

## 職種の概要と達成度指標

### (9)カスタマサービス

## 職種の概要

職種:カスタマサービス

# カスタマサービスの概要

| 職種   | カスタマサービス |        |              |
|------|----------|--------|--------------|
| 専門分野 | ハードウェア   | ソフトウェア | ファシリティマネジメント |
| レベル7 |          |        |              |
| レベル6 |          |        |              |
| レベル5 |          |        |              |
| レベル4 |          |        |              |
| レベル3 |          |        |              |
| レベル2 |          |        |              |
| レベル1 |          |        |              |

職種の概要と達成度指標

## 職種の説明

ハードウェア、ソフトウェア、施設に関連する専門技術を活用し、顧客の設備に合致したハードウェアの導入、ソフトウェアの導入、カスタマイズ、保守および修理を実施するとともに遠隔保守を実施する。さらにIT技術を利用するための施設建設をサポートする。導入したハードウェア、ソフトウェアの品質(使用性、保守容易性等)に責任を持つ。

IT投資の局面においては、開発(ソリューション構築(開発、実装)及び運用、保守(ソリューション保守(システム、業務))を主な活動領域として以下を実施する

- 開発
  - ・ハードウェア、ソフトウェアの導入
- 運用、保守
  - ・ハードウェア、ソフトウェアの保守

当該職種は、以下の専門分野に区分される

### ハードウェア

導入済あるいは導入予定のコンピュータ、関連機器(以下、ハードウェアと称す)について、その安定稼働を目的に、導入、据付、正常な機能維持、機能拡張、障害修復及び操作指導等を行う

### ソフトウェア

導入済あるいは導入予定のコンピュータプログラム及びソフトウェア製品(以下、ソフトウェアと称す)について、安定稼働を目的に、導入、セットアップ、正常な機能維持、機能拡張、構成変更、障害修復及び操作指導等を行う

### ファシリティマネジメント

コンピュータシステム及びネットワークの施設インフラについて、設計、構築の管理及び運営を行う

## 達成度指標

職種:カスタマサービス















# カスタマサービスの達成度指標

| 専門分野  | ファシリティマネジメント | レベル6 |
|---|--------------|------|
| <p><b>【ビジネス貢献】</b></p> <p><b>責任性</b><br/>開発および運用、保守の局面におけるファシリティマネジメントサービス責任者として他のカスタマサービス職種をリードする。施設インフラの使用性、保守容易性等を満足するIT関連ファシリティの設計、構築、管理、保全活動を3回以上(内1回以上はレベル6、他はレベル5以上の複雑性、サイズ相当)成功裡に遂行した経験と実績を有する。</p> <p><b>複雑性</b><br/>以下の2項目以上の条件に該当する複雑度のプロジェクトにて、IT関連ファシリティの設計、構築、管理、保全活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。<br/>           ミッションクリティカルなシステムの付帯設備 24時間365日の連続稼働が要求され変更、保守、障害回復に専門性が必要<br/>           拠点数が多く、ネットワークの構造も複雑 複雑な要件に基づく防災、防犯対策</p> <p><b>サイズ</b><br/>以下のいずれかの規模に相当するIT関連ファシリティの設計、構築、管理、保全活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。<br/>           5箇所以上または5,000㎡以上のコンピューターームの付帯設備管理、運営、または300拠点以上の大規模ネットワーク付帯設備管理、運営<br/>           上記複雑性の3項目以上に該当し、3～4箇所または2,000㎡以上5,000㎡未満のコンピューターームの付帯設備管理、運営、または100拠点以上300拠点未満の中規模ネットワーク付帯設備管理、運営</p> <p><b>【プロフェッショナル貢献】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 以下のファシリティマネジメント領域のいずれかについて、他を指導することができる高度な専門性を保有し、業界に貢献している<br/>           ファシリティマネジメント、建築、電気、機械、情報配線等<br/>           施設戦略、施設中長期計画立案<br/>           サービスチーム全体の要員計画管理、収益性管理<br/>           顧客満足度の獲得</li> <li>- ファシリティマネジメントの技術の継承に対して次の4項目以上の実績を有する<br/>           学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動 著書 社外論文掲載 社内論文掲載<br/>           社外講師 社内講師 特許出願</li> <li>- 後進の育成(メンタリング、コーチング等)</li> </ul> |              |      |

# カスタマサービスの達成度指標

| 専門分野  | ファシリティマネジメント | レベル5 |
|---|--------------|------|
| <p><b>【ビジネス貢献】</b></p> <p><b>責任性</b><br/>開発および運用、保守の局面におけるファシリティマネジメントサービス責任者として他のカスタマサービス職種をリードする。施設インフラの使用性、保守容易性等を満足するIT関連ファシリティの設計、構築、管理、保全活動を3回以上(内1回以上はレベル5、他はレベル4以上の複雑性、サイズ相当)成功裡に遂行した経験と実績を有する。</p> <p><b>複雑性</b><br/>以下の2項目以上の条件に該当する複雑度のプロジェクトにて、IT関連ファシリティの設計、構築、管理、保全活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。<br/>           ミッションクリティカルなシステムの付帯設備 24時間365日の連続稼働が要求され変更、保守、障害回復に専門性が必要<br/>           拠点が数多く、ネットワークの構造も複雑 複雑な要件に基づく防災、防犯対策</p> <p><b>サイズ</b><br/>以下のいずれかの規模に相当するIT関連ファシリティの設計、構築、管理、保全活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。<br/>           3～4箇所または2,000㎡以上5,000㎡未満のコンピュータールームの付帯設備管理、運営、または100拠点以上300拠点未満の中規模ネットワーク付帯設備管理、運営<br/>           上記複雑性の3項目以上に該当し、2箇所以下または2,000㎡未満のコンピュータールームの付帯設備管理、運営、または100拠点未満の小規模ネットワーク付帯設備管理、運営</p> <p><b>【プロフェッショナル貢献】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 以下のファシリティマネジメント領域のいずれかについて、他を指導することができる高度な専門性を保有し、社内に貢献している<br/>           ファシリティマネジメント、建築、電気、機械、情報配線等<br/>           担当領域における施設戦略、施設中長期計画立案<br/>           担当サービスチームの要員計画管理、収益性管理<br/>           顧客満足度の獲得</li> <li>- ファシリティマネジメントの技術の継承に対して次の3項目以上の実績を有する<br/>           学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動 著書 社外論文掲載 社内論文掲載<br/>           社外講師 社内講師 特許出願</li> <li>- 後進の育成(メンタリング、コーチング等)</li> </ul> |              |      |

# カスタマサービスの達成度指標

| 専門分野  | ファシリティマネジメント | レベル4 |
|---|--------------|------|
| <p><b>【ビジネス貢献】</b></p> <p><b>責任性</b><br/>開発および運用、保守の局面におけるファシリティマネジメントサービス責任者として施設インフラの使用性、保守容易性等を満足するIT関連ファシリティの設計、構築、管理、保全活動を2回以上(内1回以上はレベル4、他はレベル3以上の複雑性、サイズ相当)成功裡に遂行した経験と実績を有する。</p> <p><b>複雑性</b><br/>以下の2項目以上の条件に該当する複雑度のプロジェクトにて、IT関連ファシリティの設計、構築、管理、保全活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。<br/>           ミッションクリティカルなシステムの付帯設備 24時間365日の連続稼働が要求され変更、保守、障害回復に専門性が必要<br/>           拠点数が多く、ネットワークの構造も複雑 複雑な要件に基づく防災、防犯対策</p> <p><b>サイズ</b><br/>以下の規模に相当するIT関連ファシリティの設計、構築、管理、保全活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。<br/>           2箇所以下または2,000㎡未満のコンピュータルームの付帯設備管理、運営、または100拠点未満の小規模ネットワーク付帯設備管理、運営<br/>           上記複雑性の3項目以上に該当し、業務に関係する一部のコンピュータルーム及びネットワークの付帯設備管理、運営</p> <p><b>【プロフェッショナル貢献】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 以下のファシリティマネジメント領域のいずれかについて、高度な専門性を保有し、後進を指導している<br/>           ファシリティマネジメント、建築、電気、機械、情報配線等<br/>           担当サービスチームの要員計画、収益性把握<br/>           顧客満足度の獲得</li> <li>- ファシリティマネジメントの技術の継承に対して次の1項目以上の実績を有する<br/>           学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動 著書 社外論文掲載 社内論文掲載<br/>           社外講師 社内講師 特許出願</li> <li>- 後進の育成(メンタリング、コーチング等)</li> </ul> |              |      |

# カスタマサービスの達成度指標

| 専門分野  | ファシリティマネジメント                        | レベル3 |                       |                                     |                     |                  |
|---|-------------------------------------|------|-----------------------|-------------------------------------|---------------------|------------------|
| <p><b>【ビジネス貢献】</b></p> <p><b>責任性</b><br/>           ファシリティマネジメントサービスチームメンバーとして、担当する領域の実施責任を持ち、IT関連ファシリティの設計、構築、管理、保全プロジェクトを1回以上（レベル3の複雑性、サイズ相当）実施した経験と実績を有する。</p> <p><b>複雑性</b><br/>           以下の2項目以上の条件に該当する複雑度のプロジェクトにて、IT関連ファシリティの設計、構築、管理、保全活動に参画した経験と実績を有する。</p> <table border="0" data-bbox="168 550 2049 630"> <tr> <td>ミッションクリティカルなシステムの付帯設備</td> <td>24時間365日の連続稼働が要求され変更、保守、障害回復に専門性が必要</td> </tr> <tr> <td>拠点数が多く、ネットワークの構造も複雑</td> <td>複雑な要件に基づく防災、防犯対策</td> </tr> </table> <p><b>サイズ</b><br/>           以下の規模に相当するファシリティマネジメントサービスチームメンバーとして、IT関連ファシリティの設計、構築、管理、保全プロジェクトに参画した経験と実績を有する。</p> <p>業務に関係する一部のコンピューターールーム及びネットワークの付帯設備管理、運営</p> <p><b>【プロフェッショナル貢献】</b></p> <p>- 以下のファシリティマネジメント領域のいずれかについて、専門性を保有し、独力で実践している</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ファシリティマネジメント、建築、電気、機械、情報配線等に関する基本的知識</li> <li>ユーザニーズに則した計画、手法の助言</li> </ul> |                                     |      | ミッションクリティカルなシステムの付帯設備 | 24時間365日の連続稼働が要求され変更、保守、障害回復に専門性が必要 | 拠点数が多く、ネットワークの構造も複雑 | 複雑な要件に基づく防災、防犯対策 |
| ミッションクリティカルなシステムの付帯設備   | 24時間365日の連続稼働が要求され変更、保守、障害回復に専門性が必要 |      |                       |                                     |                     |                  |
| 拠点数が多く、ネットワークの構造も複雑   | 複雑な要件に基づく防災、防犯対策                    |      |                       |                                     |                     |                  |

# カスタマサービスの達成度指標

| 専門分野   | ハードウェア、ソフトウェア共通 | レベル2 |
|--|-----------------|------|
| <p><b>【ビジネス貢献】</b></p> <p><b>責任性</b><br/>同一職種の上位者の指導の下、カスタマサービスチームメンバとして、担当するシステムの導入、維持、保守活動を1回以上(レベル2の複雑性)実施した経験と実績を有する。</p> <p><b>複雑性</b><br/>以下の幾つかに相当する複雑度のシステム導入、維持、保守活動を実施した経験と実績を有する。<br/>           シングルプラットフォーム環境<br/>           障害影響度の比較的小さいシステム<br/>           サービス停止を比較的容易に計画できるシステム</p> <p><b>サイズ</b><br/>規模を問わず、システムの導入、維持、保守活動を実施した経験と実績を有する。</p> <p><b>【プロフェッショナル貢献】</b></p> <p>- 以下のカスタマサービス領域について基本的な知識と経験を有する<br/>           システム導入、維持、保守活動<br/>           システム運用管理<br/>           ハードウェア製品<br/>           ソフトウェア製品</p> |                 |      |

# カスタマサービスの達成度指標

| 専門分野   | ハードウェア、ソフトウェア共通 | レベル1 |
|--|-----------------|------|
| <p><b>【ビジネス貢献】</b></p> <p><b>責任性</b><br/>同一職種の上位者の指導の下、カスタマサービスチームメンバとして、担当するシステムの導入、維持、保守活動を1回以上(レベル1の複雑性)実施した経験と実績を有する。</p> <p><b>複雑性</b><br/>以下の幾つかに相当する複雑度のシステム導入、維持、保守活動に参画した経験と実績を有する。<br/>           シングルプラットフォーム環境<br/>           障害影響度の比較的小さいシステム<br/>           サービス停止を比較的容易に計画できるシステム</p> <p><b>サイズ</b><br/>規模を問わず、システムの導入、維持、保守活動に参画した経験と実績を有する。</p> <p><b>【プロフェッショナル貢献】</b></p> <p>- 以下のカスタマサービス領域について基本的な知識と経験を有する<br/>           システム導入、維持、保守活動<br/>           システム運用管理<br/>           ハードウェア製品<br/>           ソフトウェア製品</p> |                 |      |