媒体運用作成手順書	《 15》
図 12	各成果物の定量的効果	《 16》

1. はじめに

1. 1 当社のサービスとスキーム

当社は富士通所有のデータセンターを核に、アウトソーシング事業を主に展開している。特にサーバやメインフレームといった機器のホスティングやハウジング契約が主流であり、2017年4月時点で、851社のデータセンターユーザを有し、22,453台のサーバをお預かりしている。

単に機器をお預かりするだけではなく、共用型の監視サービス（以下、PowerMSP）^[1]を付加サービスとして提供している。PowerMSPでは、本社、支社問わず、横浜DC及び千里DCで、一括でオペレータ管理することによる共通サービスであるメリット（共通基盤整備、共用要員体制）を生かしたコスト圧縮に加え、専属オペレータによる24時間365日の確実な監視を行い、顧客担当SEと連携の上、顧客に迅速に障害通知を行うことを実現した。これにより、顧客業務の継続性と影響度の極小化を計り、高いサービス品質を確保している。

当社のビジネスではパートナー商流が大半である。この場合、当社の相手先企業は顧客ではなく、顧客と直接やり取りする最終契約ベンダー（以下、最終ベンダー）となる。当社は最終ベンダーから依頼を受け、ベンダーに対し見積りや提案説明をし、時には同行して顧客に説明する形で対応する。この最終ベンダーは富士通や富士通マーケティングが大半であるが、その他、富士通パートナー企業から富士通関連外企業まで、マルチベンダーに対応している。

1. 2 パートナー商談から引き起こされる問題

上記の商流下においては、顧客が求めるシステム商談全体の中で、最終ベンダーで対応できない部分のみ、すなわち一部分のみの対応となる場合が多く、商談規模は小さいケースが多い。また、最終ベンダーと当社の間で一ビジネスとなるため、パートナー選定の過程で価格競争となりやすい。また、選定後もアドオン商談などで、最終ベンダーから値下げ要求を受けるケースもある。そのようなリスク要因下で、対応手段を誤ると売上減少、高原価となってしまう。

そのようなパートナー商談時でもそのリスクを回避するノウハウとして、本論文では、売上拡大、原価改善を実現するために最適なスキームとSEの役割について論述する。

2. T社プロジェクトにおける体制変更の成功例

2. 1 T社プロジェクトの説明

今回ご説明するお客様は、機械メーカーのT社である。T社は徹底した品質管理により、全国に質の高い製品を提供している。

最終ベンダーは数年前に販売管理・会計などの基幹システム（以下Aシステム）の再構築を受注した。内容は、業務サーバ、PCなどハード販売に加え、インフラ構築・提供、データベース環境構築、ネットワーク環境構築などシステムすべてを請け負った。体制図は、最終ベンダー営業、各システムPJとしてリーダーの最終ベンダーSEの下、各グループ各社が連携して対応する大プロジェクトであった。Aシステム構築完了後、基幹系アドオ

ンシステムである Web システム（以下Bシステム）の構築、導入が開始し、現在段階的に運用を開始している。さらに別システムである売上情報活用システム（以下Cシステム）商談がグループ全体として進行中である。

当社は基幹システム提案時に最終ベンダーとともに中部データセンターを利用したサーバ機器ハウジングを顧客に提案し、採用いただいた。付加サービスは、PowerMSP サービス（監視内容は ping からリソース、メッセージ、SNMP といったネットワーク監視までほぼすべての監視項目が対象）、媒体交換、LED 目視などの運用作業である。なお、設計から構築、導入、運用まで LCM¹ サービスをご提供している。今回のプロジェクト事例では、導入後から半年後のBシステム商談及び導入対応において生じた体制と役割の問題について取り上げ、さらに改善後の効果およびCシステム商談の事例について述べる。

2. 2 改善前の体制と問題点

2. 2. 1 営業主体型の体制(図1)

見積、費用に関する事についてはすべて FIP 営業が窓口となっており、中部データセンターSE（以下、センターSE）は FIP 営業から依頼を受け、都度対応する体制をとっていた。見積時の要件定義のヒアリングは営業に一任していた。FIP 営業が提案活動から要件定義ヒアリングまでを対応し、最終価格の調整も実施していた。センターSEは通常運用業務に関する問い合わせ、営業からの見積に関する問い合わせは対応し、その他業務についてはすべて FIP 営業を通して依頼を受ける体制であり、非常に受身なスタンスであった。

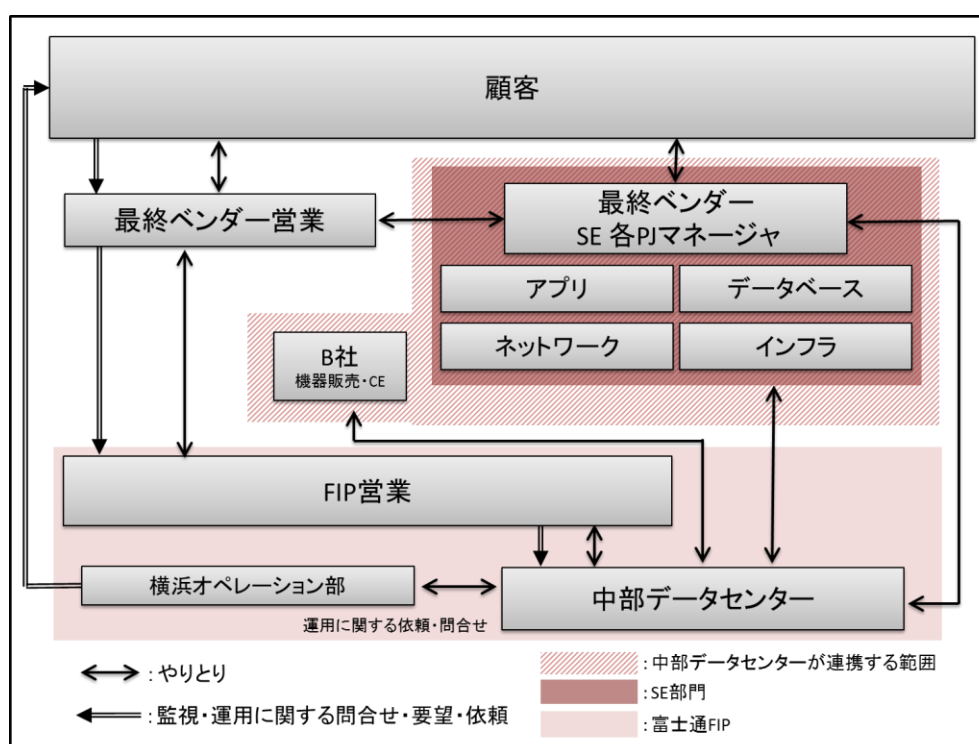


図1 営業主体型の体制

¹ LCM:Life Cycle Management

2. 2. 2 引き起こされる問題

(1) 低売上

営業主体型の体制では、商談規模縮小や商談数減少に伴う低売상을招きやすい。

商談規模縮小の要因は、最終ベンダー営業の値下げ要求対応によるものである。本来はプロジェクト全体として値下げ幅をなるべく小さくすべく協力すべきである。しかし上手く調整、情報共有できず、最終ベンダーの要望に応じて値下げに応じる場合が多い。

商談数減少の要因は、即時対応できないため商談機会を失うことによるものである。営業ではシステムの細部に関する事、技術要件を要する案件では即時対応できない。その結果、顧客へ見積を出すタイミングを逸し、商談の芽が無くなってしまう。

(2) 高原価

営業主体型の体制では、追加契約で増額を実現できず高原価になるケースがある。要件定義のフェーズで漏れが発生しやすく、追加仕様の案件として再見積になりやすい。費用の増額交渉をしても既に顧客として予算がないなどの理由で、追加契約の見込みは薄い。結果、当初の金額で契約しなければならず、高原価となるリスクを孕んでいる。

(3) 低い顧客満足度

営業主体型の体制では、プロジェクト全体で顧客要望を把握できているかを管理できないため、顧客満足度が低くなりやすい。最終ベンダーが顧客要望を上手くヒアリングできていない場合でも、FIP 営業は最終ベンダーとの契約締結に意識が向きやすく、安易に同意しがちで、齟齬を回避しにくい。その結果、顧客要望に沿うことができず、信頼を失うことになる。

また、顧客要望に対して対応スピードが遅くなりやすいことも顧客満足度低下の要因となる。商談時での要件漏れやヒアリング不足による度重なる再見積、また、センターSEへの確認が多くなるなどの要因により、迅速に対応することが難しい。結果、顧客にサービス品質の低さを露呈することになり、信頼を失いやすい。

営業主体型の体制において、上記課題を引き起こす事例を図 2 に示す。

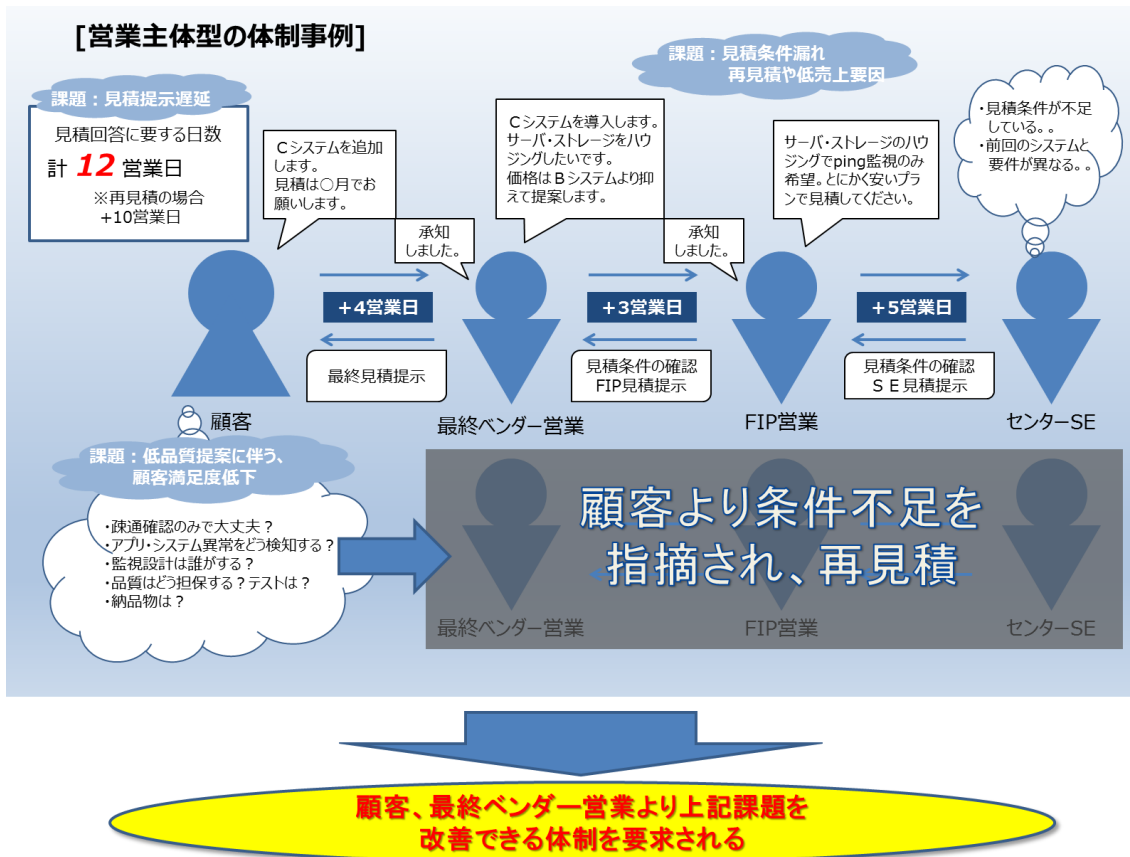


図2 営業主体型の体制事例

2.3 改善後の体制と効果

2.3.1 センターSE主体型の体制（図3）

先述の問題の改善を図るべく、次の体制、役割にてプロジェクトを推進していくこととした。

- ①すべての対応窓口をセンターSEにて一本化する。
- ②提案活動から要件定義、最終価格の調整まで、センターSEが主体的に役割を担う。

具体的には1) FIP 営業に商談や見積対応をやり取りさせるのではなく、センターSE が主体的に商談対応し見積をする。最終ベンダー-営業と直接やり取りをし、常に情報を共有し、如何に商談を確実に取り、かつ商談規模を拡大させるかを一緒に対応する。2) 各 SE 部隊からの技術的な要望や問い合わせに対し、直接対応策を提案する。3) 1) や 2) の情報ややり取りは、常に FIP 営業と情報共有する。といった体制、役割に変えて臨んだ。

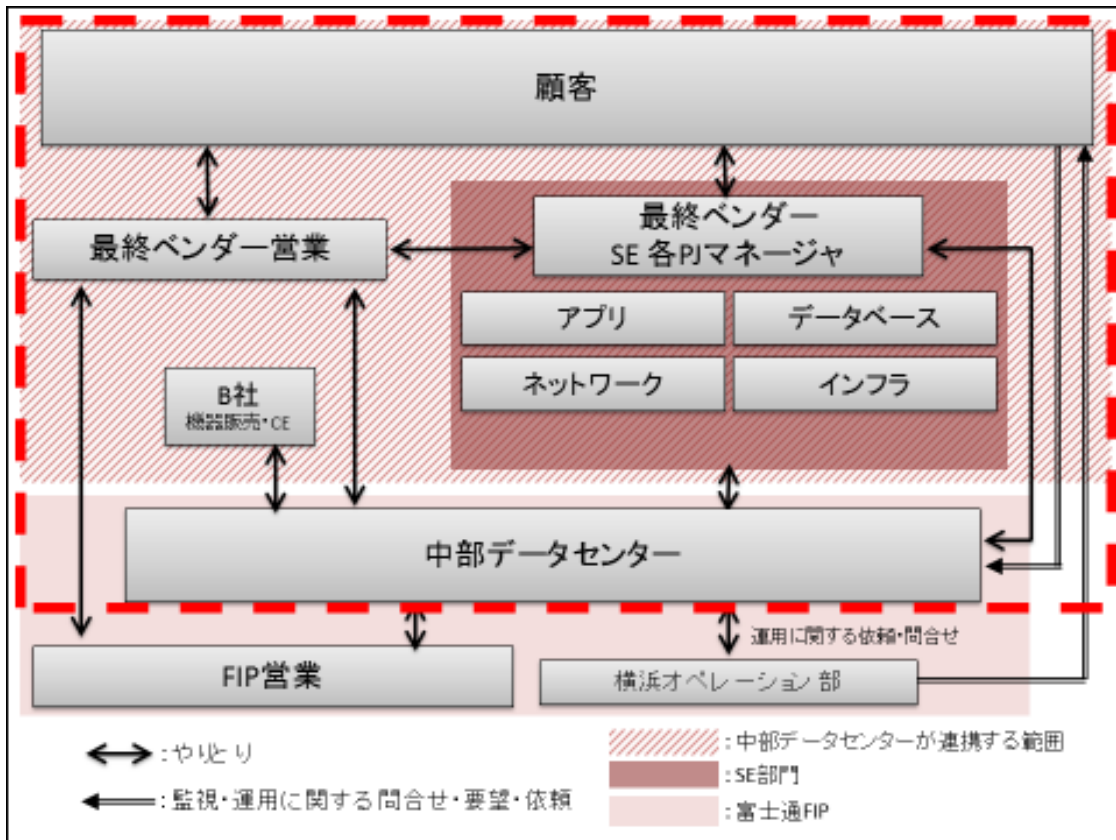


図3 センターSE 主体型の体制

2.3.2 体制変更後の効果

(1) 定量的な効果

① 商談規模拡大

Cシステムの商談について、体制変更前に見積依頼を受け、作成した見積及び商談概要を図4（Before）に示す。FIP 営業から依頼を受け、FIP 営業指定の見積要件のままに見積した結果、当初としては商談規模が非常に小さい案件であった。

体制変更後、再見積依頼時にまず全体で打ち合わせを実施した。そこで、センターSE 主体にて見積要件を洗い出し、見積したものが図4（After）の通りである。スケジュールの厳守や、高品質でのシステム稼働といった顧客要望を見積ヒアリング時に汲み取り、品質管理、スケジュール管理、進捗報告といったプロジェクトマネジメントから監視設計、稼働支援、運用テストといった付加価値要件を追加した。その結果、初期、経常費用とも大幅な増額の上、最終ベンダーおよび顧客に説明、提案しており、現時点で内示をいただいている。

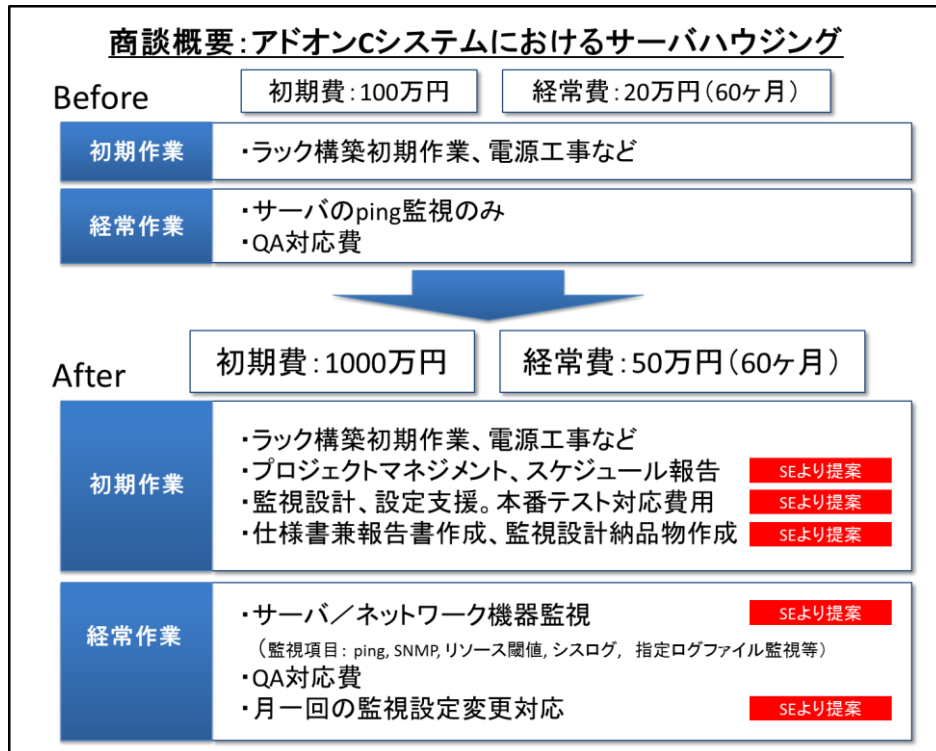


図4 商談規模の変化

②商談数増加

体制変更前は談数が1商談のみであったが、変更後、新規に6商談発掘した。(図5)。各SE部隊及び顧客の要望を細かくヒアリングし、的確な提案対応することで、商談数の増加を実現している。

2017年度商談	受注 (百万円)	売上月	発生スキーム
Aシステム監視追加～監視設計	1.0 (60ヶ月)	9月	最終ベンダー 営業
Aシステム開発環境監視追加 SEより提案	0.5	9月	アプリSE
Bシステム監視設計、追加 SEより提案	1.0	10月	顧客・アプリSE
Bシステム稼動後追加要件 SEより提案	1.0	11月	顧客・アプリSE
Cシステム Oracle DB監視設計、追加 SEより提案	1.5 (60ヶ月)	2月	DB SE
2018年度商談	受注 (百万円)	売上月	発生スキーム
プライベートL2接続、F-Storage (DBバックアップサイト) SEより提案	1 (月額)	2月	中部データ センター
ITSM ² ツール設計・導入 SEより提案	0.5 (月額)	3月	中部データ センター

² IT全体の管理を継続的に改善し、効率化していく管理手法。

図5 体制変更により増加した商談

③作業工数の削減、手戻り減に伴う原価改善

見積時のフローについて、変更前は最終ベンダー営業から FIP 営業に依頼し、FIP 営業からセンターSE に依頼するフローだったが、変更後はセンターSE が最終ベンダー営業に直接ヒアリングするフローにした。結果、要件漏れやヒアリング不足による再見積回数の削減、ヒアリング確認回数が削減できたとともに、フロー簡素化による対応時間の短縮化を実現できた。見積回数実績を例にとると、変更前は契約まで15回の見積を作成していたが、変更後は6回である。

(2)定性的な効果：即時対応や他ソリューション提案実現に伴う顧客満足度改善

体制変更をして、営業及びセンターSE の役割が変化したのとともに、付随効果もあった。営業は、パワーを契約活動や社内事務などに注力することができ、作業のスピードアップを実現できた。また、空いたパワーで最終ベンダー営業と共に顧客に対し、その他 FIP ソリューションサービスの商談、提案活動を行えるようになり、顧客満足度の改善や富士通全体として売上拡大につなげることができるようになった。

センターSE のその他の変化は、富士通各部署及び各グループ会社との接点が増加するため、コミュニケーションが活発になり、プロジェクトとしてしっかり議論し、すすめられるようになった。変更前は別会社のごとくお互い距離を置き、今ひとつの信頼感の下、やり取りしていたが、変更後は、お互いにある程度の信頼感を持ちながらやり取りできていると感じている。

センターSE主体型の体制において、先述の課題を解決できた事例を図6に示す。

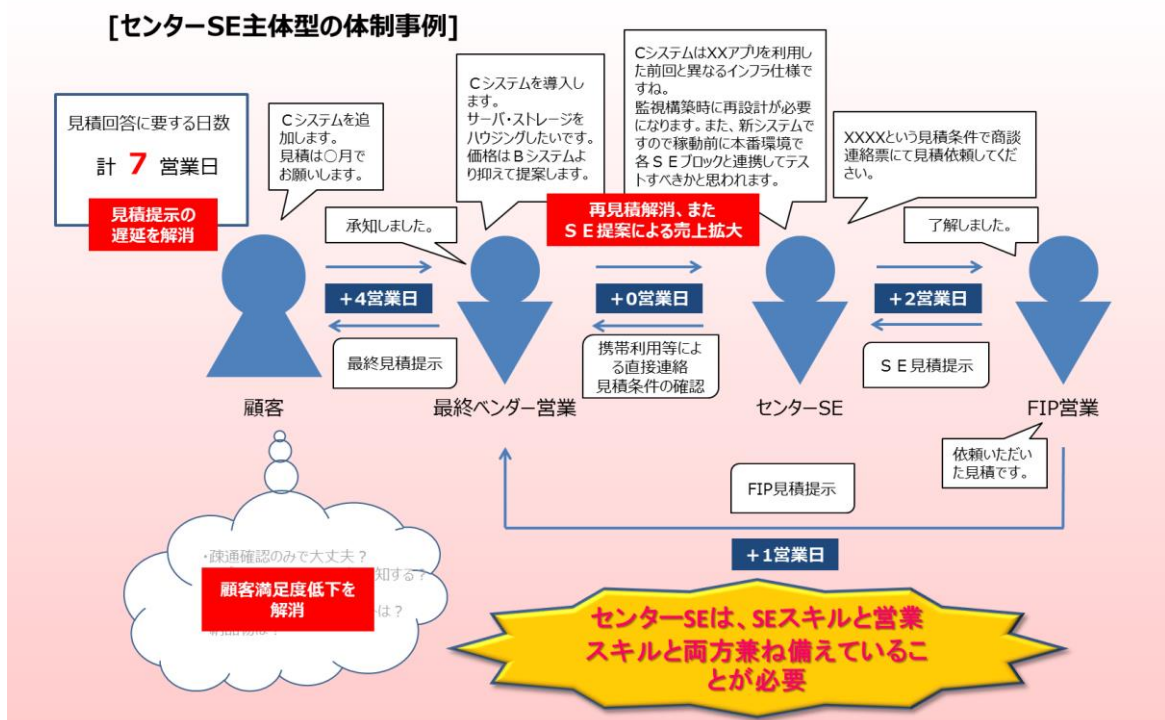


図6 センターSE主体型の体制事例

2. 3. 3 体制変更後のリスクについて

今まで FIP 営業が担った作業をセンターSE が実施するため、仕事数、作業工数が増加し、高原価の要因となる。

しかし、体制変更後の効果で述べた見積作業工数の削減、手戻り減により、トータル作業工数は変更前と変更後でほとんど変わりが無かった。そればかりか、売上規模拡大に伴い、人員を追加し体制を充実させることにより、より質の高いサービスを提供することが可能となった。

3. T社プロジェクトにおける現在の課題

T社プロジェクトでは、体制変更にあたり、見積から構築、運用まですべての業務を経験したセンターSE が対応したため、引継ぎが困難である。また、T社プロジェクトを円滑に進められた要因として、感覚や経験則によるものが大きいため、現行のままでは、部署内やその他プロジェクトなどに展開できない。

例えば、部署内の観点では、本要員が事故や疾病による欠員がでた場合は体制を維持できない。対外的な観点では、個人の力量に拠るものなので、他プロジェクトなどで本ノウハウが適用できるか検証が必要となる。

そのような課題の中で、まずは個人としてどのようなスキルが必要なのかを述べる。次に部内での属人化を解消させ、その他プロジェクトに応用させるため取り組んでいることとして、作業の標準化を目指して作成しているチェックシートや手順書といった成果物を説明する。

4. 解決の取り組みに対して

4. 1 必要スキル

(1) コミュニケーションヒューマンスキル

プロジェクトを成功させるためには、相手との相互依存の関係[2]、信頼残高[2]を蓄えられるコミュニケーションのヒューマンスキルを兼ね備えていることが重要である。相互依存の関係とは、相手に誠実に行動し、信頼関係を築いた良好な人間関係であり、信頼残高とは、日々誠実に他人に接することにより、少しずつ貯金のように積み立てられる信頼を意味する。

先述したとおり、様々な企業で連携して任務を遂行するため、如何に円滑にプロジェクトを進められるかは人間関係の構築によるものである。具体的な手段として、次の事項の遵守が効果的であると提唱したい。

- ①連絡手段として固定電話以外に携帯電話も利用する。
- ②メールで依頼が来た場合、なるべくすぐに返信する。返信に時間を要する場合でも当日返信を厳守する。
- ③要件確認及び仕事依頼などの重要なメールはなるべく例を記載するなど詳細に記載する。

①を実施することで、相手との相互依存関係を確立できるとともに、連絡対応を適確に実施することで信頼残高を増やすことにつながる。

携帯番号交換によって相手との距離感を縮められる他、いつでも連絡可能な状況により、お互いの依存基盤関係の土台を作ることができる。基盤を構築することによって、例えば、他者にはお願いしにくいような要件なども依頼できるようになる。また、何気ない会話から、ふと商談発掘につながることもある。連絡対応は、相手に配慮し、適確に対応する。例えば、発信時は Lync 電話を利用し相手のプレゼンス、スケジュールを確認する。受信時はなるべく即時で応答し、難しい場合は携帯メールで伝言するなど、常に配慮しながら対応する。

また、携帯電話の連絡対応如何で、センターSE が主体的に体制を取るべきかを判断する一つの目安にもなる。例えば、担当営業と連絡がつきにくい場合は、商談やプロジェクトが滞りやすい。そのため、センターSE が主体的に活動するとよい方向に進みやすい。

②のようにメールでの迅速な対応は多数の相手との信頼残高を増やす。メールは証跡として残るため、電話よりもビジネス的要素が強い。また多数の相手との情報共有及び伝達に利用できるため、重要度が高い連絡に用いられる。重要な用件であれば考慮余地などリードタイムを設けやすい。しかし、こちらから当日返信を厳守すれば、相手への配慮や仕事に対する真摯さを間接的に伝えることができるため、結果的に相手との信頼残高を増やすことにつながる。

③のようにメールで丁寧に対応すれば、相手に配慮されていると伝わり、信頼残高を増やす要因になる。例えば SE 同士のやり取りでは本文で省略語を用いるケースが多いが、相手側で省略語調査など手間が発生していることが多い。また、相互理解に齟齬が発生する要因も孕んでいる。メールでやり取りする場合は、時間がかかっても詳細、具体例を記載すべきである。結果として、メール数が少なく済むことに繋がりやすい。

以上3つのヒューマンスキルが、相手との相互依存を確立させ、信頼残高増加に最適である。ITスキルも重要だが、まずは上記のスキル定着が本ノウハウの根幹を成すものであると考える。

(2) スキル展開に向けた取り組み

現在、T社プロジェクト内にて担当のヒューマンスキル不足を補うタスク管理表（図7）を作成の上、利用し、今後のスキル展開を目指し検証中である。

体制変更後のメンバー1名増員に伴い、業務引継ぎ及び指導と合わせ、スキル展開を試みようとした。しかし、そもそもスキル以前にタスク管理、進捗管理が成されておらず、プロジェクト内で情報共有できていなかった。依頼事項の未回答や停滞が発生しトラブルにつながりかねないといった問題が生じた。また、タスクの都度、口頭確認を求められており、それがレビュー者の負担にもなっていた。

そこで、各依頼タスクを管理でき、ヒューマンスキルの要否や実施を確認記録できるタスク管理表を作成した。本シートで、電話確認の必要有無、メールなど内容レビューの有無、タスクの優先順を確認することで、当人の要否判断ミス回避し、先述のようなトラ

ブルを未然に防ぐことを目的としている。また、シート活用で、都度確認を仰ぐ必要がなくなるため、レビュー者の負担を軽減することができる。結果、多くのプロジェクトタスクを依頼でき、なるべく当人判断させることによって、ヒューマンスキルの成長や業務理解の促進に繋がると考えている。更に検証を重ね、管理表によるスキル度合いの見える化実現を作成検討している。

9月度タスク管理表													2017/9/22		
担当者: ■ ■ ■ ■															
完了項目															
タスク													スキル		
担当者が記入													確認者が記入		
No.	業務	依頼日	内容	見込工数	依頼者	進捗度	納期	電話確認要否	レビュー要否	優先順	備考	完了日	確認者	確認日	コメント
1	★★	8/28	業者への工事見積依頼	5	▲▲	100%	9/10	■	■	-	依頼前にレビューの程をお願いします。	9/4	▲▲	9/4	対応済
2	■■	9/10	ラック割当	1	▲▲	0%	9/30	□	□	1					
3	★★	9/16	監視設定追加	10	★★)××	30%	9/30	□	■	2	シート作成中		▲▲	9/20	納期、復元度等を早めてください。明日、途中経過報告をお願いします。
4	★★	9/21	機器現調作業立会い	2	★★)●●	0%	10/2	□	□	3					
5	★★	9/11	媒体交換作業申請	1	★★)××	100%	9/22	□	■	-	確認、承認の程をお願いします。	9/21	▼▼	9/22	承認しました。
6	★★	9/4	監視メールアドレス追加	1	★★)××	100%	9/25	□	□	-	完了	9/11	▲▲	9/11	確認済
7	★★	8/25	日次監視装置NTP確認	0.2	▲▲	80%	9/30	□	□	-	毎朝確認。現在異常ありません。				
8															
9															
10															
11															
12															

図7 タスク管理表

4.2 属人化の解消と作業の標準化を目指して作成した成果物

T社プロジェクトでは通常運用業務として、サーバ・ネットワーク監視、LTO 装置操作による媒体交換、媒体保管管理、遠隔地データ保管などがある。その中で、色々な課題に直面し、様々な試行錯誤を重ね作成した成果物がある。個人の作業漏れを防止し、誰でも作業が行えることを目指し作成したチェックシート及び指示書と、属人化を解消し、担当SEへの引継ぎを容易にしたツールである手順書を以下でご紹介したい。

①監視チェックシート（図8）：作業の標準化

PowerMSP の監視設定実施にあたり、第三者でも容易に理解でき、記入しやすいようにチェックシートを作成した。以前よりコンフィギュレーションシートという監視設定ツールは存在していたが、PowerMSP をあまり熟知していないSEにとっては分かりにくいという難点があった。作成したシートは、各監視項目ごとに設定値を記入していけば監視要件を網羅できるようになっている。すなわち、監視要件を漏れなくヒアリングしたことと同じとなる。また、当社以外のSEでも理解が容易なため、各インフラやアプリ基盤SEに本シートを展開の上、記入済の内容を当社で監視設定することにより、ヒアリングミス防止や設定作業工数の削減も実現できた。

③媒体運用指示書（図10）：作業の標準化

技術的要因かつ複雑操作を要する媒体運用でありながら、オペレータによる作業を可能にした媒体運用指示書を作成した。

当社には、データセンターサービスの一つにオペレーションサービス[3]が標準サービスとして提供可能である。本サービスは、各データセンターに24時間365日常駐するオペレータによる作業であり、システムの安定稼働を実現する。サービス内容はリポートやバックアップ等の定型運用であるが、内容レベルは指定ボタンの押下や媒体装置への直接投入、排出作業といった単純操作である必要である。

T社プロジェクトの運用作業の一つに、毎日指定の時間帯に、LT0 装置操作による媒体の投入排出作業があるが、単純操作ではなく、サーバにリモートログインし、指定のコマンド投入する必要があるが、技術を要する作業であった。この状態では、定型運用でありながらオペレータで作業が出来ず SE 作業となる恐れがあり、安定したサービスが提供できない可能性があった。

そのため、センターSE が調査、分析を実施し、1から手順どおり実施していけば媒体交換作業が完了させることができる媒体運用指示書を作成した。この指示書によってオペレータの作業理解が容易になった他、作業ミス防止によるチェック等確認できるようになり、安定したサービス提供が可能となった。

手順を詳細に記載し、図を用いて明解にすることで、オペレータによる実施を可能とした。

提供された操作手順書

オペレータ向けに作成した媒体運用指示書

図10 媒体運用指示書

④媒体運用作成手順書（図11）：属人化の解消

T社プロジェクトを経験していないセンターSEでも媒体運用指示書作成を容易に理解できる媒体運用作成手順書を作成した。

先述の媒体運用指示書は毎月センターSEが作成し印刷の上オペレータが使用している。この媒体運用指示書作成にあたり、毎月のスケジュールに合わせた日付の変更が必要となる他、対象LT0装置や業務運用知識、手入力による可変の項目箇所の把握が必要となっていた。そこで、媒体指示書作成の標準化、簡素化を目指して、マクロによる可変箇所を自動入力させる仕組みを構築し、手入力無しを実現し、また、必要確認箇所を見える化した媒体運用指示書作成の手順書を作成した。本手順書により、媒体運用指示書作成工数の削減や作成時のミス防止が図れたとともに、体制変更等によるセンターSEの引継ぎを実現可能とし、属人化の課題を解消した。

各作成成果物に伴い実現できた定量的効果については、図12の通りである。

●実施日は月～金
●第3月曜日は月次のチェックシートを作成するため本シートは不要

ロッカーNoが正しいことを確認する
(入出庫予約票を参照)
※マクロで自動入力される

排出するテープ種別が正しいことを確認する
※マクロで自動入力される

実施日
月曜の場合：6
火曜の場合：0
水曜の場合：1
木曜の場合：2
金曜の場合：3

青のふきだし：留意事項
赤のふきだし：要確認点
(ただしマクロによる自動入力箇所)

図11 媒体運用作成手順書

[作成成果物における定量的効果について]

		導入前	導入後
監視抑止手順書	手戻り回数	1回/月	0回/月
媒体運用作成手順書	作業工数	10H/月	2H/月
	作業ミス	2回/月	0.5回/月(※)

調査対象期間：2016/8～2017/8

※ 印刷/仕分けミスを含む

図12 各成果物の定量的効果

5. 今後の取り組み

今後の課題として、他企業および他プロジェクトに展開できるか検証しなければならない。他プロジェクトについては、現在、流通業界の顧客に対し本ノウハウを活用し、提案活動中である。スキル展開については、シートにレビュー者の評価やコメントを設けることによって、スキルの成熟度合いを第3者が評価できる仕組みや、当人の不足スキルを見える化したものの作成を考えている。また、成果物については、SDEM®実践標準³などを照らし合わせて類似プロジェクト以外や他企業でも活用できるか検証する計画を立てている。各課題に対する検証を経て、本ノウハウの展開を目指し、富士通グループの売上拡大、原価改善につなげたい。

以上

³ 富士通が定めた標準プロセス体系の一つで、運用事例や経験を基に整備した運用関連ツール/ノウハウ

参考文献

- [1] 渡邊 豪. 監視サービスの運用高度化に向けた新たなアプローチ. SSコンベンション 2016. 2016, 論文コードES11A0716,
<http://ssconv.tokyo.ssg.fujitsu.com/search/index.html>, 2017/6/1.

- [2] スティーブン・R・コヴィー著. “7つの習慣”. 初版第19刷, キング・ヘアー出版, 1997年3月, 総P. 481 , 該当P. 265～P. 296を引用, ISBN4-906638-01-5.

- [3] 富士通エフ・アイ・ピー株式会社: オペレーションサービス, 2017年6月状況
<http://www.fujitsu.com/jp/group/fip/services/outsourcing/dcservice/powermsp/operation/>