

# 世界中のあらゆる業種の企業を支える 真のクラウドサービスを提供

NTTコミュニケーションズ株式会社 クラウドサービス部ホスティング&プラットフォームサービス部門  
工学部通信工学科 卒 櫻井 芽生 (つばき めい)

新しい仮想化技術を習得できる  
技術者としての醍醐味

現在、ネットワークの仮想化技術を活用した世界初のクラウドサービス「BizホスティングEnterprise Cloud」のサービス開発、およびサービスのグローバル展開に携わっています。

サービス開発はまず、市場調査に始まり、戦略立案、サービスとして保証する仕様やメニューの策定、機器・機能検証へと続きますが、私の主な担当はサービス仕様から、どんな機器・機能を使えば実現できるのかと具体的な設計仕様を検討していきます。続いてプロジェクト全体のスケジュールを組み、機器などを調達、実装・構築、運用担当者に引き継ぐところまでがメインの役割です。ソリューション事業者SEとして働く醍醐味の1つに、マルチベンダーでの技術習得が挙げられます。例えば検証過程では最大限に構成機器



の特性を活かし、サービス仕様にフィットさせるか、考慮します。メーカーの公表値だけでなく、独自のテストシナリオに基づいたテストにて機器特性を判定し、設計仕様を検討します。

各機器がどんなロジックで動いているかまで把握し、自分たちのサービスを構成するのに最適な機器を複合的に選定することで、新しい仮想化技術を習得できるという点に、技術者として面白さを感じます。

世界中のあらゆる業種の企業を支え、  
直接/間接的に影響を与える

世界を相手に、あらゆる業種のお客様を支えるクラウドサービスを提供

## S y s t e m E n g i n e e r システムエンジニア

供できることにやりがいを感じます。私自身、最近までタイで働いていました。タイやカンボジアなどの企業からも「NTTのサービスなら」と信頼してご利用いただいております。

通信工学の知識はもちろん役立ちます。機器の細部まで知するため、仕様を調べることもありますから電気工学で学んだ回路図の記号も読めるようになります。

そしてクラウドをはじめ、ネットワークなどのインフラサービスは、金融業や製造業のお客様にも利用いただくため、各業界のプロフェッショナルと共にICT戦略を練ることができます。お客様の事業を支える基盤を提供しておりますので、品質を強化することで、業務に大きな影響を与えます。例えば、設計関連の大容量データをより迅速により多くの場所に送れるようになり、工場での生産がより効率的になるかもしれません。自動車やカメラなどの目に見えないものこそ作りませんが、「メーカーがアジアに新設した工場のインフラを支えているのは私たち」というように、自分たちの仕事の成果を感じられるのです。直接/間接的に多くの産業に影響を与えている仕事だと言えるでしょう。

また実験や研究室の発表を通じて、ある事象に対して様々な観点から検証した経験や、理系の方なら多かれ少なかれ持っていると思います。この思考方法は、業務では非常に重要です。

私がクラウドサービスのグローバル展開に携わっているように、社内でもグローバルな仕事が増えているので、例えば文化人類学の知識も相手を理解する上で大切になるかもしれません。一見すると関係ないと思われる領域の専門性であっても、間接的に役立つ場面は予想外に出てくるものです。ICT業界は非常に変化が激しく、新技術が続々と登場してきています。必死に習得すれば「社内自分が一番詳しい」技術を持つチャン스는十分にあります。当社をはじめ、ICT業界にはそうした専門性を身に付けた人を評価してチャンスを与える土壌がありますから、若手にとって魅力的な職場になるはずですよ。

TCP/IPの知識など、情報・

企業戦略をITで支援する

ITコンサルタントのミッションを一言でいえば、「ITの有効活用によってクライアントの経営戦略を支援すること」です。とはいえ、近年はマーケットの変化が速く、ITコンサルタントに求められるものも変化しつつあります。以前は企業のIT導入といえは「業務の効率化」が目的となることが多く、「バックオフィスにおける事務作業をITで効率化する」といったプロジェクトが多かったのですが、近年では「売上増加」「営業支援」を目的とした「攻めのIT投資」が増えている印象があります。私が最近手掛けたプロジェクトも、カードマネーの利用動向を集積した消費者データを分析することで、商品企画や販売店の設置場所を検討するといった内容です。世の中にITが浸透することでクライアントの意識も変わりつつあり、ITコンサルタント

に求められる提案も変化してきているように感じます。

仮説検証を繰り返し、クライアントにとって最適なITを追求

ITコンサルタントが手掛ける仕事の種類は、大きく3つに分けられます。情報戦略の策定支援など、経営基盤としてのITの効果的な活用による「経営にとってのIT支援」。業務システムの構想・計画・評価など、競争優位の獲得に向けた「事業とITの連携支援」。そして、ITブランドデザインやITコスト適正化あるいは調達支援やプロジェクト実行支援など、「ITの適正な運営支



株式会社野村総合研究所 システムコンサルティング事業本部 金融ITコンサルタント部 主任システムコンサルタント  
慶應義塾大学 環境情報学部 環境情報学科 卒 北野 貴之(きたの たかゆき)

「守り」から「攻め」へ。  
企業戦略に最適なITを追求する

ITコンサルタント

「支援」です。NRIでは経営コンサルティングとITソリューションを相乗的に機能させることで、クライアントの問題解決を行っているため、ITコンサルタントもシステム導入にとられない提案をすることが多々あります。

私が仕事上で意識していることは、視点が偏りすぎないことです。クライアントと一口に言っても、現場から経営層まで様々な立場の方がいます。システム導入によって、すべてのステークホルダーがメリットだけを享受できるというわけではないので、様々な立場の視点に配慮し、マネジメントしていくことが大切です。

ITコンサルティングを含めコンサルティングビジネスの難しさは「答えがない」こと。完璧な正解は誰にもわかりませんが、それでも仮説を立て、検証を繰り返し、クライアントにとって最適なITシステムを追求していくことが私たちには求められているのです。

ITスキルだけでなく、幅広い知識・経験が問われる

ITコンサルタントに必要なのはプログラミング能力をはじめとした

ITスキルだけではありません。クライアントにとっての最適解を目指して論理的に仮説検証を行える力、社内外との調整を行うコミュニケーション能力も重要です。もっというえば、技術とビジネスに対する情報感度も欠かせません。「今どのような技術が出てきているのか」、「それがどのようにビジネスへ応用されているのか」といった最新情報をキャッチし、技術とビジネスを結びつけることができる人材が求められています。技術とビジネス、双方の理解がなければ、クライアントに最適な提案はできません。

ITコンサルタントは高いスキルや幅広い知識がものをいう仕事ですから、一朝一夕でできるわけではありません。エンジニアとして技術の土台を作り、いろいろな人と会って多様な経験を積むことでコミュニケーション力・交渉力を鍛えることが必要です。ITコンサルタントに興味がある方はITだけでなく、学生のうちにいろいろなことにチャレンジして視野を広げてみてほしいですね。

## 製品に関する技術・知識はNo.1。 最後の砦としてお客様に頼られる仕事

日本マイクロソフト株式会社 サポートエンジニア  
イリノイ大学 コンピュータサイエンス専攻 卒業 藤丸陽子(ふじまる・ようこ)

お客様から寄せられる

あらゆる問題を解決に導く

私はマイクロソフトのソフトウェア開発ツール「Visual Studio」など、開発者向け製品を扱うサポート部門のSQL Server担当チームで働いています。お客様からの「特定のデータが上手く取り込めない」「処理をしても正しく表示されない」といったトラブルに関する相談が届くので、原因を調査して解決に導くのが仕事です。

例えば、お客様が構築しているデータベースを拝見し、プロジェクトやスキーマに何か問題がないか、踏み込んで調査します。実際にお客様のプロジェクトで、トラブルが発生した時の再現手順などを教えていただいて、再現性があるかどうか確認をしてみるといった流れです。エラーメッセージから簡単に原因を特定できて、すぐに解決できる問題もあれば、製品のソースコードを



チェックして原因になっている箇所を探っていくかといけないものもあります。中には解決まで数カ月もかかり、アメリカ本社の製品開発部門とメールなどで連絡を取り合って調査することもあります。

エンジニアをサポートするために

深い知識・技術が求められる

マイクロソフトのお客様には個人ユーザーの方もいれば、SMBのお客様もいらつしやいます。SMBのお客様の場合、その会社のプロのエンジニアが一度トラブル対応を試みただ上で、解決できなかった時に当社へ相談が来るわけですから、難解なトラ

## サポートエンジニア

S u p p o r t E n g i n e e r

ブルが多いのです。しかしながら、私たちは最後の砦として逃げることは許されません。製品知識だけでなく、コンピューターの基本的な構成のところで掘り下げて原因を追求するような技術の深さが必要になる案件が多いので、マイクロソフトのサポートエンジニアは一味違う仕事だと感じています。

そのほか、この仕事で求められる能力は論理的思考力、数字に対する敏感さ、柔軟な吸収力などでしょうか。問題の本質を見極めて、整理し、しっかりと定義するというと難しいかもしれませんが、学生時代から物事に取り組み際に意識すればトレーニングできるはずです。

お客様から寄せられる信頼が  
仕事のやりがいにつながる

この仕事の魅力は、技術力を向上させたいという意欲さえあれば、毎日の仕事から、いくらでも学べる機会があるところですね。実際に周りを見ても、仕事を通じて技術を学べる環境の中、みんな楽しそうに仕事をしています。お客様とのコミュニケーションを取りながら進めていく仕事ですので、コミュニケーション

能力の向上にもつながります。

また、一番嬉しいのはお客様から「信頼いただいている」と感じる瞬間ですね。お客様が私を指名して、お問い合わせをくださったときは、とても嬉しいですし励みになりますね。

将来のキャリアの幅が広い  
サポートエンジニア

サポートエンジニアは、将来的なキャリアの選択肢が幅広い職種でもあります。技術をさらに深めたい人は開発部門や、新製品開発や製品改善のための提案をするエスカレーターエンジニアという職種に進む人もいます。

また、サポートエンジニアはメールや電話で、お客様に対応する仕事ですので、「直接お客様先にまで伺いたい」ということでフィールドエンジニアに異動したり、サポート部門で技術知識を蓄えて、自分で直接システム開発に携われるコンサルティング部門に移ったりするケースもあります。部下を育成する、リードやマネージャーを目指すという道もありますよ。

企業ごとに異なる物流業務を分析し、倉庫管理システムをカスタマイズ

日本通運はお客様から依頼された貨物を倉庫に保管して、指定の納品先に出荷しています。その一連の流れを管理するのが、当社で開発した倉庫管理システム。そのシステムをお客様ごとにカスタマイズして物流業務の効率化や、経費削減をサポートしています。

当社の倉庫管理システムをご利用いただいている企業は、全業種にわたります。通信販売の会社もありますし、医療機器のメーカーもあります。最近ではEID（電子化されたビジネス文書）を採用していないと取引できない企業もありますから、私達の役割がより重要になってきています。

お客様ごとに物流関連の業務規模・手法が違いますから、まずは業務分析から入ります。基幹システムからの出荷指示はどういうデータで届くのかによってデータの取り込み

日本通運株式会社 IT推進部 係長  
早稲田大学大学院 理工学研究科 機械工学専攻 修士

長田 尚文（おさた・なおたけ）



自社で培ったノウハウをもとに、顧客企業の物流業務のシステム化を支援

方を変えなければいけませんし、出荷先に納品する際に渡す納品書の書式も作り替えていく必要があります。ほかにも、貨物を梱包して出荷するまでの作業フロー次第で、修正箇所が出てきます。そうしたお客様ごとに異なる点をまとめて要件を定義したら、開発業務に入ります。カスタマイズに掛かる期間は、案件により異なりますが、平均すると2〜3カ月ほどになるでしょうか。

システム導入後の最終的な収支分析まで一貫して担えるところが仕事の魅力。私達の仕事は、システム導入を検討するところから始まります。システム導入の費用と物流関連のコスト

削減効果を見積もって、お客様や社内に提案してシステムを導入し、最終的な収支が実際にはどうなったのかと成果を検証するところまで行います。

例えば、社内システムの事例ではありますが、鉄道コンテナの輸送管理システムを代替したことがあります。運用に必要な高級専用プリンタ300台が老朽化していたのですが、買い替える必要がなくなりました。

用紙も専用紙でなく普通紙で済むようになり、用紙コストも半減できました。本当に最初から最後まで、一貫してできるところが事業会社のSEとして働く魅力です。そして提案とおりの成果を出せた時には感無量ですね。

またSEを経験してから、営業職などのほかの職種に転身する社員が当社にはたくさんいます。海外にも多数の拠点がありますし、運搬手段にしても陸上・海上・航空など様々です。物流の仕事に興味を持っていただければ、入社後に広いフィールドが待っていて、いかようにでもやりたい仕事を見つかります。そこも事業会社のSE職の利点でしょう。

経営システム工学の手法・理系として培ってきた考え方を活かせる

お客様の物流業務を分析する過程では、業務や生産ラインをモデル化して分析する経営システム工学の手法がそのまま活かれます。あとは理系として培ってきた考え方で、よね問題があつて、どうやって解決するかと方法論を示して、それを実施したことで得られた結果を見て、その後には考察を入れる。論文を書く時と同様のプロセスが業務中かなりありますから、理系の活躍しやすい仕事だと言えるでしょう。

今後の展望としては、物流業もグローバル化が進んでいます。当社も海外に現地法人があつて、各拠点に情報システム部門があります。事業会社のSEも、海外に進出していく機会は増えてくるのではないのでしょうか。

そして先に述べたように、財務・会計から始まった企業のシステム化が、現在では受発注や在庫管理のところまで進んできています。物流とシステムの両面に詳しくなると、物流コンサルタントとして活躍できるほどの専門性が、この仕事には今後ますます求められてくるはずですよ。

## 事業会社で働くITエンジニア（物流系企業）