

# 全社的なIT基礎力の向上と高度技術者育成のために、 「JP1認定資格制度」を積極的に活用。 アウトソーシングサービス市場でのさらなる飛躍を目指す

情報システムが高度化・複雑化するとともに、ますますニーズが高まってきたアウトソーシングサービス市場。ITホールディングスグループの一員として、IT運用分野のアウトソーシングサービス事業の中核を担い、情報システムやデータセンターの運用管理を一手に引き受けるTISシステムサービス株式会社(以下、TSS)は、日立の統合システム運用管理「JP1」をさまざまな角度から戦略的に活用して、こうした時代のニーズに応えようとしている。JP1を使ったソリューションメニューを提供する一方、全社的なIT基礎力の向上と高度技術者育成のために「JP1認定資格制度」を積極的に活用。多様化するニーズに応え、アウトソーシングサービス市場でのさらなる飛躍を目指している。



TISシステムサービス株式会社  
東京ビジネス本部  
ビジネス運用開発部  
部長  
勢力 順治氏



TISシステムサービス株式会社  
東京ビジネス本部  
ビジネス運用開発部  
グループリーダー  
川上 靖夫氏



TISシステムサービス株式会社  
東京ビジネス本部  
ビジネス運用開発部  
長崎 泰幸氏



TISシステムサービス株式会社  
東京ビジネス本部  
ビジネス運用開発部  
村上 洋美氏



TISシステムサービス株式会社  
管理本部  
企画部  
グループリーダー  
川久保 治氏

## 「JP1」を活用して 顧客満足度を向上

TSSは、多様化するシステム運用ニーズに対応した高度な技術を有する技術者集団として、24時間365日フル稼働の運用管理サービスを提供してきた。

同社は、アウトソーシングサービス事業の市場拡大という、またとないビジネスチャンスを実践につかむために、日立の統合システム運用管理「JP1」を積極的に活用している。

「システムは常に変化しています。これを安定して動かし続けるには、運用管理にも柔軟性が不可欠です。少ない工数できめ細かい運用管理ができるJP1は、データセンターの付加価値を高め、顧客満足度を高めるための『データセンターの設備の一部』だと思っています」と勢力氏は説明する。

同社では、JP1を使った運用管理ソリューションも用意している。見積フェーズから運用設計(ジョブ設計)フェーズ、JP1のセットアップ、本番運用フェーズまで、体系化され一貫したソリューションメニューを提供することで、JP1導入の敷居を低くしているのだ。

「専任の運用管理者をもたない企業や運用はプロに任せたいという企業向けに、JP1による共用監視サービスも用意しています。コストは抑えつつ、運用管理のプロ

フェッショナルによる高度な運用管理サービスを受けられるというメリットを享受していただきたい」と川上氏は語る。

## 統一した技術習得テーマを設定し 全社員の「共通言語」を確立

TSSは、全社規模の人材育成施策にもJP1を組み込んでいる。

「TSSは技術者集団であり、人こそが最大の財産です。当社の優位性を保持していくためには、人材教育もどンドン工夫していかなければなりません」と川久保氏は言う。

同社は従来から、経済産業省が提唱するITSSをベースに社内教育を体系化してきた。ITSSに沿って、メソドロジー、テクノロジー、パーソナルという3つの柱を立て、メソドロジーではITIL®導入、テクノロジーでは情報処理技術者資格およびIT基礎力の向上、パーソナル面では、リーダーシップ教育やマネジメント教育を取り入れてきた。

加えて2007年からは、全社的に統一した技術習得テーマを設定し、各種認定資格取得者の大量輩出を目指している。

「目指したのは、全社員が『共通言語』を持つことでした。部門単位でのみ教育を行っていると、知識が偏ってしまい、部門の壁を超えたローテーションを行うことも難しくなります。

## PARTNER PROFILE

## TISシステムサービス株式会社

www.tss-j.co.jp

東京本社 東京都江東区東陽5-29-15 東陽センタービル3F

大阪本社 大阪府吹田市江の木の町11-30

設立 1976年11月

資本金 19,674万円

従業員数 720名

ITホールディングスグループの一員として、IT運用分野のアウトソーシングサービス事業の中核を担い、情報システムやデータセンターの運用管理を一手に引き受ける。東京と大阪に5つのデータセンターを有し、24時間365日稼働の運用管理サービスを提供している。



## IT Holdings Group

社員自身のキャリアパスを高めるためにも、全員に幅広い知識を身につけてもらうことが大切だと考えました(川久保氏)。

まず2007年に「ITIL<sup>®</sup>ファンデーション」を、2008年には、「JP1認定資格」を技術習得テーマとして設定し、多くの社員が資格取得に成功するという大きな成果をあげている。

従来は、オープンシステムの担当者だけがJP1を学んでいたが、メインフレームの担当者もJP1の基礎知識を身につけたことで、両者が情報を共有し、顧客の問題解決に向けて力を結集して取り組める体制を作ることができた。

「当初想定していた以上に、JP1認定資格取得への挑戦者の数は多く、所属部署も多岐にわたっていました。仕事の幅を広げたい、お客さまの満足度をもっと高めるサービスを行いたいという思いを、さまざまな立場の社員が抱いていたことがわかりました(川久保氏)。

### 実務に即したノウハウが身につく 「JP1認定資格講座」

ビジネス運用開発部の長崎氏も、顧客満足度をもっと高めたいという思いで、JP1認定資格を取得した。「JP1認定セールスコーディネーター」から「JP1認定プロフェッショナル」まで、4つの資格を順次取得してきたが、

## TISシステムサービス(株)のアウトソーシングサービス



2008年に「JP1認定コンサルタント」を取得した際には、明確な目的意識があったという。

「JP1は機能が豊富なので、ほとんど作り込みをしないでも、お客さまの要望を実現できるのが特長です。しかし、学習する素材がマニュアルだけだと、豊富な機能の中でも、得られる知識は限られたものになると感じるようになっていました」と長崎氏は説明する。

JP1認定コンサルタントの受験に向けて、認定資格講座を受けたことで、実務に即した幅広いノウハウを身につけることができたという。

「JP1を仕事で使ってきて、JP1については熟知しているつもりでしたが、さらに便利な機能や業務改善に役立つ使い方を知ることができました。今後は、これまで以上に効率的なJP1の活用を提案していきたい(長崎氏)。

同部の村上氏も、仕事の幅を広げると同時に、顧客満足度を高めたいという意欲が強かった。

見積作成を担当している村上氏は、JP1という製品を幅広く知るために、JP1認定セールスコーディネーターの取得を目指した。

「認定資格講座を受け、これまで行ってきた仕事を、より大きな視点から体系的に捉え直すことができました。これからは、よりお客さまのメリットになるような提案を行っていきたい」と村上氏は語る。

最近ではジョブの登録作業も担当するようになったため、JP1認定エンジニアを取得して、設計・開発の知識も体系的に捉え直したいと考えている。

### 高度な運用ノウハウで 多様化するニーズに応える

TSSは、多様化する市場ニーズに応えるために、技術力のさらなるレベルアップに取り組んでいく。

JP1認定資格制度では、トータルソリューションを実現するためのコンサルテーションができる「JP1認定シニアコンサルタント」の取得に注力していく。

「サービスが止まらないことを強く求める企業、セキュリティ強化を望む企業、投資コストの効率性を重視する企業など、さまざまなニーズへの確に届いていくには、より高度なJP1の知識が必要なのです(川上氏)。

「今後は、国内外にさらにデータセンターを増やす予定です。これらの新規に開設するデータセンターでも、運用管理のインフラとして、JP1を活用していきます」と勢力氏は語る。

TSSは、裾野の広いJP1の基礎知識に加えて、高度な運用ノウハウも身につけることで、アウトソーシングサービス市場でのさらなる飛躍を目指しているのである。

# JP1

www.hitachi.co.jp/jp1

ITSS:IT Skill Standard ITIL:Information Technology Infrastructure Library

●記載されている会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

お問い合わせ

記事に関しては、株式会社日立製作所 ソフトウェア事業部 販売推進部 TEL.03-5471-2592

製品に関しては、HMCC(日立オープンミドルウェア問い合わせセンター) ☎0120-55-0504 (土、日、祝日を除く9:00~12:00 13:00~17:00)