

## 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	ハードウェア	レベル5
<p><b>【ビジネス貢献】</b></p> <p>●<b>責任性</b> 開発および運用、保守の局面におけるハードウェア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。IT主要コンポーネント（汎用プロセッサ、中型プロセッサ、PC、ストレージ、ネットワーク等）の内、主たる担当領域を1つ有し、システムの使用性、保守容易性等を満足するハードウェアの導入、維持、保守活動を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> 以下の2項目以上の条件に該当する複雑度のシステムにて、ハードウェアの導入、維持、保守活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。</p> <p><input type="checkbox"/>クロスプラットフォームで稼動するシステム                      <input type="checkbox"/>マルチベンダシステム環境  <input type="checkbox"/>先進的で、全く新しい或いは使用実績の少ないテクノロジーを使用                      <input type="checkbox"/>ミッションクリティカルなシステム  <input type="checkbox"/>24時間365日の連続稼動が要求され、変更、保守、障害回復に専門性が必要  <input type="checkbox"/>全国規模のシステム（ネットワーク、分散拠点）</p> <p>●<b>サイズ</b> 以下のいずれかの規模に相当するシステムにて、ハードウェアの導入、維持、保守活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。</p> <p><input type="checkbox"/>広域地域全体、特定インダストリ全体又はそれらに相当するユーザを担当  <input type="checkbox"/>上記複雑性の4項目以上に該当し、広域地域、特定インダストリを構成するサービスチームを担当</p> <p><b>【プロフェッショナル貢献】</b></p> <p>－以下のハードウェア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</p> <p><input type="checkbox"/>IT主要コンポーネント全般  <input type="checkbox"/>システム運用管理、ハードウェア製品テクノロジー  <input type="checkbox"/>ユーザのシステム運用管理方針、製品選定、導入計画策定  <input type="checkbox"/>サービスチーム全体の要員計画管理、収益性管理  <input type="checkbox"/>顧客満足度の獲得</p> <p>－ハードウェアの技術の継承に対して次の3項目以上の実績を有する</p> <p><input type="checkbox"/>学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動                      <input type="checkbox"/>著書                      <input type="checkbox"/>社外論文掲載                      <input type="checkbox"/>社内論文掲載  <input type="checkbox"/>社外講師                      <input type="checkbox"/>社内講師                      <input type="checkbox"/>特許出願</p> <p>－後進の育成（メンタリング、コーチング等）</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	レベル4
<p><b>【ビジネス貢献】</b></p> <p>●<b>責任性</b> 開発および運用、保守の局面におけるハードウェアサービス責任者として、IT主要コンポーネント(汎用プロセッサ、中型プロセッサ、PC、ストレージ、ネットワーク等)の内、専門領域を1つ担当し、システムの使用性、保守容易性等を満足するハードウェアの導入、維持、保守活動を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> 以下の2項目以上の条件に該当する複雑度のシステムにて、ハードウェアの導入、維持、保守活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。</p> <p><input type="checkbox"/>クロスプラットフォームで稼動するシステム                      <input type="checkbox"/>マルチベンダシステム環境  <input type="checkbox"/>先進的で、全く新しい或いは使用実績の少ないテクノロジーを使用                      <input type="checkbox"/>ミッションクリティカルなシステム  <input type="checkbox"/>24時間365日の連続稼動が要求され、変更、保守、障害回復に専門性が必要  <input type="checkbox"/>全国規模のシステム(ネットワーク、分散拠点)</p> <p>●<b>サイズ</b> 以下のいずれかの規模に相当するシステムにて、ハードウェアの導入、維持、保守活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。</p> <p><input type="checkbox"/>広域地域、特定インダストリを構成するサービスチームを担当  <input type="checkbox"/>上記複雑性の4項目以上に該当し、特定ユーザに対するサービスチームを担当</p> <p><b>【プロフェッショナル貢献】</b></p> <p>ー以下のハードウェア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</p> <p><input type="checkbox"/>システム運用管理、ハードウェア製品テクノロジー  <input type="checkbox"/>ユーザのシステム運用管理方針、製品選定、導入計画策定  <input type="checkbox"/>担当チームにおける収益性管理  <input type="checkbox"/>顧客満足度の獲得</p> <p>ーハードウェアの技術の継承に対して次の1項目以上の実績を有する</p> <p><input type="checkbox"/>学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動                      <input type="checkbox"/>著書                      <input type="checkbox"/>社外論文掲載                      <input type="checkbox"/>社内論文掲載  <input type="checkbox"/>社外講師                      <input type="checkbox"/>社内講師                      <input type="checkbox"/>特許出願</p> <p>ー後進の育成(メンタリング、コーチング等)</p>		



# カスタマサービスの達成度指標

専門分野	ソフトウェア	レベル5
<p><b>【ビジネス貢献】</b></p> <p>●責任性 開発および運用、保守の局面におけるソフトウェア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。IT主要コンポーネント(オペレーティングシステム、データベース、ミドルウェア、アプリケーションソフト等)の内、主たる担当領域を1つ有し、システムの使用性、保守容易性等を満足するソフトウェアの導入、維持、保守活動を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>●複雑性 以下の2項目以上の条件に該当する複雑度のシステムにて、ソフトウェアの導入、維持、保守活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。</p> <p><input type="checkbox"/>クロスプラットフォームで稼動するシステム                      <input type="checkbox"/>マルチベンダシステム環境  <input type="checkbox"/>先進的で、全く新しい或いは使用実績の少ないテクノロジーを使用                      <input type="checkbox"/>ミッションクリティカルなシステム  <input type="checkbox"/>24時間365日の連続稼動が要求され、変更、保守、障害回復に専門性が必要  <input type="checkbox"/>全国規模のシステム(ネットワーク、分散拠点)</p> <p>●サイズ 以下のいずれかの規模に相当するシステムにて、ソフトウェアの導入、維持、保守活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。</p> <p><input type="checkbox"/>広域地域全体、特定インダストリ全体又はそれらに相当するユーザを担当  <input type="checkbox"/>上記複雑性の4項目以上に該当し、広域地域、特定インダストリを構成するサービスチームを担当</p> <p><b>【プロフェッショナル貢献】</b></p> <p>ー以下のソフトウェア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</p> <p><input type="checkbox"/>IT主要コンポーネント全般  <input type="checkbox"/>ソフトウェア障害診断、ソフトウェア製品テクノロジー  <input type="checkbox"/>担当領域におけるソフトウェアサービス、技術支援の戦略、計画立案  <input type="checkbox"/>サービスチーム全体の要員計画管理、収益性管理  <input type="checkbox"/>顧客満足度の獲得</p> <p>ーソフトウェアの技術の継承に対して次の3項目以上の実績を有する</p> <p><input type="checkbox"/>学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動                      <input type="checkbox"/>著書                      <input type="checkbox"/>社外論文掲載                      <input type="checkbox"/>社内論文掲載  <input type="checkbox"/>社外講師                      <input type="checkbox"/>社内講師                      <input type="checkbox"/>特許出願</p> <p>ー後進の育成(メンタリング、コーチング等)</p>		



# カスタマサービスの達成度指標

専門分野	ソフトウェア	レベル4
<p><b>【ビジネス貢献】</b></p> <p>●責任性 開発および運用、保守の局面におけるソフトウェアサービス責任者としてIT主要コンポーネント(オペレーティングシステム、データベース、ミドルウェア、アプリケーションソフト等)の内、専門領域を1つ担当し、システムの使用性、保守容易性等を満足するソフトウェアの導入、維持、保守活動を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>●複雑性 以下の2項目以上の条件に該当する複雑度のシステムにて、ソフトウェアの導入、維持、保守活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。</p> <p><input type="checkbox"/>クロスプラットフォームで稼動するシステム                      <input type="checkbox"/>マルチベンダシステム環境  <input type="checkbox"/>先進的で、全く新しい或いは使用実績の少ないテクノロジーを使用                      <input type="checkbox"/>ミッションクリティカルなシステム  <input type="checkbox"/>24時間365日の連続稼動が要求され、変更、保守、障害回復に専門性が必要  <input type="checkbox"/>全国規模のシステム(ネットワーク、分散拠点)</p> <p>●サイズ 以下のいずれかの規模に相当するシステムにて、ソフトウェアの導入、維持、保守活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。</p> <p><input type="checkbox"/>広域地域、特定インダストリを構成するサービスチームを担当  <input type="checkbox"/>上記複雑性の4項目以上に該当し、特定ユーザに対するサービスチームを担当</p> <p><b>【プロフェッショナル貢献】</b></p> <p>ー以下のソフトウェア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</p> <p><input type="checkbox"/>ソフトウェア障害診断、ソフトウェア製品テクノロジー  <input type="checkbox"/>ユーザ要件に応じた適切な対策の計画立案  <input type="checkbox"/>担当チーム内での体制整備  <input type="checkbox"/>顧客満足度の獲得</p> <p>ーソフトウェアの技術の継承に対して次の1項目以上の実績を有する</p> <p><input type="checkbox"/>学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動                      <input type="checkbox"/>著書                      <input type="checkbox"/>社外論文掲載                      <input type="checkbox"/>社内論文掲載  <input type="checkbox"/>社外講師                      <input type="checkbox"/>社内講師                      <input type="checkbox"/>特許出願</p> <p>ー後進の育成(メンタリング、コーチング等)</p>		

# カスタマサービスの達成度指標

専門分野	ソフトウェア	レベル3
<p><b>【ビジネス貢献】</b></p> <p>●<b>責任性</b> ソフトウェアサービスチームメンバとして、担当する領域の実施責任を持ち、IT主要コンポネント(オペレーティングシステム、データベース、ミドルウェア、アプリケーションソフト等)の内、いずれかのサービス活動に参画し、ソフトウェアの導入、維持、保守活動を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> 以下2項目以上の条件に該当する複雑度のシステムにて、ソフトウェアの導入、維持、保守活動に参画した経験と実績を有する。</p> <p><input type="checkbox"/>クロスプラットフォームで稼動するシステム                      <input type="checkbox"/>マルチベンダシステム環境  <input type="checkbox"/>先進的で、全く新しい或いは使用実績の少ないテクノロジーを使用                      <input type="checkbox"/>ミッションクリティカルなシステム  <input type="checkbox"/>24時間365日の連続稼動が要求され、変更、保守、障害回復に専門性が必要  <input type="checkbox"/>全国規模のシステム(ネットワーク、分散拠点)</p> <p>●<b>サイズ</b> 以下の規模に相当するシステムにて、ソフトウェアの導入、維持、保守活動に参画した経験と実績を有する。</p> <p><input type="checkbox"/>特定サービスチームのメンバとして特定ユーザに対するサービス活動に参画</p> <p><b>【プロフェッショナル貢献】</b></p> <p>ー以下のソフトウェア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> <p><input type="checkbox"/>ソフトウェア障害診断、ソフトウェア製品テクノロジーに関する基本的知識  <input type="checkbox"/>ユーザから見たソフトウェアサポートに関する一次技術窓口  <input type="checkbox"/>ユーザニーズに則した計画、手法の助言</p> <p>〈注釈〉 ー情報処理技術者試験「応用情報技術者試験(AP)」に合格していることで、当該レベルで期待される必要最低限の能力レベルに到達しているものと見なすことができる。</p>		







# 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>            ファシリティマネジメントサービスチームメンバとして、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>            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。  <input type="checkbox"/> ミッションクリティカルなシステムの付帯設備                      <input type="checkbox"/> 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  <input type="checkbox"/> 拠点数が多く、ネットワークの構造も複雑                      <input type="checkbox"/> 複雑な要件に基づく防災、防犯対策</p> <p>●<b>サイズ</b>            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。  <input type="checkbox"/> 業務に関係する一部のコンピュータ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>ー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  <input type="checkbox"/> 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  <input type="checkbox"/> ユーザニーズに則した計画、手法の助言</p> <p>〈注釈〉            ー情報処理技術者試験「応用情報技術者試験(AP)」に合格していることで、当該レベルで期待される必要最低限の能力レベルに到達しているものと見なすことができる。</p>		