

シス・コンピューティング株式会社  
常務取締役 運用本部長

**日野 裕人 氏**  
Hiroto Hino

運用事業部長

**秋山 泰志 氏**  
Yasushi Akiyama

(2010年6月まで同職  
現、西部ガス情報システム株式会社、  
グループソリューション本部開発部長)

運用事業部 導入グループ

**山田 俊輔 氏**  
Shunsuke Yamada

(取材日：2010年8月)



## 品質向上への あくなき 取り組みによって、 運用部門の変革を目指しました。

シス・コンピューティング株式会社(以下、シス・コンピューティング)は、西部ガス株式会社(以下、西部ガス)の子会社「西部ガス情報システム株式会社(以下、西部ガス情報システム)」の運用部門が独立し、2000年に設立されました。運用サービスの提供を主業務とする同社は、従来の運用業務をまわす、こなすという姿勢から、付加価値のあるITサービスを提供するという姿勢へ、運用部門の変革に取り組みました。

### シス・コンピューティングとは

まず、シス・コンピューティングについて、  
教えてください。

シス・コンピューティングの親会社の西部ガス情報システムは、西部ガスの情報システム部門が独立した会社です。そのため、まずは、シス・コンピューティングの親会社の、さらに親会社である西部ガスについて説明します。西部ガスは、福岡県、熊本県、長崎県の合計16市16町112万戸(2010年3月末現在)のお客さまにガスを供給している会社です。供給戸数は、東京ガス、大阪ガス、東邦ガスに次いで業界第4位です。

1986年に西部ガスの情報システム部門が、多角化の一環として西部ガス情報シ

ASHISUTO CUSTOMER  
シス・コンピューティング株式会社



「従来は、守りの姿勢が強い側面がありましたが、これからは差別化できる要素を蓄積していきたいと考えています」（日野氏）

システムとして分離独立しました。当初、西部ガス情報システムは設計／開発から運用まで、システムに関する業務はすべて請け負っていましたが、設計／開発と運用とは元来、異質の作業特性を持つものです。そこで、業務効率の改善およびコンピュータ運用のアウトソーシングを積極的に展開するために、2000年、西部ガス情報システムの運用部門がシス・コンピュータリングとして独立しました。

シス・コンピュータリングの強みはどこにありますか。

ガス供給という公益事業のシステム運用を支える会社として、ITを社会的ライフラインとして捉え、安定性や確実性を強く意識していることです。そうした自社の立

ち位置を、社員全員が明確に認識しています。また西部ガス・グループの大規模なシステム運用を通じて培ったノウハウや豊富な経験を生かし、汎用機やWindowsなど様々なアーキテクチャに対応したシステム運用を得意としています。

### なぜ運用改善に取り組んだのか

ではまず、「運用改善への取り組み」について伺います。2007年から運用改善に取り組まれたとのことですが、その背景について教えてください。

背景としては、2つあります。まず、一般的に運用業務は、サーバの監視やシステムの保守といった、「今あるもの」が「これ

までどおり動く」ことをサポートすることが目的です。そのため、取引先や関係部門

から「指示されたことを行う」ことが最優先とされていました。正常に動くのが当然と思われているため、何らかの障害が発生すると、運用部門は、マイナス評価を受けがちでした。

必然的に、運用担当者のやる気が低下し、専門家としての創造性やチャレンジ精神もあまり見られなくなっていました。メインフレームの時代には、運用担当者は専門家として、障害が発生した時も「克服する」という意識で対応し、様々なことに誇りを持ってチャレンジしていました。当時を知っている者として、若い運用担当者のやる気が低下していることに驚きました。

もう一つの背景について教えてください。

シス・コンピュータリングの請け負う仕事は、すべて西部ガス情報システム経由になるため、親会社の指示に従っていればよいという受け身の姿勢が強くなっていました。その結果、運用に関する権限も、西部ガス情報システムの運用部門として活動していた時よりも縮小していました。しかも、親会社からの出向社員が多くいるため、無難に仕事を済ませればよいという雰囲気もあり、自分たちで何かを考え、提案するという積極性に欠けていました。このような社員の意識を打破しない限り、運用の品質アップは望めないと判断しました。

## まずは基礎固めからスタート

運用改善はどのようなステップで進められたのですか。

まずは基礎固めとしてITILをベースとした標準化の推進を行い、次に全体最適化の観点から運用品質全体を向上させるためにISO/IEC 20000(※1)の取得と、また個別最適の観点から「性能管理への取り組み」を並行で進めました。

1つずつ伺います。まず基礎固めのフェーズについて、詳しく教えてください。

当時は、シス・コンピュータインテグレーションは何かできるのか、世間一般のシステム運用会社と比較して、自社のサービスがどの程

度の品質なのかすら分かっていませんでした。自社サービスの品質アップのためには、まずは実態を把握する必要があります。また。

「運用とは何なのか」という定義付けから始まり、その中で我々の使命、役割は何かを見つめました。個人の業務を振り返るために「業務の棚卸し」を実施し、品質とは何かを考える機会を作りました。具体的には、以下の3つの施策を実施し、①運用の再定義、②標準化の再整備、③プロセスの再構築を行いました。

## 全体最適化の観点から ISO/IEC 20000を取得

次のステップとして、ISO/IEC 20000の取得と性能管理を並行して進められたとのことですが、最初にISO/IEC 20000認証の取得を目指された理由について教えてください。

基礎固めのフェーズが終わり、社員が自分たちの業務を真剣に改善する気持ちで取り組むようになるなど意識の変化が見られました。ITILという新しい考えで業務を振り返るようになり、一応の成功を見た、ということになります。しかし一方で、プロセス単位に標準化を進めたために、プロセス単位の完成レベルにバラツキが生まれました。さらに、プロセス間のイ

① 運用ポリシーの策定と理想の運用人の定義(運用の再定義)

② 運用管理規定、マニュアル、ドキュメントの再整備(標準化の再整備)

③ 「ITIL」を取り入れた業務プロセスの再構築(プロセスの再構築)

運用ポリシーでは、担当者の心構えを定め、ガスの安定供給をシステム面で支えていることを強調し、自分たちの仕事はラインと密接に関連することを理解してもらえる内容にしました。次に、運用担当者として前向きな意識や誇りを持てるよう「理想の運用人とは」という文書を作成しました。

運用管理規定やマニュアルも変更しました。誰が実施しても、ある一定の品質レベルの仕事を持続するための活動です。人に

よって成果や品質が左右されると、組織としても問題であり、また、その結果、柔軟なローテーションができなくなり、社員の新しい可能性の芽をつむことにもつながりません。担当者の属人的な運用にならないよう、運用ルールを文書化して、各プロセスを可視化できるようにしました。

そして運用業務をITILの考え方で、個々のプロセスに細分化し、プロセスごとの担当者を決め、管理者ではなく、担当者を中心に改善活動を推進するという方針に切り替えました。「ITIL」に基づき、業務プロセスを再構築したのです。副次的な効果として、業務プロセスをきちんと整備したので、内部統制にもスムーズに対応できました。

(※1)  
ISO/IEC 20000  
ITサービスを提供する組織のITサービス・マネージメントが適切であるかどうかを評価するための国際規格。ITサービス・マネージメントのプロセスについて記述したもので、認証の直接の対象はITシステムごとのITサービス・マネージメントシステム(運用サービス管理)。



「従業員の意識を改革し、人材の育成を行うことが一番のポイントだと考えました」(秋山氏)

ンターフェースが整理できていなかったの  
で、実作業において、プロセス間のつな  
がりが非効率な場合があります。

せっかく芽生えた改善活動の取り組みで  
すから、継続的、発展的にしたかったの  
です。トータルに安定した運用品質を目指  
そうと取り組んだのが、ISO/IEC 20000認  
証の取得です。この認証取得を目指したこ  
とで、上司や社員が一体となり、我々は  
何をやるのか、何に挑むのが明確になり  
ました。また、認証を取得することにより、  
運用を安心して任せられる会社であるこ  
とをお客さまに理解していただくことを目的  
に取り組みました。結果的に、都市ガス  
の情報子会社としてはどこよりも早く、  
2010年にISO/IEC 20000を取得する  
ことができました。

## 性能管理レベルアップへの 取り組み

性能管理にも取り組まれたということ  
ですが、その理由について教えてください。

ゴルフで例えるならば、スコアで100  
を切るという目標を掲げ、得意なクラブ、  
不得意なクラブを分析し、不得意なクラブ  
はより練習量を増やします(基礎固めのフ  
ォーズ)。それは、100を切るにはト  
ータルで安定的にどのクラブも振れるよう  
にならないといけないからです。練習の甲斐  
あって、その目標が達成できたとなります  
(ISO/IEC 20000認証取得)。

すると、レベルアップのための新たな目  
標として、次は90を切りたいと思います。  
そのためには、ドライバーの飛距離を伸ば

す等の得意分野を作り出すとか、または、  
中途半端な距離を補完するために、ユーテ  
ィリティ・クラブを新たに導入するとか、  
新たな試みを創造する工夫が必要です。そ  
れが性能管理の取り組みだとお考えくださ  
い。

強化ポイントとして、なぜ性能管理分野  
を選んだのですか。

安定したサービスを提供し続けるために  
は、現在の運用状況、すなわち、リソース  
の使用状況や負荷状況を正確に把握するこ  
とが必要です。使用しているハードウェア  
やソフトウェアのスペックから予測値とし  
ての性能数値は計算可能です。しかし、実  
際に稼働させて、そのログ・データを取  
得しない限り、実運用状態での使用率や負

状況は分からないのです。シス・コンピ  
ューティングには、当時、そのデータを取  
得する仕組みがなく、性能を分析するスキ  
ルもありませんでした。結果、性能に関  
する障害が発生してもデータを取ってい  
ないため、場あつきの対応になっていま  
した。また、トラブルが顕在化してから  
気づくというのも問題でした。そこで、  
性能管理を強化する必要があると考えた  
のです。

さらに上を目指されるということで、周  
りに対してはどのようなアプローチを取  
られましたか。

周りから、「なぜ、性能管理プロジェクト  
に費用をかけるのか」「今の運用を維持  
していればよいのではないか」との質問  
を受けたのは事実です。しかし、背景に

情や効果をどのようにフィードバック  
できるのか、問題を未然に防ぎ中長期  
に渡る安定稼働を実現したい、という  
意向を伝えるとともに、「性能管理プロ  
ジェクト」の目標としてCOBIT(※2)の  
レベル4を目指すことを丁寧に説明す  
ることで納得してもらうことができました。

(※2)  
COBIT  
Control Objectives for Information and  
Related Technology  
自社の情報システムを適切に構築／活用  
するための基準を示す、ITガバナンスの  
成長段階を測るための国際的な規格。IT  
関連業務を34のプロセスに分類している。

成長段階	状態
5	<b>最適化されている</b> 性能とキャパシティの計画が完全に業務予測、経営目標と同期している。できる限り安いコストでできるだけ高い許容量を達成するために、ITインフラの定期的なレビューが行われる。業務量の増加から生ずる性能上の問題が感知され、回避策が計画される。
	<b>管理が行き届き測定可能</b> 定義されているサービス・レベルと実績値とを比較するプロセスとツールが用意されている。標準化された、最新の統計情報が利用可能であり、問題に対する警告が可能である。エンドユーザは現在のサービス・レベルに大体満足しており、さらに高いレベルを要求する。
3	<b>プロセスが定義されている</b> 性能とキャパシティに対する要求が定義されている。性能とキャパシティの測定基準が定義されており、将来の予測も可能ではあるが、問題はまだ発生しえる。
2	<b>反復可能だが直感的</b> 経営者が性能とキャパシティが管理されていないことへの影響に気づいている。重大な部分については性能要求が考慮されているが、ITインフラの全体的な評価は行われていない。
1	<b>初期／場当たりの</b> システム担当マネージャは性能とキャパシティの管理の必要性に気づいてはいるが、取られている行動は反応的で散発的である。性能やキャパシティ上の問題が顕在化した時にはじめて対応策が検討される。
0	<b>存在しない</b> 重要要素がシステムに対して高い性能を要求しているかもしれないこと、システムに対する業務ニーズが全体では容量を超えるかも知れないことを経営者が認識していない。

表1. COBITの定義(米国ISACAによるITプロセス定義を参考に作成)

## COBIT4を目指す

COBITのレベル4がどのような内容か教えてください。

当時のシス・コンピューティングの性能管理は、ITガバナンスのフレームワークCOBITに照らし合わせると、レベル1、つまり一部のスーパーマンに運用を頼っている状態でした。しかし、性能管理以外の運用プロセスは、運用改善の基礎固めの結果、レベル3まで完了していました。

「ITサービス・マネジメント体制」の確立により標準化が完了し、手順が整備され、それに基づく運用が実施されていたからです。

そこで次は、遅れていた「性能管理」を強化すべく、まずはレベル3を達成し、さら

に次のレベル4を目指すべく「性能管理プロジェクト」を発足し、取り組みました。レベル4とは、サービス・レベルと実績値とを比較するプロセスとツールが用意され、標準化された最新の統計情報が利用できるとともに、問題の警告が可能な状態です。レベル4を実現することにより、必要なデータを収集でき、目標の達成を評価できる「性能管理システム」の実現を目指すことにしました。

「性能管理システム」の具体的な内容について教えてください。

性能管理システムとは、ツールの導入により、サーバのリソースを監視し、性能データを収集し、蓄積します。そして、データを分析／評価し、問題がある場合、また

はいずれ顕在化する問題について、関係部署に提起し、設備増強などを提案する一連のプロセスのことです。また、問題の有無にかかわらず、性能データを「性能レポート」として、定期的な上位者や関係部署に提出し、状況を報告します。

そして、ここで言う「システム」とは、単なるツールの導入ではなく、社員、仕組み、ツールの3つの歯車が有機的に回っている体制を指します。最も重視したのは、ツールの導入で解決しようとするのではなく、社員や運用方法を含めた「全体的な体制作り」を目指したということです。

まずは社員を教育して、意識改革を図らない限り設備増強や性能のボトルネックの発見による提案などを積極的に行うことはできません。しかし、教育するだけでは提案のノウハウが属人化してしまい、社員に

よって差が出る可能性があります。そこで、こうした体制を作って提案のプロセスを平準化しました。また、実際に提案を準備しようとするれば、詳細情報が必要になります。情報を効率的に収集するために、ツールを導入し、効率化や省力化を図りました。

ツールを導入すれば問題は解決する場合がありますが、なぜ、ツールの導入だけでは不十分だと考えたのですか。

これまでの経験から、ツールだけ入れても使いこなせず、逆にツールに振り回されてしまうことが分かっていましたからです。ツールは使いこなして初めて効果が出ます。そのためには、社員がツールを使いこなせるように業務をコーディネートしていく必

要があります。

性能管理に関しては、ツールを使うことで、多くの情報を集めることができず、生の情報がいくらあっても意味はありません。何らかの意図を持って、その意図に沿った情報を集めていく必要があります。その情報を意図を持って分析することで、提案ができ、運用の付加価値をアップさせることができます。

性能管理システムの狙いは何だったのですか。

収集した情報を活用することです。具体的には、4つあります。

●社内やお客さまに対して情報を発信すること(見せること)

- ログ・データから、何らかの兆候を発見すること(観察すること)
  - その兆候について仮説を立てること(考えること)
  - その仮説に基づき、実際の行動に移すこと(工夫すること)
- これらの4つの情報活用に加え、

●運用担当者が分析スキルを身につけること(力をつけること)

を実現したいと考えていました。これらを実行することで、運用の付加価値を高めていきたいと考えました。

性能管理の目的について、どのように考えていますか。

CPU、メモリ、ディスクなどの様々なシステム・リソースが最も高い費用対効果で稼働し、中長期間にわたる安定稼働を実現することです。また、どのリソースを増強すべきか、ボトルネックなどを発見し何を改善すべきかを把握し、お客さまに提案するのが性能管理者の任務だと考えています。確かに、コストを度外視すれば、誰もが満足できる安定したシステムやネットワークを構築することは可能です。しかし、そのようなコスト度外視のサービスがお客さまに受け入れられるわけがありません。お客さまに満足いただけるサービスとコストのバランスをとることが重要になってきます。そのためには、どのリソースが不足しているのかなどの現状をきちんと把握し、不足部分を補っていくことが必要です。

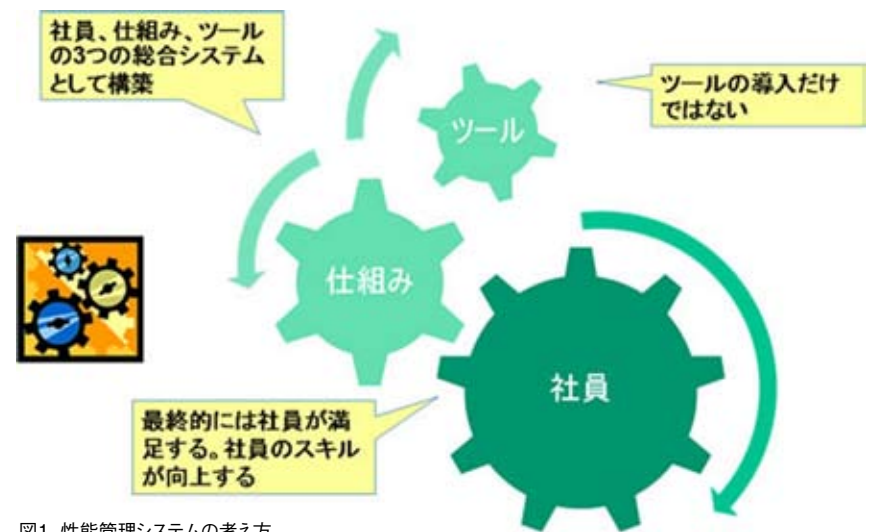


図1. 性能管理システムの考え方

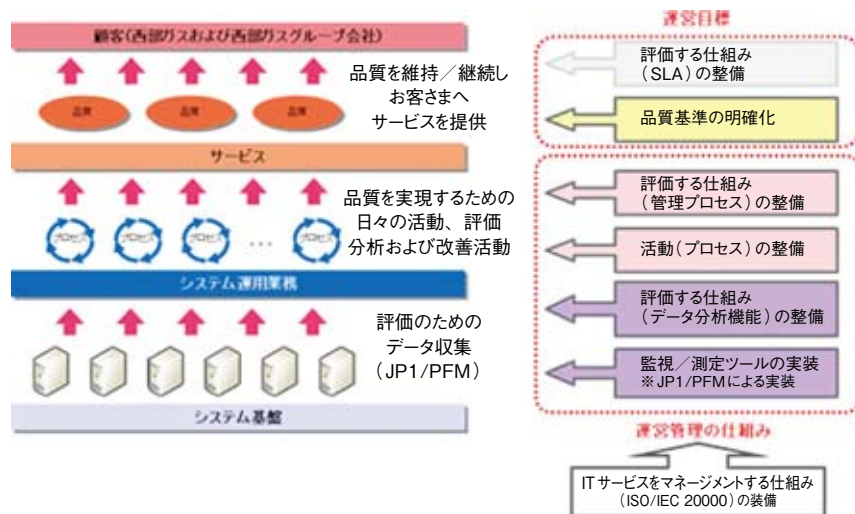


図2. 性能管理の達成イメージ

## 性能管理システム 導入にあたって

性能管理システムを構築する際には、どのような点を意識しましたか。

監視と分析という2つの面を意識しました。まず、運用担当者は、コンソールの前で常に監視しているので、障害の兆候を早期に把握することが可能です。障害が実際に発生する前に、お客さまに対してアラートを発したり、問題が発生していないかを確認できるようにしました。次に、ログ・データは長期間保存しているので、それらを分析し、傾向を把握することができます。分析によって、現在は問題なくとも、将来的に、障害発生の可能性につながりうる事象を突き止め、障害の芽を摘み取るこ

性能管理のシステムの中で、アシスト製品をどのように使われていますか。

日々のしきい値監視により障害や障害予兆の早期発見と性能データの収集をJPI/Performance Management (JPI/PFM)で行っています。また、各サーバで収集されたデータを夜間に集めて分析し、ボトルネックを特定したり、サーバの性能状態を評価する「性能レポート」の作成には、様々なグラフを作成でき、様々な視点で柔軟にグラフを変更できる特性から、QlikViewを利用しています。

性能管理システムの構築を進めていく際に、苦労した点は何でしょうか。

人材確保の面で苦労しました。ローテ

とができます。

また、人材育成という点では、今回、性能管理システム導入にあたって、運用担当者から4名を性能管理プロジェクトのメンバーとして選びました。そのメンバーには、意識的に開発プロセスの経験をさせました。お客さまに受け入れてもらえる提案をするためには、開発部門の立場を理解する必要があります。そこで、要件定義、基本設計から本番リリースまでのプロセスを定義し、そのプロセスごとの成果物を作成してもらいました。開発と同じプロセスを運用に導入し、スケジュールや納期という従来の運用業務にはなかったタスクを経験してもらおうとともに、達成感を感じてもらうようにしました。

項目	主要タスク	成果物	
要件定義	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供サービスの決定</li> <li>対象システムの決定</li> <li>対象サーバの決定</li> <li>運用業務内容の検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービスカタログ</li> </ul> ※参考資料 ITSMSガイドライン	●要件定義レビュー
設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>運用業務の目標値決定</li> <li>システム構成要素の分解</li> <li>監視項目の決定</li> <li>しきい値の決定</li> <li>通知方法の決定</li> <li>ツールの適用範囲の決定</li> <li>JP1/PFM運用設計</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本設計</li> <li>JP1/PFM適用設計書</li> </ul>	●設計レビュー
システム構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>監視ツールの導入</li> <li>検証環境構築</li> <li>OS環境別検証</li> <li>機能別検証 (AP, DB)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>テスト仕様書</li> <li>テスト結果報告書</li> </ul>	●テスト仕様およびテスト結果レビュー
本番実装	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入事前検証項目の決定</li> <li>監視エージェントの導入</li> <li>監視パラメータの設定</li> <li>操作説明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本番導入事前検証手順書</li> <li>エージェント導入手順書</li> <li>操作マニュアル</li> </ul>	●運用レビュー 本番導入レビュー

図4. 性能管理システム導入スケジュール

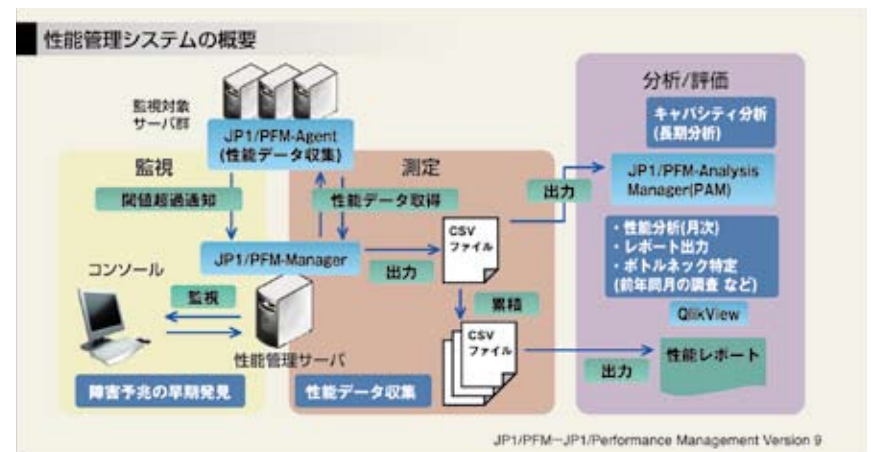


図3. 性能管理システムの概要図

「開発の仕事をする事で開発部門の立場を理解でき、受け入れられやすい提案は何かが分かるようになりました」(山田氏)



ションがすでに組まれており、性能管理プロジェクトのメンバーは運用業務との兼任となりました。通常の運用業務と兼務しながらのプロジェクトでしたので、通常業務や障害対応に追われたり、他部門への説明や連絡が遅れたりして、スケジュールが遅延したことがあります。また、今回のプロジェクトは、要員教育も目的にしており、遅延してもメンバーを交代させなかったため、他部門には一部迷惑をかけてしまうこともありました。

構築した性能管理システムの効果はいかがですか。

これまでは、漫然とシステムを止めなければいいと考えていましたが、どのように運用業務を行えばよいのが明確になって

り、その結果、違う切り口で見せることができるようになりました。

性能データをレポートとして公開したことにより、運用部門からの初めての提案だったため、お客さまの担当者は驚きながらも、サーバのリソースに関する性能の実態や、それに対するボトルネックの問題などを理解していただき、設備増強などに繋げることができました。

また、ミッション・クリティカルなシステムを、ホスト・コンピュータからサーバに移植するという改修作業にあたって、構築の際に考慮して欲しいポイントをお客さまに伝え、設計／開発に反映してもらったことができました。提案するようになって、どのように設計すれば、運用しやすいシステムが構築できるのかを考慮してもらえようになりました。

きました。社員の業務に取り組む姿勢や意識も変化してきています。

性能管理システムの狙いとして目指した「見せること」、「観察すること」、「考えること」、「工夫すること」、「力をつけること」の5つを意識して活動できるようになったと考えています。

具体的には、現在、稼働しているお客さまのシステムに対し、役員等の上層部やお客さまに定期的に性能データをレポートとして公開しています。そのレポートを作成するために、性能データをじっくり観察し、傾向を発見し、その兆候について仮説を立て、見せる相手の立場に立ってどういった性能レポートにするか日々工夫しています。これにより、運用部門のスキルに分析力を加えるという付加価値がつけました。新たな物の見方ができるようにな

こうした積極的な提案活動を積み重ねることにより、お客さまである親会社も、今回の改善活動を高く評価してくれています。シス・コンピュータの新たな取り組みへのチャレンジ精神が、運用サービスの付加価値向上として実績に結びつき始めたことで、次の取り組みへの支援も受け入れられやすい体制になってきました。



## 今後の展望

今後、性能管理について新たな取り組みがあれば教えてください。

今後は、処理とリソースの監視を連動させて、処理が決められた時間内に正しく終わるように、性能管理を行っていきたいと考えています。今日やるべきことを、今日終われば良いという時代は終わりました。例えば、3時間で終わらせる予定のものに、5時間かかってしまったら、処理としては失敗だと考えなければなりません。実際、処理が長引き、お客さまのオンライン開始時間直前に終了することがあります。そのような事態をなくしていきたいと考えています。

でサポートしてもらえたので、アシストの手助けがなくてもシス・コンピューティングだけで展開していけるようになりました。単に教えて終わりではなく、自立していけるように、考え方から使い方まで教えてもらうことができ、とても助かりました。

今後のアシストへの期待について教えてください。

アシストは、扱っている製品を熟知し、私たちに最適な製品を、その使い方とともに提案してくれました。単純なテンプレートの提案は他のコンサルティング会社でも可能ですが、私たちのことを理解し、目標に到達するために必要なスキルを磨くための課題やテーマを設定することは、アシスト

さらなる改善活動に向けて、今後はどのように進めていく予定ですか。

改善活動をさらにブラッシュアップしていくために、毎年予算をつけて、費用対効果を検証していく予定です。まずは、お客さまからの要望や希望を伺いやすくするために、シス・コンピューティングが何ができるのかを分かりやすく明示するとともに、お客さまからの要望にそって、サービス内容のさらなる改善に取り組んでいくつもりです。

トだからできたのだと思います。改善活動を進められたのも、アシストとシス・コンピューティングが一体になって、取り組んできたからです。その意味で、アシストは改善活動の同志です。今後も教育面や新製品の活用法について、シス・コンピューティングにピッタリの提案をしてもらえると助かります。期待しています。

## アシストの支援は スキル・トランスファーが前提

アシストはどのようなお役に立ちましたか。

アシストは、ツールの導入サポートだけでなく、シス・コンピューティングが抱えていた悩みを根本から理解し、運用品質の向上というかゆいところに手が届くソリューションの提案をしてくれました。

アシストのコンサルティング・サービスも良い刺激になりました。毎回、的確な指摘をして私たちの課題を明確にしてくれ、それをもとに議論しました。アシストがうまく指針を提示してくれたので、従来とは異なった視点で考えることができ、発想が広がりました。しかも、サービス・レベル評価項目の一覧などを提供し、活用方法ま

### シス・コンピューティング株式会社

本社：福岡県福岡市博多区千代1丁目15番27号  
設立：2000年6月20日  
資本金：5,000万円  
社員数：35名(2010年7月現在)  
URL：http://www.siscom.jp/

#### 会社概要 corporate profile

#### 事業内容

コンピュータの運用受託、コンピュータの導入および利用に関するコンサルティングなど

©K.K. Ashisuto 2011 本誌掲載記事の無断転載を禁じます。※記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。



今回のご支援は、運用に対する姿勢を改めて考える良い機会となりました。「正常に動いているのは当たり前」、「非常事態が発生したら迅速に対応」が基本です。ただし、基本を徹底するには日頃の準備と努力が必要であり、そこには人材育成がいかに重要であるかを、お客様の取り組み内容を通じて勉強させていただきました。

シス・コンピューティング様には、今回提案書を4回提出させていただきました。お話を伺い、提案書をご提出し、提案内容に対するご指摘をいただく。提案書を修正して再度ご提出、というプロセスを何度も繰り返しました。その間、厳しいご指摘をいただくことも多かったと記憶しています。ただし、こうしたプロセスを通じて、現状の課題分析から解決方法の検討まで、お客様と同じ目線で問題に取り組む時間を共有させていただけたと確信しております。

ともすれば、売り手の考えや思いをお客様に一方的に押し付けてしまう危険性がある中、今回のご支援では、「課題に次々に挑戦したい」というお客様の強い意志を私たち自身の課題として受け止めて提案させていただきました。だからこそ、「同志」と呼んでいただけたのだと大変嬉しく思っております。これからも「同志」と呼んでいただけるよう、精進して参ります。

現在、シス・コンピューティング様でご利用いただいている製品、サービス

- パフォーマンス管理ツール / JP1/Performance Management
- 高速インメモリ BI ツール / QlikView
- 各種プロダクト技術支援サポート