

添付資料A:「専門分野:ハードウェア」における業務プロセス表

| 大分類 | 導入(新規納入・移設・増設) | | | 保守(障害修復、点検、改造) | | | | | 保守設計 | 提案 | 業務管理 | | | | | |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 中分類 | 企画 | 計画 | 導入・据付、検取 | 障害コール/障害修復支援 | | 点検/保守部品管理・修理 | | | 改造(リコール) | 保守設計/開発 | 運用代行 | 提案 | 受注契約 | 品質管理 | ディスパッチ(要員管理) | |
| 全体概要(フロント) | SLA 契約管理 | 構成図管理 保守体制 | 作業手順書作成 | コールセンター リモート保守 障害対応 | 障害受付 1. 各種支援システム機能の活用 2. 障害状況の把握 3. サービス契約内容の確認 4. お客様の業務進行状況およびスケジュールの確認 | 点検作業の準備 定期点検指示書の確認 定期点検実施日の確認 点検要員の確保 定期交換部品・工具の準備 保守マニュアル・指示書等の準備 | 予防保守 点検作業 | 改造計画 顧客報告 | ヘルプデスク コールセンターと連携 | 提案資料作成 消耗品販売 | 契約管理 | 現地品質管理 ・長時間 ・繰返し ・クレーム ・重要トラブル(現金) | CE対応 ・CEスキル把握 ・地域性の理解 ・CE健康状態 スケジュール | | | |
| 業務(フロント) | ヒアリング(要件確認) 概要設計 ■現地調査 ・顧客要求事項確認 ・レイアウト図作成 ■受注 ・提案書・見積書作成 ・契約書作成 ・サービス仕様書作成 ・製品手配・要員調達 | ■導入設計 ・スケジュール ・導入手順書作成 ・資材配備計画 ・教育訓練 ・保守体制図(連絡網) ・プロジェクト実行計画書 ・構成図 ・要件定義書の作成 ・OS導入計画書作成 ・フィールド実務仕様書 ・サービス設計仕様書 | ・作業前準備 ・ハードウェア製品導入 ・ソフトウェア設定 ・稼働確認 ・廃棄品の引き取り ・検取 ・操作説明、教育 ・お客様報告 ・社内報告 ・S-in立会い | ①障害受付 ②二次切り分け対応 ③要員手配(ディスパッチ) ④リモート対応 ⑤保守部品手配 ⑥出勤(到着管理) (保守支援) ⑦障害処理 ⑧動作確認 ⑨完了報告(顧客、社内) | 障害連絡 関連部署への連絡 1. 保守実施部署への連絡 2. 技術支援部署、製品担当事業所への連絡 3. S E・営業/技術支援部署への連絡 | 機器の引受け 1. 再試行の検討 2. 障害発生装置の切り離し ・お客様媒体装着有無確認 ・媒体有る場合はお客様に取り外し依頼 | 修復実施 修復手順 1. 現象を正確に把握 2. 保守マニュアルに従った作業 3. 機器の診断ツールを活用 4. システム仕様、仕様条件、環境の確認 5. 支援要請の検討 6. お客様への復旧見通し連絡 | 作業後の確認 ・診断/確認ツールによる動作確認 | サービス報告/引渡し ・お客様業務による正常性確認 ・お客様媒体を一時保管している場合は媒体引渡し ・サービス報告書による報告と引渡し | 実施管理 点検計画管理システムに登録 | 改造完了後の確認 ⑦報告(顧客・社内) | ①バックアップ/リカバリ代行 ②修正パッチ、OS更新代行 ③ソフトウェア不具合復旧支援 ④マルチベンダ対応 ・コール受付 ・障害切り分け ・障害修復 ⑤データ消去代行(撤去等) | (据付):装置、用品提案、追加手配、日程調整 (障害):改善のための提案 (点検):予防保守提案、消耗品提案、新規商品提案 (改造):予防保守提案 ①コンテンツプランの改版 ・冗長化 ・事業継続(BC) ・環境改善 ・安定稼働提案 ②顧客提案・リスク共有 提案掘り起し活動 | 顧客の与信調査 保守契約、サービス契約締結 顧客情報DB登録・更新 資料調達 納品、検取 装置の号機管理、トレーサビリティ 費用請求、売上管理 | [保守・品質管理] ・現地管理 ・品質管理 ・定期点検実施率管理 ・顧客満足度調査 | 指示受付、顧客、障害分類 ・オンサイト保守CEの手配 ・保守部品手配 ・障害切り分け支援 ・定期点検スケジュール調整 ・改造スケジュール調整 ・CE到着、作業完了進捗管理 ・改造管理 ・品質管理 ・お客様報告 ・要員の育成・指導 (顧客満足度調査) |
| 資格 | | | Project Management Professional | 情報処理関連システム ・通信関連 AI(アナログ・ISDN) DD(デジタル・データ) ・建築法関連 施工管理技術者 ベンダー関連 オラクル/サンマイクロ/シスコ等 | おお客様保守仕様書 ① 保守仕様、保守契約関係 ② システム概要 ③ 保守実務作業関係 ④ 管理作業関係 ⑤ お客様固有の特記事項 | 設計・構築 | 詳細設計 ・導入展開計画書作成 ・製品手配、人員手配 ・導入・構築 | お客様管理 | 構成管理 ①システム構成管理 ②ネットワーク構成管理 ③保守体制の改版 ④システム稼働報告・施策検討 | 稼働報告 障害率削減 コミュニケーション | ヘルプデスク ・要件定義 ・ヘルプデスクサービス設計 ・見積・提案書作成 ・契約締結 ・体制構築、要員手配 ・サービスマニュアル作成 | コールセンター ↓ ディスパッチ拠点 ↓ 出勤拠点 | | | | |
| 全体概要(バック) | 教育 | 部品配備 | キットニング | 障害フォロー | 災害修復 豪雨/震災等の復旧作業 ・予備機一式入替え ・アセットシステム(倉庫保管) ・体制の確立 | サービスディスク お客様対応窓口 コールセンター ヘルプデスク 障害コール(トラブル) 運用・監視(お客様代行) | デリバリー管理 | 作業指示書作成 | マニュアル作成 保守ツール製作 品質管理(QMS) 教育企画(eラーニング) | (ITMS) ハードウェア、ソフトウェアの提供、メンテナンス、サービスサポートを含めたITシステム運用リモート監視&回復サービス | 品質管理 顧客満足度 | | | | | |
| 業務(バック) | ・導入手順書作成 ・教育訓練 | ・保守計画 ・部品配備計画 ・保守教育 | ■作業支援 ■導入設計 ・HW構成表の作成 ・インストール設定書作成 ■事前作業 ①HW納品の確認 ②HWキットニング ③OSインストール ④MWインストール・設定 ⑤動作確認 | ①障害監視 ②エスカレーション対応 ③出勤 ④障害対策支援 ⑤必要部材準備 ⑥報告(顧客・社内) ⑦根本原因の解決 | ■物流職対応 ・保守部品在庫・物流管理 ・保守部品の障害原因調査 ■リペア職対応 ・障害の修復、清掃 ・保守部品のテスト ・保守部品配備倉庫への保管 | ①作業支援 ②作業指示書の作成と情報開示 ③技術情報の全国発信 ④オンサイト支援 ⑤教育 ⑥品質問題管理 ⑦障害解析管理 | ・製品保守計画作成 ・現地調整手順書作成 ・保守マニュアル作成 ・予防保守点検項目の策定 ・保守ツールの検討 ・部品手配基準(配置基準) ・品質管理基準 ・行動規定の策定 ・保守教育企画・開発 | 支援 ①現地管理 ②品質管理 [顧客満足度] ・調査 ・分析 ・報告 [QMS] ・マネージメントレビュー ・内部監査 ・外部審査 [クレーム] ・クレーム受付 ・再発防止 ・教育管理 ・品質問題 ・障害解析 | | | | | | | | |

添付資料B:「専門分野:ソフトウェア」における業務プロセス表

| 大分類 中分類 小分類 | 導入(新規納入・移設・増設) | | | | 保守(障害修復・点検・改造) | | | 保守設計 企画 - | 運用 | | 提案 掘り起こし - | 業務管理 | | 要員管理 - | | |
|-------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| | 企画 提案 | 導入・据付 (受注)作業計画 | 製品単体導入 | 構築 | 障害修復 受付・準備・対策 | 点検 受付・準備・点検 | 改造(リコール) スケジュール・実施 | | 運用管理 監視 | 運用代行 業務 | | 運用代行 オンサイト作業(オープン) | 品質管理 | | 契約管理 | 導入 デイスパッチ |
| 全体概要(フロント) | 顧客要求事項確認 見積書・提案書 見積もり 受注・契約 | プロジェクト発足 計画書・手順書 レビュー・承認 | SW導入・設定 設置 動作確認 成果物 | SW・パラメータ設定 | 受付・切り分け 修復実施 | 受付・計画策定 点検作業 | 受付 改造作業 | | 監視 報告 | | お客様支援 客先作業代行 | 提案活動 情報収集・確認 レビュー | DBの登録・更新 保守体制管理・改定 | 導入計画・管理 現地支援 品質管理 エスカレーション | 調査状況管理 要員育成・教育 | スキル管理 |
| 業務(フロント) | ①引き合い(ヒアリング) ②要件確定 ③提案書 ④見積もり書 ⑤受注 ⑥契約 | ①プロジェクト発足 ②導入計画 ③要件定義書作成 ④各種手順書作成 ⑤レビュー・承認 | ①ソフトウェア導入 ②ソフトウェア設定 ③各種パラメータチューニング ④単体動作確認 ⑤設置作業 ⑥総合動作確認 ⑦レビュー・承認 ⑧業務確認・立会い ⑨作業報告書 ⑩成果物の提出 ⑪社内レビュー | ①作業指示受付 ②日程調整 ③事前準備・事前DR実施 ④ソフトウェアインストール ⑤パラメータ設定 ⑥設置作業 ⑦動作確認 ⑧お客様報告 ⑨社内報告 | ①障害コール受付 ②問診/一次切り分け ③障害検証 ④ログ解析 ⑤エスカレーション ⑥CE出動依頼 ⑦事前準備・事前DR実施 ⑧修復実施 バックアップ/リストア パッチ/設定変更 ・ファイル回復 ・ソフト工注設定 ・仕様不良に対する対応 ⑨動作確認 ⑩お客様報告 ⑪社内報告 | ①受付・点検計画策定 ②事前準備・事前DR実施 ③点検作業実施 -システムログ取得 -SW更新 -パッチ適用設定 -OSログ解析 ④動作確認 ⑤お客様報告 ⑥社内報告 ⑦テクニカルレビュー ⑧定期パッチ情報提供 | ①情報の受付 ②事前準備・事前DR実施 ③共通問題等発生時対応 ④改造作業実施 ⑤SW更新 ⑥パッチ適用設定 ⑦動作確認 ⑧システム動作確認 ⑨お客様報告 ⑩社内報告 | | ①システム監視 ②アラート報告 | | ①お客様支援作業(駐在対応) ②客先作業の代行 ・パッチ適用 ・OS更新 ・MW更新 ・バックアップ ・リカバリ(復旧手順書に基づく) ・データ消去 ③PCライフサイクル ・受付(手配) ・引き取り ・キッティング ・インストール ・設定 ・輸送 ・ベンダー対応 | ①提案活動 障害:改善のための提案 点検:予防保守提案 改造:予防保守提案 ②案件の情報収集 ③フィジビリティ確認 ④テクニカルレビュー(改善提案) | ①下記DBの登録/更新 ・LAN構成管理 ・ネットワーク構成管理 ・端末設定管理 ②重要顧客の情報管理 ③コールフロー管理・改定 ④保守体制の管理・改定 | ①導入スケジュール作成 ②スケジュール管理 ③問題発生時の進捗管理 ④現地支援 ・品質管理 | ①調査状況管理 ②現地管理 ③品質管理 ・保守対応状況の収集 ・共通不良の検討 ・長時間作業の検討 ・お客様クレーム ・繰り返し障害 ・重要障害 | ①スキル管理 ②要員育成計画、教育 |
| 全体概要(バック) | | ツール作成 手順書作成 | 導入設計 パラメータ表 OEサポート エスカレーション | 受付・支援 技術フォロー 解析 管理 | 支援 情報収集 | 支援 製造工場作業 | DR 保守設計 手順書・マニュアル 教育 | 統計・管理 | SLA管理 構成管理 | 手順書 評価・検証 | 企画・設計 | 顧客満足度 QMS クレーム | 契約 委託 会計 | 当日要員表 デイスパッチ 支援 | スキル管理 要員育成 月次要員管理 教育・セキュリティ | |
| 業務(バック) | | ①ツール作成 ②手順書作成 ③OEサポート (エスカレーション対応) | ①導入設計 ②事前作業 ③パラメータ表作成 ④チェックリスト作成 ⑤OEサポート (エスカレーション対応) | ①受付内容確認 ②対応指示 ③一次診断 ④解析 ⑤検証 ⑥技術情報公開 ⑦個別設定情報作成 ⑧障害情報収集 ⑨未クローズ案件抽出 ⑩統計・管理 ⑪OEサポート (エスカレーション対応) | ①支援 ②パッチ情報収集 | ①支援 ②製造工場作業 ・全国の情報収集 ・製品DRを実施 ③保守設計 ・ファイル回復等 ・教育手法の検討 ④各種手順書作成 ⑤教育 | ①DR ・出荷計画の把握 ・製品技術の導入 ・製品DRを実施 ②保守設計 ・ファイル回復等 ・教育手法の検討 ③各種手順書作成 ④サービスマニュアル作成 ⑤教育 | ①統計・管理 | ①SLA管理 ・SLA締結 ・SLA測定・記録 ・SLA実施結果報告 ②構成管理 ・システム構成作成、管理 ・構成変更管理 | ①作業手順書作成 ②作業評価・検証 | ①新商品の企画 ②メニュー設計 | ①顧客満足度 ・調査 ・分析 ・報告 ②QMS ・マネージメントレビュー ・内部監査 ・外部審査 ③クレーム ・クレーム受付 ・再発防止 | ①契約 ・新規 ・変更 ・継続・完了 ②委託 ・新規 ・変更 ・継続・完了 ③会計 ・請求 ・入金処理 ・委託先支払い | ①当日要員表作成 ②デイスパッチ業務 ③支援 ・現地管理 ・品質管理 | ①当日要員表作成 ②デイスパッチ業務 ③支援 ・現地管理 ・品質管理 | ①スキル管理 ②要員育成計画 ③月次要員表作成 ④月次要員動向管理 ⑤教育管理 ⑥セキュリティ管理 |

カスタマサービスの概要[現行:V3 2008]

| 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

カスタマサービスの概要[改訂案]

| 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 | ネットワーク | プラットフォーム | IT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 | | | | | |

職種の説明

ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークに関連する専門技術を活用し、顧客の環境に最適なシステム基盤に合致したハードウェア、ソフトウェア、ネットワークの導入、カスタマイズ、保守(遠隔保守含む)、修理を実施するとともに、顧客のシステム基盤管理およびサポートを実施する。またIT施設インフラの設計、構築、導入および管理、運営を実施する。導入したハードウェア、ソフトウェア、ネットワークの品質(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

ー開発

・ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークの導入設計、実行

ー運用、保守

・ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークの保守計画、実行、
プラットフォーム基盤管理

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と共に顧客への改善提案を行う

●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と共に顧客への改善提案を行う

●ネットワーク

導入済あるいは導入予定のネットワーク製品(以下、ネットワークと称す) について、安定稼働を目的に、単体からネットワーク全体の知識を有し、障害修復・切り分けを速やかに行う。

またネットワーク特有の構成管理・構成変更に関する技術を駆使し、導入・据付・設定変更等を行うと共に、顧客への改善提案を行う

●プラットフォーム

導入済あるいは導入予定のシステムプラットフォーム全般について、その安定稼働を目的に、問題解決の統制(トラブルの未然防止、リスク回避、早期復旧等)、顧客基盤システムの管理・サポート等を行うと共に顧客への改善提案を行う
このプラットフォームとは、ハードウェア、オペレーティング

●ITファシリティマネジメント

ITシステム構築・導入および運用・保守を主な活動領域としIT技術を利用するための施設建設をサポートし、ITインフラ設置における設計・施工管理、運営を行うと共に顧客への改善提案を行う

添付資料E:ファンクション・マトリクス表

□ :後方業務

| ファンクション | | | スキル・知識項目 | | No | カスタマサービスと関連職種間の対応 | | | | | | | |
|------------------|-----------------------------|------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|----|-------------------|------------|------------|------------------|----------------------------------------------------|---------------|------------------|--|
| 業務機能エリア | ファンクション大分類 | ファンクション中分類 (参考) | スキル項目 | 知識項目 | | カスタマサービス | | | | | IT スペシャリスト | IT マネジメン ト | |
| | | | | | | ハード ウェア | ソフト ウェア | ネット ワーク | プラ ットフ ォーム | IT ファ シリ ティ マ ネ ジ メ ン ト | | | |
| 商談・企画 | 【ファシリティ】 マーケティング・企画(受注前) | 提案活動事前準備 | マーケティング (ファシリティ) | 設備環境の情報収集 | 1 | | | | | ○ | | | |
| | | ファシリティ個別商談対応 | | 最新動向と関連法規 | 2 | | | | | ○ | | | |
| | | ファシリティ調査・診断 | | コンピュータシステム、環境技術 電気設備、空調設備関連 | 3 | | | | | ○ | | | |
| | | ファシリティ 提案・提案書・見積書作成 | | プレゼンテーション | 4 | | | | | ○ | | | |
| | | | | 提案書作成 | 5 | | | | | ○ | | | |
| | | | | 見積書作成 | 6 | | | | | ○ | | | |
| | | | | ファシリティ関連コストと積算手法 | 7 | | | | | ○ | | | |
| | ITシステム企画・設計 | システム設計作業 | ITシステム企画・設計 (ネットワーク、プラット フォーム) | マーケティング(知識として残す) | 8 | | | ○ | ○ | | | | |
| | | | | 商品企画、トレンド分析 | 9 | | | ○ | ○ | | ○ | | |
| | | | | 企画書作成 | 10 | | | ○ | ○ | | ○ | | |
| | | | | 設計仕様書作成 | 11 | | | ○ | ○ | | ○ | | |
| | | | | サービス商品設計 | 12 | | | ○ | ○ | | ○ | | |
| | | | | 要件定義 | 13 | | | ○ | ○ | | ○ | | |
| | ITシステム導入企画 | 顧客要求事項確認 | ITシステム 導入企画・設計 | プレゼンテーション | 14 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | |
| | | | | お客様情報収集 | 15 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | |
| | | 導入設計 | | 16 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | |
| | | 導入計画書作成 | | 17 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | |
| | | 導入手順書作成 | | 18 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | |
| | | 導入展開プロジェクト計画 | | 19 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | |
| | | 見積もり作成 | | 20 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | |
| | | 体制構築 | | 21 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | |
| | | マニュアル作成(運用・機器・保守) | | 22 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | |
| | | 保守体制 | | 23 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | |
| | 【ファシリティ】 工事設計・施工(受注後) | 工事企画・設計 | 工事企画・設計 | 提案書作成 | 24 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | |
| | | | | プレゼンテーション | 25 | | | | | ○ | | | |
| | | | | お客様環境知識 | 26 | | | | | ○ | | | |
| | | | | 施工図面作成 | 27 | | | | | ○ | | | |
| | | | | 施工要領書作成 | 28 | | | | | ○ | | | |
| | | | | 関連部署調整 諸手続き | 29 | | | | | ○ | | | |
| | 保守設計 | 保守企画・設計 | 保守企画・設計 | 図面作成機器取扱知識 | 30 | | | | | ○ | | | |
| | | | | 建設業法知識 | 31 | | | | | ○ | | | |
| | | | | データセンタ施設設計 | 32 | | | | | ○ | | | |
| | | | | 労働者安全衛生法 | 33 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | |
| | | | | 施工管理(電気、管、建築) | 34 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | |
| | 保守企画(業務(バック)) | 保守企画・設計 | 保守企画・設計 | 保守企画 | 35 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | |
| | | | | 製品保守計画 | 36 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | |
| | | | | 現場フィードバック ベンチマーキング | 37 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | |
| 保守計画/開発(業務(バック)) | 保守企画・設計 | 保守企画・設計 | ドキュメント作成 | 38 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | |
| | | | 品質保証能力 | 39 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | |
| | | | 保守教育企画開発 | 40 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | |

添付資料E:ファンクション・マトリクス表

□ : 後方業務

| ファンクション | | | スキル・知識項目 | | No | カスタマサービスと関連職種間の対応 | | | | | | | | | |
|--------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------|----|-------------------|--------|--------|----------|--------------------|-----------|--------------|---|---|---|
| 業務機能エリア | ファンクション大分類 | ファンクション中分類 (参考) | スキル項目 | 知識項目 | | カスタマサービス | | | | | ITスペシャリスト | ITサービスマネジメント | | | |
| | | | | | | ハードウェア | ソフトウェア | ネットワーク | プラットフォーム | ITファシリティ マネジメント | | | | | |
| 商談・企画 | 運用設計 | ヘルプデスク | 運用企画・設計 | 要求事項(ヒアリング) | 38 | | | | | | | | ○ | | |
| | | | | お客様環境知識、業界知識 | 39 | | | | | | | | | ○ | |
| | | | | ヘルプデスクに関するクレーム対応 | 40 | | | | | | | | | | ○ |
| | | | | SLA具現化 | 41 | | | | | | | | | | ○ |
| | | | | 要件定義 | 42 | | | | | | | | | | ○ |
| | | | | 見積書作成 | 43 | | | | | | | | | | ○ |
| | | | | 提案書作成 | 44 | | | | | | | | | | ○ |
| | | | | 運用サービス(業務)設計 | 45 | | | | | | | | | | ○ |
| | | | | ヘルプデスクサービス設計 | 46 | | | | | | | | | | ○ |
| | | | | プレゼンテーション | 47 | | | | | | | | | | ○ |
| | | | | ドキュメント作成 | 48 | | | | | | | | | | ○ |
| | | | | サービス体制構築 | 49 | | | | | | | | | | ○ |
| | | | | 契約締結 | 50 | | | | | | | | | | ○ |
| 工事施工 | 【ファシリティ】施工前 | 施工打合せ・教育等 作業指示書 (協力会社を含む関係者へ施工内容の説明) 安全・品質に関する説明・教育等 (新規入場者教育等) 工事検査方法等の説明 | 施工管理 | 作業・工事前 | 51 | ○ | | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | 工事仕様書作成 | 52 | ○ | | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | 工事責任者実務知識 現場監督 | 53 | | | | | | ○ | | | | |
| | 【ファシリティ】施工中 | 作業開始前の朝礼(TBM-KY) 安全衛生管理 トラブル対応 | | TBM、KY | 54 | | | | | | ○ | | | | |
| | | | | 消防設備/防災計画 | 55 | | | | | | ○ | | | | |
| | | | | 各種報告書作成 | 56 | | | | | | | ○ | | | |
| | | | | お客様環境の知識 | 57 | | | | | | | ○ | | | |
| | 【ファシリティ】施工後 | お客様対応 | | 運用代行 | 58 | | | | | | | ○ | | | |
| | | | | 工事関連のトラブル対応 | 59 | | | | | | | ○ | | | |
| | | | | 産廃知識 | 60 | | | | | | | | ○ | | |
| | 【ファシリティ】工事検査 | 現場復旧・産廃他作業 工事検査等の実施 施工内容の確認仕様 | | 検査員制度 | 61 | | | | | | | ○ | | | |
| | | | | 安全衛生管理 | 62 | | | | | | | ○ | | | |
| | | | | 検収 | 63 | | | | | | | | ○ | | |
| | | | | 工事検収 | 64 | | | | | | | | ○ | | |
| | 【ファシリティ】竣工・引渡し | 竣工検査(お客様による検査) 検査立会い 完了引渡し | | 構成図面整理 | 65 | | | | | | | | ○ | | |
| | | | | お客様対応 | 66 | | | | | | | | ○ | | |
| | | | | データセンタ施設施工 | 67 | | | | | | | | | ○ | |
| 導入 (新規納入・移設・増設) | 機器導入 | 機器導入準備 導入・設定作業 調整・確認作業 作業後始末・検収 お客様説明 | 機器導入 | 機器導入準備 | 68 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | 作業手順書読解と遵守、KY | 69 | | | | | | ○ | ○ | | | |
| | | | | 機器手配、要員手配 | 70 | ○ | | | | | ○ | | | | |
| | | | | ハードウェア据付・導入 | 71 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | |
| | | | | 単体調整・確認 | 72 | ○ | | | | | ○ | ○ | | | |
| | | | | ハード製品設定作業 | 73 | ○ | | | | | ○ | ○ | | | |
| | | | | ソフトウェア設定作業 | 74 | | ○ | ○ | ○ | | | | | | |
| | | | | ネットワーク設定作業 | 75 | | | ○ | ○ | | | | | | |
| | | | | 総合動作確認 | 76 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | |
| | | | | 連動確認(お客様業務確認) | 77 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | |
| | | | | 産業廃棄物取扱い | 78 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | |
| プレゼンテーション | 79 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | | | | |
| お客様対応(トラブル、提案他) | 80 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | | | | |
| 工事完成報告/引渡し | | | | | | | | | | | | | | | |

添付資料E:ファンクション・マトリクス表

□ :後方業務

| ファンクション | | | スキル・知識項目 | | No | カスタマサービスと関連職種間の対応 | | | | | | | |
|--------------------|-----------------|--------------------|-----------|---------------------|--------------|-------------------|------------|------------|----------------------|----------------------------------------------------|---------------|------------------|--|
| 業務機能エリア | ファンクション大分類 | ファンクション中分類 (参考) | スキル項目 | 知識項目 | | カスタマサービス | | | | | IT スペシャリスト | IT マネジ メント | |
| | | | | | | ハード ウェア | ソフト ウェア | ネット ワーク | プラ ット フォ ーム | IT ファ シリ ティ マ ネ ジ メ ン ト | | | |
| 導入 (新規納入・移設・増設) | 業務(バック) | キッティング | キッティング | キッティング要件確認 | 81 | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | ツール・作業手順書・チェックリスト作成 | 82 | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | スケジュール管理 | 83 | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | 納品物・添付品送付確認 | 84 | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | ハードウェアセットアップ | 85 | ○ | | ○ | | | | | |
| | | | | OSのセットアップ | 86 | | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | ソフトウェアのセットアップ | 87 | | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | 動作確認 | 88 | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| 保守 (障害修復、点検、改造) | 障害・災害修復 | 受付対応、一次切り分け | 障害修復 | 障害受付 | 89 | ○ | ○ | ○ | | | | ○ | |
| | | | | 問診/一次切り分け | 90 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | |
| | | 要員手配 | 障害修復 | 業務影響度把握・回避 | 91 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | | | | 原因追求(ログ解析等) | 92 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | | | | 設備、建物修繕 | 93 | | | | | | ○ | | |
| | | | | 修理概算見積 | 94 | | | | | | ○ | | |
| | | | | 障害修復 | 95 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | | | | 部品交換・調整 | 96 | ○ | | ○ | ○ | | | | |
| | | | | ハードウェア設定 | 97 | ○ | | | ○ | | | | |
| | | | | ソフトウェア設定 | 98 | | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | | | | ネットワーク設定 | 99 | | | ○ | ○ | | | | |
| | | | | バックアップ/リカバリ | 100 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | 修正・パッチ適用 | 101 | | ○ | ○ | ○ | | | | | | | |
| | 動作確認 | 102 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | | | |
| | エスカレーション | 103 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | | | |
| | ハードウェア保守 | 104 | ○ | | | ○ | | | | | | | |
| | ソフトウェア保守 | 105 | | ○ | | ○ | | | | | | | |
| | ネットワーク保守 | 106 | | | ○ | ○ | | | | | | | |
| | 修復報告 | 107 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | | | |
| | 障害 | 業務(バック) | 障害・災害対応 | 障害・災害対応 | 災害復旧対応 | 108 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | | | | | 対策本部設置 | 109 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | | | 技術支援(ハードウェア) | 110 | ○ | | | ○ | | | |
| | | | | | 技術支援(ソフトウェア) | 111 | | ○ | | ○ | | | |
| | | | | | 技術支援(ネットワーク) | 112 | | | ○ | ○ | | | |
| 技術情報提供 | | | | | 113 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | |
| 点検 | 点検事前準備 | 業務(バック)/物流職対応 | 予防保守 | エスカレーション | 114 | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | 障害品質管理 | 115 | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | 予防保守スケジュール管理 | 116 | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | システム稼働管理 | 117 | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | 点検計画、点検方法 | | | 118 | ○ | ○ | ○ | | | | | | |
| | システム稼働管理 | | | 119 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | |
| | 予防保守計画(チェックリスト) | | | 120 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | |
| | 個別統制部署指示 | | | 121 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | |
| 点検作業 | 点検お客様報告 | 稼働確認、予防保守管理 | 121 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | | |
| | | お客様報告 | 122 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | | |
| | | 保守部品計画、管理 | 123 | ○ | | ○ | | | | | | | |
| | | 「消耗(交換部品)管理」 | 124 | ○ | | ○ | | | | | | | |
| 点検 | 業務(バック)/物流職対応 | 業務(バック)/物流職対応 | 物流管理、在庫管理 | 物流管理、在庫管理 | 125 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | |

添付資料E:ファンクション・マトリクス表

: 後方業務

| ファンクション | | | スキル・知識項目 | | No | カスタマサービスと関連職種間の対応 | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------|------------------------------|------------|-----------------|--------------|-------------------|--------|---------|----------|--------------------|-----------|--------------|---|---|
| 業務機能エリア | ファンクション大分類 | ファンクション中分類 (参考) | スキル項目 | 知識項目 | | カスタマサービス | | | | | ITスペシャリスト | ITサービスマネジメント | | |
| | | | | | | ハードウェア | ソフトウェア | ネットワーク | プラットフォーム | ITファシリティ マネジメント | | | | |
| 保守 (障害対策、点検、改造) | 改造 | 情報入手・事前準備 | 改造(リコール) | 納品・稼働状況の確認 | 126 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | お客様告知、通達、クレーム対応 | 127 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | スケジュール調整 | 128 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | 全国共通問題確認 | 129 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | 改造作業・お客様報告 | | 現場改造作業 | 130 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | システム動作確認 | 131 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | お客様報告 | 132 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | 改造実施管理 | 133 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| 運用 | 運用代行 | 運用代行(オンサイト、DCのITシステム共通、準運用)) | 運用代行 | お客様代行手順書作成 | 134 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | | |
| | | | | バックアップ/リカバリ | 135 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | | |
| | | | | ハードウェア修正モジュール適用 | 136 | ○ | | | ○ | | | | | |
| | | | | 修正・パッチ/OS更新 | 137 | | ○ | ○ | ○ | | | ○ | | |
| | | | | ソフトオンサイト復旧 | 138 | | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | 監視・診断 | 139 | | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | データ消去 | 140 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | マルチベンダ対応 | 141 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | |
| | | | | キッティング | 142 | ○ | ○ | ○ | | | | | | |
| | | | | お客様業務代行・運用 | 143 | | | | | | | ○ | | |
| | | | | ランプ類確認 | 144 | | | | | | | ○ | | |
| | | | | テープ交換・保管 | 145 | | | | | | | ○ | | |
| | | | | 帳票類管理 | 146 | | | | | | | ○ | | |
| | | | | ヘルプデスク | ヘルプデスク | ヘルプデスク | ヘルプデスク | 運用手順書作成 | 147 | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | SLA仕様書作成 | 148 | ○ | | | | | ○ | ○ | ○ | | | ○ | |
| | ヘルプデスク業務、Q&A対応 | 149 | | | | | | | | | | | ○ | |
| | サービス要求定義、運用業務設計 | 150 | | | | | | | | | | | | ○ |
| | プロジェクト計画、体制構築 | | | | | | | | | | | | | |
| | マニュアル作成 | | | | | | | | | | | | | |
| | 運用管理 | 運用管理 | 運用管理 | 運用管理 | 運用管理手順書作成 | 151 | | | | | | | ○ | |
| SLA管理 | | | | | 152 | | | | | | | | ○ | |
| 構成管理 | | | | | 153 | | | | | | | | ○ | |
| ファシリティ運用 | DC運用(マシン室含む) | ファシリティ運用管理 | ファシリティ運用管理 | 設備計画書、設備管理 | 154 | | | | | | | ○ | | |
| | | | | 運用代行手順書作成 | 155 | | | | | | | | ○ | |
| | | | | セキュリティ管理 | 156 | | | | | | | | ○ | |
| | | | | 稼働環境調査 | 157 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | |
| 提案 | 改善提案活動 | 保守提案(安定稼働の) | 保守提案(安定稼働) | 設置環境提案 | 158 | ○ | | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | | | | 安定稼働提案(リスク回避含む) | 159 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | | | | 予防保守提案 | 160 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | | | | 要求事項確認 | 161 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | | | | 提案書 | 162 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | 構築提案対応(ソリューション) | ソリューション提案 | ソリューション提案 | ソリューション提案 | ITSM(ITIL) | 163 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | | | プロジェクトマネジメント | 164 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | | | プレゼンテーション | 165 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |

添付資料E:ファンクション・マトリクス表

□ :後方業務

| ファンクション | | | スキル・知識項目 | | No | カスタマサービスと関連職種間の対応 | | | | | | | |
|---------|--------------|--------------------|--------------|----------------------|--------------------|-------------------|------------|------------|----------------------|----------------------------------------------------|---------------|--------------------------|--|
| 業務機能エリア | ファンクション大分類 | ファンクション中分類 (参考) | スキル項目 | 知識項目 | | カスタマサービス | | | | | IT スペシャリスト | IT サービス マネジ メント | |
| | | | | | | ハード ウェア | ソフト ウェア | ネット ワーク | プラ ット フォ ーム | IT ファ シリ ティ マ ネ ジ メ ン ト | | | |
| CS業務管理 | 品質管理 | 品質管理(QMS) | 品質管理 | 品質計画、管理 | 166 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | | | | 監査(内部、外部) | 167 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | 顧客満足度 | 顧客満足度管理 | 顧客満足度管理 | 品質管理 | 作業手順書の検査 | 168 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | | | デザインレビュー | 169 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | | | | | 教訓の整理 | 170 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | | | | | 安全衛生管理 | 171 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | | | | | 安全対策基準 | 172 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | | | | | QC、シックスシグマ | 172 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | 顧客満足度 | 顧客満足度管理 | 顧客満足度管理 | 品質管理 | お客様満足促進運動・分析・管理・推進 | 173 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | | | | | クレーム処理 | 174 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | | | | | クレーム顧客対応 | 175 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | | | | | クレーム対応 | 175 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | ディスパッチ(要員管理) | ディスパッチ(要員管理) | ディスパッチ(要員管理) | ディスパッチ | インシデント収集・確認 | 176 | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | | | | | 要員手配 | 177 | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | | | | | 技術情報把握 | 178 | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | | | | | クレーム・重要障害対応 | 179 | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | | | | | 再発・作業後確認 | 180 | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | | | | | お客様満足度確認 | 181 | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | | | | | お客様報告 | 182 | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | | | | | 個人情報保護 | 183 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | | | | | 情報セキュリティ(ネットワーク他) | 184 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | | | | | 作業責任事故 | 185 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | ディスパッチ(要員管理) | ディスパッチ(要員管理) | 現地CE対応 | 情報セキュリティ | 情報漏えい | 186 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | | | | | お客様情報媒体・資産管理 | 187 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| スキル管理 | スキル管理 | 業務(バック) | 要員スキル管理 | 入退室管理 | 188 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | | 個人力量管理 | 189 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | | スキル・キャリア・作業履歴(マップ) | 190 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | | 教育管理 | 191 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| 顧客情報管理 | 顧客情報管理 | 顧客情報管理 | 顧客情報管理 | 要員育成計画 | 192 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | | システム構成図(ハード・ソフト・ネット) | 193 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | | レイアウト図 | 194 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | | ネットワーク構成図 | 195 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | | お客様体制・保守連絡体制 | 196 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | | システム稼働状況 | 197 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | | 顧客情報管理 | 198 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | | 顧客所有物管理 | 199 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | | 契約情報管理 | 200 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | | 委託・派遣・請負管理 | 201 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | | 経理関係 | 202 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | | 請求 | 203 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | | 入出金処理 | 204 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |