

# IT仕事研究

「プログラミング経験があるから、IT関連の仕事に就きたい」そう考える人は多いかもしれません。

ただ、ITにかかわる仕事は様々な職種に分かれていて、ソフト ハードベンダー、システムインテグレータ(Sier)、各種事業会社と、業種も多岐にわたります。

特集「IT仕事研究」では、IT系職種として活躍されている社会人にインタビューし、具体的な仕事内容やその魅力などを聞きました。

この特集を読んで「自分に合った働き方はどんな仕事なのか」を考えるきっかけにしてください。



## ITコンサルタント

株式会社野村総合研究所

## システムエンジニア

NTTコミュニケーションズ株式会社

## サポートエンジニア

日本マイクロソフト株式会社

企業の成長戦略に欠かせないITを切り口に、  
お客様のビジネスを成功に導く

# ITコンサルタント

株式会社野村総合研究所 システムデザインコンサルティング部 主任  
東京大学大学院 工学系研究科 社会基盤学専攻 修士 高橋弘樹 (たかはし ひろき)



こうしたスキルに加え、素養としてはIT・システムに限定せずあらゆる分野に興味を持つ「知的好奇心」、提案を組み立てる「論理的思考力」が欠かせません。ですから、専攻分野に関わらず、理系人材が備えている素養は存分に発揮できると思います。

お客様を知り、一体となって

共に事業戦略を実現していくやりがい

企業の経営戦略に密接に関わる、  
ITコンサルタント

企業が抱える様々な経営課題の解決に向けて、IT・システムの知見や知識を活かし、あらゆる側面から支援を行うのがITコンサルタントのミッションです。「IT」というと、以前はコストカットや業務改善など合理化・効率化のためのツールと捉えられていました。しかし現在は「事業創造」や「サービス展開による売上向上」など、ITを活用した攻めの戦略に興味を持つ企業が増えてきています。具体的には小売業界での「オムニチャネル」、金融業界での「FinTech」、製造業界での「IoT」など、先端のIT技術をもとに新たなビジネスを創出するテーマが注目されています。

企業の経営戦略とITが密接に結び付

く昨今、ITコンサルタントが果たす役割の重要性はますます高まっています。システム計画立案に留まらず、お客様の

事業戦略の立ち上がりから深く関わっていくケースが増えており、自らの知見を活かしてお客様の挑戦や変革を支援できるチャンスが、大きく広がっているのです。

IT・システムに留まらず、  
幅広い知見が求められる

ITコンサルタントの重要性が高まるにつれ、携わる業務の領域も広がりを見せています。「戦略立案」から「システム化計画立案・要件定義」「設計・開発におけるベンダー管理」「実行後の効果検証・改善提案」まで一連のフェーズをカバーし、お客様の課題解決に貢献します。また、解決に向けて挑む課題も、

IT・システムに限らずビジネス・業務全体に広がっていますし、ITを必要とする企業はあらゆる業界にわたりますから、常に新しい知識や経験を得ることができます。

お客様の事業に広く深く関わっていくからこそ、ITコンサルタントに求められるスキルは、システム構築の知識やプログラミングスキルといったテクニカルスキルだけではなく、お客様の業務・サービスとITの関係性や、先端技術で実現可能なソリューションなど、「ITやシステムに関する幅広い知識・知見」が求められます。また、ビジネスとITを結び付ける上ではお客様の「業界・業務知識」に対する深い理解が前提となります。さらには、お客様やベンダーと協業体制を築いていく「プロジェクト推進力」も必要です。

私たちの存在価値は提案書上で完璧な企画を立案することではなく、IT・システムによってお客様の課題を解決し、さらなる成長を支援していくこと。そのためには、事業の展望や戦略を十分理解しておくことはもちろん、実際にシステムが使われる現場の声を傾け、関係各所を巻き込んで粘り強く調整を繰り返していく必要があります。このようにお客様に深く関わり、接点を多く持つことも、この仕事の面白さです。企業全体の革新に関わっていくのですから、関係者も多種多様。時に論理だけでは突破できない場面も多々ありますが、ITは人に利用されてこそ真価を発揮するもの。IT・システムの力で、企業や社会に本当に役立っていきたいという方は、ぜひITコンサルタントに挑戦していただきたいですね。

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）

新しい仮想化技術を習得できる、  
技術者の醍醐味

ネットワーク仮想化技術を活用した  
世界初のクラウドサービス「Enterprise Cloud」の開発およびグローバル展開に携わっています。私は欧米豪の構築Project Managerとして世界中のエンジニアと日々設計や構築業務を行っています。またSDN技術をさらに活用した基盤増強を通じ、ネットワーク自動化などユニークかつ付加価値の高いサービス提供をめざした開発業務に取り組んでいます。

サービス開発は、需要・市場調査、戦略立案、メニューの設計や仕様策定、技術仕様設計、機器・機能検証、と業務が多岐にわたります。私はサービス機能を実現するために、具体的にどの技術を使えばよいか設計し、プロジェクト全体のスケジュールリング、調達・実装・構築・

試験を担っています。

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機器特性を活かし、サービス仕様にフィットさせるか、比較検討します。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を行うことで、機器特性に一步踏み込んだ判定、設計をします。各機器がどんな口ジックで動いているか把握し、サービス提供にあたり最適な機器選定し、新仮想化技術を習得できる点に技術者として日々面白さを感じます。

世界中のあらゆる業種の企業を支える実感  
をもち、ビジネス改革を推進

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している毎日やりがいを感じます。私は社内  
の海外派遣制度を利用し2012年まで



タイランドで働いていましたが、タイやカンボジアなどのローカル企業から「NTTのサービスなら」と、ビジネスの機会を頂きました。日本の屈強なネットワーク基盤を作り上げてきた会社であることを実感するとともに、信頼を裏切らぬよう実績を積み上げていきたい、と背筋が伸びる思いでした。

当社のサービスはあらゆる業界がお客様・パートナーとなりうるため、それぞれのプロフェッショナルと共にICT戦略を練り、ビジネス改革に貢献できます。そしてお客様の事業を支える基盤を提供しているため、品質がお客様の日々の業務改善に直結します。ICTサービスは目には見えませんが、当社のサービスを活用して世界中でデータや製品、サービスが作られていきます。法人向けサービスであったとしてもB2B2Cにとどまらず、直接/間接的に多くの産業、経済活動に影響を与えていると実感しています。

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など、情報・通信工学の知識はもちろん役立ちます。物理的な仕様条件を調査するため、電気通信設備やルータ等製品特性の分析にあたり、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、様々な観点から事象分析、検証した経験が、業務の問題解決に非常に役立っています。

一方でそれ以外にも、意外なところで役に立つ専門性もあります。現在、国境を越えた仕事が増えており、ここでは語学だけでなく、例えば文化人類学や歴史の知識なども、価値観の大きく異なる環境で相互理解を深めるためには大切かもしれません。一見すると直結しないと思われる領域の専門性も、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、新技術が続々と台頭してきています。そして新しい技術を必死に習得すれば「社内もしくは業界で一番詳しいエンジニア」となるチャンスは十分にあります。ICT業界は年次問わず、専門性を身に付けた人を評価する土壌がありますから、若手にとって魅力的な職場だと感じています。

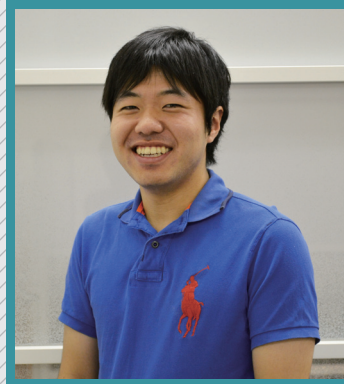


技術力とコミュニケーション力を発揮し、  
難易度の高い課題を解決へと導く

# 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 基幹理工学研究科 情報理工学専攻 修士 片岡 義雅（かたおか・よしまさ）



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。こうしたお問い合わせ  
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、  
お客様のお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、  
ソー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。細かなお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、  
技術フィードバックを極める

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。