

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「Bnホスティング Enterprise Cloud」のサービス開発、およびグローバル展開に携わっています。2014年10月時点で9か国11拠点に展開しており、私は欧米豪をメインに担当しています。

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、運用担当に引き継ぐところまでが主な役割です。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

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

システムエンジニア

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サービス部門
工学部 通信工学科 卒 櫻井 芽生(さくらい・めい)



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ふ点に、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できることにやりがいを感じます。

私自身、2012年までタイで働いていましたが、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。

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る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。

**理系の知識、培ってきた思考方法だけでなく、
意外な専門性も役に立つ**

TCP/IPの知識など、情報・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と便利です。

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を、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「社内ですら十分にあります。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。

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導入といえば「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



「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

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コンサルティング部 上級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)

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の適正な運営支援」
です。NRIでは経営コンサルタント
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われない提案をする
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っわけ
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
ん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
うちにいろいろなおことにチャレンジして
視野を広げてみてほしいですね。

寄せられた問い合わせに対し、
オーナーとして解決を目指す

私の在籍しているカスタマーサービス
& サポート ビジネス統括本部では、マ
イクロソフト製品に関する法人向けのサ
ポートを提供しており、私はインターネット
トエキスプローラーを担当しています。お
問い合わせをいただくのは主に開発者の
方、企業のシステム部の方、システムイ
ンテグレーターの方など。メールや電話
でお問い合わせをいただき、設定方法や
機能の説明などすぐに答えられる内容で
あればすぐに返答しますが、多くの場合
はエラー発生時の再現環境を構築する必
要もあり、容易に答えられる内容ではあ
りません。こうした問い合わせに対して
一人のサポートエンジニアがオーナーと
して担当し、問題のヒアリング、回答期
限の提示、再現性の確認、問題の解決と
いった一連のプロセスをすべて実行して
います。

**技術力とコミュニケーション力を、
共に求められる仕事**

業務においては技術知識を前提として、
お客様の問い合わせから深く、正確に課
題を掘り出すコミュニケーション力が特
に重要です。時には回答のメール文章が

技術力とコミュニケーション力を発揮し、
難易度の高い課題を解決へと導く

サポートエンジニア

日本マイクロソフト株式会社 サポートエンジニア

早稲田大学大学院 基幹理工学専攻 情報理工学専攻 修士 片岡 義雅 (かたおか・よしまさ)



200行以上に及ぶこともあるのですが、
こうした文章を書く際には大学で論文を
書いた経験が活きていると思います。さ
らに、お問い合わせ内容によっては、ソ
スコードを確認して原因を調査すること
もあり、長くかかるケースでは、解決ま
で1カ月近く時間を要する場合もありま
す。細かな問い合わせを何件も対応して
ゆく業務ではなく、平均すると一日に一
件程度のケースを担当します。

**あくまでも技術者として、
難易度の高い問題に挑む**

マイクロソフト社内で「エンジニア」と
いえばサポートエンジニアを意味するほ
ど、サポートエンジニアはテクニカルな
存在。職種名からは、次々にお問い合わせ
せに回答するコールセンターのような姿
を想像される方もいらっしゃるかもしれま
せんが、マイクロソフトのサポートエンジ
ニアが担当する問題は、上位の技術者で
あるお客様が解決できなかった難易度の
高い問題です。

こうした問題に対して、一人のサポート
エンジニアがオーナーとして責任を負い、
技術力とコミュニケーション力を両輪で発
揮して解決へと導いていく。それがサポー
トエンジニアに課せられたミッションであ
り、責任もやりがいもある仕事です。

お問い合わせいただくお客様は、マイ
クロソフトに対して非常に高い期待値を
持っていますので、その期待値を超える
ことは簡単ではありません。それだけに、
業務については1年くらいで、技術レベル
の高いお客様から信頼をいただき、指名
していただけた時は非常に嬉しかったで
すね。他社で働く友人の話聞いてても、
若いうちから多くの裁量を与えられてい
るところは少なく、1年間で5年分くら
いの経験を積んでいる成長実感がありま
す。

**国内有数の製品知識を培い、
技術フィールドを極める**

私がサポートエンジニアを志した理由
は、技術が好きであり、挑戦するなら一
番上を目指したい、技術を極めたいとい
う思いからでした。プログラムを書く開
発者ではひとつのコンポーネントしか担
当できないケースが多いと思いますが、
サポートエンジニアであればより広い領
域を見ることができ、担当する製品の日
本で一番詳しい技術者になれるのです。
サポートエンジニアとは、日々刺激と楽
しさを得られる仕事。「裏方」だと思っ
ている方は、サポートエンジニアの本当の
面白さをぜひ知っていただきたいと思
います。

全社員が利用する基幹システムをまとめるプロジェクトマネージャー的存在として

日本通運では多様な業界のお客様向けにITシステムを通じた物流サポートを行っています。私は主に社内向けの基幹システム構築を担当しています。全社員が利用する経費精算基幹システムの刷新プロジェクトでは、企画から検討、社内ユーザーへの説明、保守まで一貫して全てを担当しました。約2年にわたるプロジェクトでしたが、部門や職種、個人によって使いやすいシステムは違いますし、何千人もの社員が利用するためプレッシャーもありました。また使いやすさはもちろん、ヘルプ機能やマニュアル動画を追加し、経理やシステム担当者の業務効率を意識した設計を行いました。ほかには、環境部門からの依頼でCO₂削減推進のためのシステム構築に携わりました。物流の現場でどれだけエネルギーを使っているのか、必要な情報を入力することで「見える化」するシステムです。「CO₂の排出量を再認識し、環境やコスト管理の意識が変わった」という声が社内から寄せられました。

事業会社のIT部門だからこそ、事業成長に貢献する醍醐味を体感できる



業務効率化や経費削減といった事業計画 実現を目指し、社内向けシステム構築を担う

社内SE

日本通運株式会社 IT推進部 主任

日本大学 理工学部 数学科 卒 鵜野 未紗子(うの・みさこ)

当社の物流サービスは陸上・海上・航空と取り扱う輸送サービス方法も様々で、私たちIT担当も多様な分野のお客様へのシステム構築、業務効率化やコスト削減などのための社内向けシステムの構築と業務範囲は非常に幅広いものがあります。会社全体の業務効率化やコストカットなどの事業計画に沿ってプロジェクトを進めていくので、自分の携わったシステムが会社の成長に貢献するやりがいを感じられます。何も無いところから社内の様々な要望や想いを反映し、全社員がユーザーとなる大きなシステム作りに携われることはこれ以上ない達成感を得られます。

実は、つい先日までアメリカ・シカゴの米国日通での海外業務研修に1年間参加し、既存システムの運用・保守・改修等を行っていました。日本では実際のプログラミングはベンダーに依頼していたので、ヒアリングから要件定義、プログラムを組んで、テストして…と全ての範囲を自分で担当したことは貴重な経験になりました。

海外業務研修は毎年50名前後が参加し、日通の支社や関係会社がある世界40カ国のいずれかに配属となります。長期的な中で、担当業務の多様な経験を積むと同時に、駐在国の言葉を習得することが出来

ます。研修後に海外の情報システム部門で活躍している方も多く、こういったチャンスがあることも、グローバルに展開している事業会社ならではのようです。

論理的思考力が発揮できるフィールド

当社はいわゆるIT企業ではありませんが、事業会社のITエンジニアには幅広い活躍フィールドがあります。私が携わっている仕事のように上流工程と呼ばれる部分はIT企業のシステムエンジニアやプログラマーと違い、必ず自分でシステムを作るわけではありません。大切なのは、様々な人の要望をまとめ、伝える力。様々な問題を汲み取りながら、物事を論理的に進めていくことが求められます。理系の学生の持つ、研究で培った論理的思考力が活きるでしょう。

専攻にとらわれず幅広い視野で就職活動すると、IT企業とは違った形でチャレンジできるITエンジニアの道を知っていただけだと思います。「IT関連の仕事に興味があるが、詳しく分からない」「グローバルに活躍できる環境で、IT関連の仕事に就きたい」という方だからこそ、事業会社のIT部門の仕事を知っていた方がいいですね。