



清水建設株式会社 市橋 章宏氏

サポートの究極のミッションは、お客様に真摯に接し、「解決」すること。問題を「解決」することで、お客様に「快く」感じていただき、それがきっかけでお客様と深く結ばれることをアシストは望んでいます。

重要なのは、お客様に「快く」思っただけのよう「解決すること」。それがアシストのサポートが目標にしている「解決、快結」です。

アシストに頼むのは、 期待以上の対応をしてくれるから。 研修でも、それを実感

1804年創業の大手総合建設会社である清水建設株式会社は、アシスト独自の研修メニューや研修テキストを高く評価しています。自前で講師を育成している点も重視し、古くからアシストの研修サービスを活用。研修内容を自社に合わせてカスタマイズしてくれたのは、アシストだけでした。

POINT

1 研修を高く評価し、
アシストと取り引き

2 たくさんの刺激を受ける、
同じ課題を持つ仲間同士の
ユーザ会

3 期待以上の対応を望むからこそ、
アシストに依頼

研修

- 独自メニュー、独自テキストを準備し、講師も自前で育成しているのはアシストだけ
- 原理原則を含んだ実践的な研修だったので、受講後、独力でデータベースを構築できた
- 自社の状況に合わせたカスタマイズ研修は、参加者に大好評だった

ユーザ会

- 同じ課題を持った仲間とのディスカッションは、とても刺激になる
- アシストには、ユーザー同士の交流の場がたくさんある
- 若いメンバーも積極的に他社と交わって欲しい

導入効果

- 構築担当とサポート担当の間での引き継ぎがしっかりしている
- トラブルからの復旧も、期待以上のスピードと品質だった
- 期待以上の対応を望んでいるからこそ、アシストに依頼している

Customer Profile

清水建設株式会社

(取材日: 2017年6月)

子どもたちに誇れるしごとを。

SHIMIZU CORPORATION
清水建設

「子どもたちに誇れるしごとを。」を企業理念に、数多くの建造物を世に送り出してきた清水建設株式会社。世界遺産に登録された文化遺産の保存・再生を数多く手掛けていることでも有名で、近年では伝統と最先端を融合させた東京・銀座のランドマーク「歌舞伎座」再生プロジェクトでも話題となりました。

本社 : 東京都中央区京橋二丁目16番1号
創業 : 1804年
資本金 : 743億6,500万円
従業員数 : 10,728人 (2017年4月1日現在)
URL : <http://www.shimz.co.jp/>

清水建設株式会社

他にない独自メニューの研修を幅広く展開

1804年創業の大手総合建設会社である清水建設株式会社は「子どもたちに誇れるしごとを。」をコーポレートメッセージに掲げ、建設プロジェクトの全段階でお客様にとっての最善を提案・実現しています。

清水建設では、JP1をはじめ、Oracle Database、秘文、CA Privileged Identity Manager、HPのテスト製品、Ericom製品など、様々な製品をアシストから導入し、利用しています。

今回は、清水建設株式会社 情報システム部 システム運営グループ グループ長 市橋 章宏氏にお話を伺いました。

アシストから多くの製品やサービスをご利用いただいておりますが、その理由は何でしょうか。

アシストが提供している研修を高く評価しているからです。他にもITツールの研修サービスを提供しているところは多々ありますが、開発メーカー以外で、独自の研修メニューを作っているのはアシストだけだと思います。自社で講師も抱えて、研修のメニューも内容も用意しているのはアシストしかないのではないのでしょうか。またそのメニューがうまい具合にできています。

アシストの研修を受講されたことはありますか。

アシストの研修コースは、データベース・アーキテクチャ、データベース・マネジメント、SQLのチューニングなど、多数受講したことがあります。アシストの本社が虎ノ門にあった10年以上前からよく参加していました。正直言うと、当時は、ライセンスはアシストから購入したものではなかったのです。ただ、研修だけはアシストのコースを受けていました。

原理原則を教えてくれるアシストの研修

アシストの研修は、どのような点が良かったのでしょうか。

データベース・アーキテクチャの分野について、仕組みや原理原則を学べたことが大変勉強になりました。こうした原理原則までカバーした講習や研修は、他社ではなかなかありません。データベース・アーキテクチャとデータベース・マネジメントの講習を受けた後、すぐに自分でデータベースを構築

しなければなりません。Oracle Databaseのインストールからパラメータの設定、他のデータベースからのデータ移行など、一連の作業をすべて自分でやらなければならなかったのです。それもあって必至に学びましたが、アシストの研修を受けただけで無事実践でき、ほっとしたのをよく覚えています。原理原則から教えてもらったのがよかったのではないかと思います。

その後も、アシストの研修を利用されていますか。

Oracle Databaseの「入門編」と「アーキテクチャ編」を2つ合わせた内容を、当社用に1日半のコースにカスタマイズしてもらって実施しましたが、社内では大変好評でした。色々な会社に研修のカスタマイズについて声をかけてみたのですが、こうした要望に応えてくれたのはアシストだけでした。昨年は、3~4名、アシスト社で研修を受けさせたのですが、今年は、当社の状況に合わせた内容で、より多数のメンバーに受講させたいと思い、講師を派遣してもらって当社で実施しました。

研修テキストを作るには製品の中味をわかっていないと作れませんし、また人を育てるにもよくわかっている人でないと教えられません。そもそも教える側のレベルが高くないと人は育てられないはず。自前で何でもやるより、他社の講師を雇った方がずっと楽なはずですから。

刺激一杯の他社とのディスカッション

清水建設は、統合運用管理システムのJP1を古くから利用しており、アシストのJP1ユーザ会にも参加しています。

なぜ、アシストのJP1ユーザ会に参加されようと思われたのですか。

最初は、アシストの営業に誘われて参加したのですが、実際に参加してみると、他社でも、同じような立場の人達が、同じような課題に悩んでいることがわかりました。共通のテーマについて目的意識を持って集まっているので、その仲間同士でディスカッションすると、すごくモチベーションが上がります。だから、あれだけ多数のメンバーが集まるのだと思います。

自社ではここまでできていると自信を持っていたことについて、他社さんは、さらに上をいって

いたり、もっと違うことをやっていたりすることがわかりました。それが、すごく刺激になるのです。アシストには、他社さんとの交流の場をたくさん作ってもらって、非常に助かっています。「なるほど、ここは同じだけど、ここは違う」と自分の目と耳で確認できるのが、とても良いのです。また、夜の懇親会では、さらに突っ込んだディスカッションもできますので、仲間同士の交流がさらに深まります。

特に私は、外に出て行って他社さんと交流するのがすごく好きなので、そうした交流会を定期的で開催してもらい、かつテーマも、私に関心のあるマネジメントよりの話にフォーカスしてもらっているのが、毎回参加するのが非常に楽しみです。

JP1ユーザ会には、若手向けの集まりもあるため、若いメンバーにももっと外に出て行ってもらいたいと考えています。若手が社外で刺激を受ければ、より大きな成長が期待できるはずですよ。

トラブル時のアシストの対応とアシストへの今後の期待

2016年9月の3連休の間に、アシストが構築したデータベースにトラブルが発生しました。

その時のアシストの対応はいかがでしたか。

3連休の日曜日にアシストのSEを呼び、休み明けまでに復旧してもらって、命拾いました。データベースを構築した人と、トラブルの復旧をしてくれた人は異なりましたが、きっちりと引き継いでもらっていたみたいで期待以上の速さで解決できました。

アシストへの今後のご要望をお聞かせください。

世の中には、たくさんのベンダーがいる中、なぜ清水建設がアシストにお願いしているかと言えば、こうした高品質、高スピードのサポート対応を期待しているからです。当たり前のことを当たり前にやるだけなら、アシストには頼みません。期待以上のことをやってくれると思うから、アシストに頼んでいるのです。ハードルの高いことをお願いしているかもしれませんが、これからもそうした対応に期待しています。