



INFORMATION-TECHNOLOGY PROMOTION AGENCY, JAPAN



ITスキル標準®  
プロフェッショナルコミュニティ®  
カスタマサービス委員会  
2008年度版



ITスキル標準  
改善提案  
報告書

---

## 目 次

---

目 次 .....	2
はじめに .....	2
カスタマサービス委員会のメンバー .....	3
委員会の開催記録 .....	4
1. 現状把握と課題認識 .....	5
1.1. カスタマサービス職の役割の実状確認 .....	5
1.2. 課題認識 .....	5
1.3. 改訂にあたっての基本的考え方 .....	7
2. 検討内容 .....	8
2.1. 業務プロセスの洗い出しと整理 .....	8
2.2. 機能、スキル項目、知識項目の明確化 .....	11
3. 課題解決のための改訂案 .....	12
3.1. 改訂案の要約 .....	12
3.2. 職種概要の改訂案 .....	13
3.3. キャリアフレームワークの改訂案 .....	14
3.4. スキル領域の改訂案 .....	15
4. 期待効果 .....	17
5. 職種定義の明確化に対する提言 .....	18
6. 2009年度の活動予定 .....	19

### 添付資料

資料A：「専門分野：ハードウェア」における業務プロセス表

資料B：「専門分野：ソフトウェア」における業務プロセス表

資料C：「専門分野：ファシリティ」における業務プロセス表

資料D：カスタマサービス職概要改訂案

資料E：ファンクション・マトリクス表

## はじめに

現在のIT産業におけるカスタマサービス技術者に求められる業務内容は、ハードウェアやソフトウェア等の製品単体の導入・保守から、顧客が求める課題解決を実現するソリューションの提案や、ITシステムをトータルにサポートするプラットフォームサービスの提供などへと絶えず変化し、カスタマサービス技術者に求められるスキルも変化している。このような状況の中、その変化を察知し、その内容をITスキル標準に反映することによって、カスタマサービス職に携わる後進の人材育成や、カスタマサービス業界のレベルアップ、さらにはIT産業全体の発展に貢献することを目的に2008年8月に本委員会が設立された。

現行のITスキル標準V3に於けるカスタマサービスの内容については、2002年12月の発行以来、基本的な内容が改訂されていないため、カスタマサービス委員会において現状のカスタマサービス職との乖離を検証し、改訂の必要性を確認した。その改訂にあたっては、カスタマサービス職の役割、定義を明確にすることが最も重要と考え、業務範囲の確定に注力した。2008年度は、職種概要（職種の説明、専門分野の定義、キャリアフレームワーク）、スキル領域までを検討した。今後は、スキル熟達度、達成度指標、スキルディクショナリ、研修ロードマップの検討に着手する。

今回の成果物は、カスタマサービス職の視点から実状に即した内容と言葉でまとめているので、活用される方々に対しては是非ともご参照いただき、ITスキル標準「職種：カスタマサービス」の改訂に向けた忌憚のないご意見を頂戴したい。

### カスタマサービス委員会のメンバー

プロフェッショナルコミュニティ（カスタマサービス委員会）はビジネスの第一線で活躍しカスタマサービス分野で経験実績を有し、ハイレベルのスキルを持つ以下のメンバーで構成されている。

主査	浜野 克哉	:	NECフィールディング(株)
副主査	斉藤 正	:	(株)富士通エフサス
委員	阿部 省一	:	(株)沖電気カスタマアドテック
委員	石黒 富士雄	:	キヤノン IT ソリューションズ(株)
委員	植田 由樹雄	:	日立電子サービス(株)
委員	門脇 博喜	:	NSSLC サービス(株)
委員	杉谷 博幸	:	ユニアデックス(株)
委員	本間 豊	:	東芝 IT サービス(株)

その他、ご協力頂いた協力者の方

河野 吉美	:	(株)富士通エフサス
蓮見 裕	:	日立電子サービス(株)
山崎 訓由	:	NSSLC サービス(株)

## 委員会の開催記録

- ①2008年 8月26日(水)
  - ・ カスタマサービス職の業務範囲と、必要なスキルについて
- ②2008年 9月18日(木)
  - ・ カスタマサービス職の業務プロセスについて
- ③2008年10月16日(木)
  - ・ 本委員会活動方針について(活動範囲、活動計画、検討方法等)
  - ・ 各社業務プロセスの検証(運用管理部分、業務管理部分)
- ④(ファシリティマネジメントWG 2008年11月14日(金))
- ⑤2008年11月27日(木)
  - ・ ソフトウェア、ファシリティマネジメント分野の業務プロセス概要
- ⑥2008年12月22日(木)
  - ・ 全体業務プロセスの整理
- ⑦2009年 1月22日(木)
  - ・ カスタマサービスの職種定義やプロセスについての検討
  - ・ 専門分野の分類と概要
  - ・ キャリアフレームワーク
- ⑧2009年 2月27日(金)
  - ・ カスタマサービスの基本事項の改訂(案)
  - ・ 専門分野の分類と概要
  - ・ キャリアフレームワーク
- ⑨2009年 3月19日(木)~20日(金)
  - ・ ファンクション・マトリクスによる職種・専門分野との紐付け
- ⑩2009年 4月16日(木)
  - ・ カスタマサービスの基本事項の改訂(案)
  - ・ 専門分野の分類と概要
  - ・ キャリアフレームワーク
- ⑪2009年 5月25日(月)
  - ・ ファンクションマトリクス作成
- ⑫2009年 6月11日(木)
  - ・ プロフェッショナルコミュニティ・フォーラム発表資料の検討
  - ・ 提言書シナリオの検討
- ⑬2009年 6月18日(木)
  - ・ プロフェッショナルコミュニティ・フォーラム発表資料の最終化
  - ・ 提言書の検討
- ⑭2009年 6月24日(木)
  - ・ 提言書の最終化

## 1. 現状把握と課題認識

### 1.1. カスタマサービス職の役割の実状確認

2008年8月の委員会結成後、まずはITスキル標準の定義する「職種：カスタマサービス」の役割について、各委員へのアンケートを実施した。ITスキル標準では「IT投資の局面においては開発及び運用・保守を主な活動領域として、開発では『導入』、運用・保守では『保守』を実施する」とある。アンケートの「業務の内容（範囲）」の設問に対しては、同じ『導入』や『保守』でも、さらに細分して回答を収集した結果、各社とも概ね以下の内容で同じであることがわかった。

- ・ 『導入』や『保守』でも、それぞれ企画、設計や計画の段階がある
- ・ 『保守』でも障害修復、点検、改造の区分がある
- ・ 安定稼動を目的とした活動の中に、改善に関する“提案”がある
- ・ カスタマサービス技術者の要員手配管理や品質管理、契約管理など“業務管理”がある
- ・ 各プロセスの準備段階や保守でのエスカレーションなど“後方支援（バックヤード）機能”がある

また、「開発や構築フェーズに関わるか」の設問に対しては「一部であるが構築フェーズに関わっている」との各社同様の回答があり、「職種：ITスペシャリスト」との棲み分けの問題意識、さらに「ヘルプデスクや運用監視の業務に関わるか」の設問に対しても各社同様に「関わっている」との回答があり、「職種：ITサービスマネジメント」との棲み分けの問題意識を持った。

そして「最も重要なスキルは何か」の設問に対しては、ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークを含めた総合的技術力であり、それをもってお客様ITシステムの障害を迅速に修復することが、益々期待されてきている事を確認した。

### 1.2. 課題認識

#### 1) 今日のカスタマサービス職の実態とITスキル標準とのギャップ

第1回カスタマサービス委員会における各委員の意見交換では、「カスタマサービス技術者の現在のスキルを測定しにくい」、「ITスキル標準をもとに将来を描きにくい」、「カスタマサービス職の分かる言葉・表現で記述されていない」、などの意見があり、『カスタマサービス職の実態とITスキル標準にはギャップが大きい』との課題を認識した。その課題を解決する方向性を「カスタマサービス職の業務プロセスの洗い出しと整理」とした。第1項の「カスタマサービス職の役割の実状確認」でも記載したように、『導入』と『保守』の中を、さらに細分して検討を進め以下の内容を洗い出して整理した。

- ・『導入』は企画、計画、構築、導入、据付、検収
- ・『保守』は保守設計、障害受付、障害修復、点検、改造、運用代行
- ・「提案」の追加（安定稼動を目的した改善など）
- ・「業務管理」の追加（カスタマサービス技術者の出勤管理や品質管理、契約管理など）

## 2) ITスキル標準をスキルアップの道標としての活用が困難

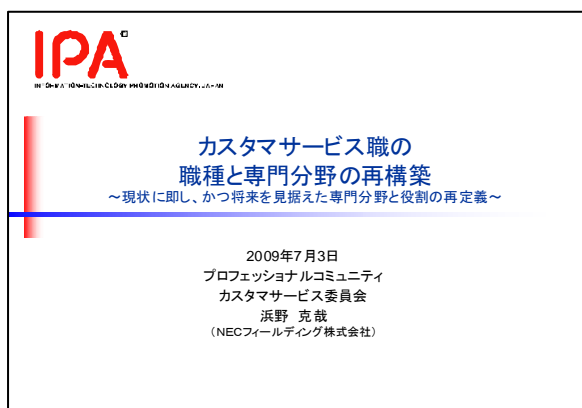
意見交換では、「専門領域が狭い」、「カスタマサービス職の中でのスキルアップがある」、「現状のITスキル標準ではキャリアアップに繋がるスキルアップを計画しにくい」、などの意見があり、『ITスキル標準をスキルアップの道標にすることが難しい』との課題を認識した。その課題を解決する方向性を「専門分野の見直しとカスタマサービス職のキャリアパスをデザインしやすくする」とした。

## 3) 類似の専門領域との区別が分かりにくい

前記の課題を解決していく中で明らかになった事として「類似の専門領域との境界が分かりにくい」との課題認識を持ち、その課題を解決する方向性を「他職種との棲み分けの明確化」とした。

ひとつには、現在のIT産業におけるカスタマサービス技術者には、ハードウェアやソフトウェア等の製品単体の導入・保守から、顧客が求める課題解決を実現するソリューションの提案や、ITシステムをトータルにサポートするプラットフォームサービスの提供などが求められることから、サーバ構築やネットワーク・コンフィグレーションの設計・構築など業務範囲が拡大してきており、「職種：ITスペシャリスト」との棲み分けが必要であると認識した。

ふたつには、カスタマサービスは、ヘルプデスクや運用監視の業務に関わっていることから、「職種：ITサービスマネジメント」との棲み分けが必要であると認識した。



4. 現状の課題	
4-2 現状の課題（整理した問題点）	
現状の課題	解決のための方向性
<b>実際のCS職の実態とITスキル標準にはギャップが大きい</b> ・現在のスキルを測定しにくい ・ITスキル標準をもとに将来を描きにくい ・CS職の分かる言葉・表現で記述されていない	<b>CS職の業務プロセスの洗い出しと整理</b>
<b>ITスキル標準をスキルアップの道標にすることが難しい</b> ・CS職の専門領域が狭い ・CS職の中でのスキルアップがある ・現状のITスキル標準では、CS職はキャリアアップに繋がるスキルアップを計画しにくい	<b>専門分野の見直しとCS職のキャリアパスをデザイン</b>
<b>類似の専門領域との区別が分かりにくい</b>	<b>他職種との棲み分けの明確化</b>
※上記の課題を解決していく中で明らかになった	

上図は、2009年7月3日に開催されたICPF2009での発表資料の抜粋で、前述の3つの課題を解決することを軸に発表を行った。

## 1.3. 改訂にあたっての基本的考え方

次の基本的な考え方をもとに、カスタマサービス職の改訂を検討した。

### ① 現行の「ITスキル標準」の理念・原則を守る

すなわち、「ITスキル標準は、企業が人材育成を行う上で、企業ごとの事業領域や事業特性を考慮し、企業ごとにカスタマイズして活用されること前提とする」を念頭に置き、企業が人材育成において活用できるツールにすることを旨とした。

### ② 現状のカスタマサービス職の業務実態を踏まえゼロベースで見直す

基本的な理念や原則は抑えつつも、既存のカスタマサービス職に関するドキュメント類の記載内容に囚われないようにするため、ゼロベースでの見直しを図った。（これにより、業務プロセスの洗い出しからスタートすることになった）

### ③ ITスキル標準をカスタマサービス職が自らキャリアパスを描くツールとして活用できるようにする

①で述べた企業が人材育成に使うツールだけでなく、カスタマサービス職の本人自らが、自己のキャリアデザインのために、ITスキル標準を自己のスキルアップの道標として活用できるよう、カスタマサービス職本人の目線で検討することとした。

**IPA**<sup>®</sup>

## 5. 検討内容

### 5-1. 改訂のための基本的な考え方と検討範囲

**改訂にあたっての基本的な考え方**

- (1) 現行の「ITスキル標準」の理念・原則を守る
- (2) 現状のCS職の業務実態を踏まえゼロベースで見直し
- (3) ITスキル標準をCS職が自らキャリアパスを描くツールとして活用できるようにすること


**検討範囲**

今回のアウトプット(★)

- ★職種概要(職種の説明、専門分野の定義、キャリアフレームワーク)
- ★スキル領域
- ★他職種との関係

- ・スキル熟達度
- ・達成度指標
- ・スキルディクショナリ
- ・研修ロードマップ

最終ターゲット  
2009年度予定



## 2. 検討内容

### 2.1. 業務プロセスの洗い出しと整理

各委員の所属する会社におけるカスタマサービス職の業務プロセスを確認し、共通化する中で専門分野による違い、他職種との違いなど、その理解を全員で共有した。

- 1) IT投資の局面における開発（ソリューション構築（開発、実装））を活動領域とした、ハードウェア、ソフトウェアの『導入』について

『導入』は新規納入・移設・増設で、その企画・計画・導入・据付・検収プロセスがある。導入企画プロセスでは、現地調査、顧客要求事項の確認、レイアウト作成など。導入計画プロセスでは、導入作業に関わる準備、設定値やパラメータ等の作成、作業手順書や作業に必要なツールの作成などがあり、以降の導入・据付・検収の各プロセスともにハードウェアとソフトウェアの専門分野による大きな違いはないことを確認した。

- 2) IT投資の局面における運用、保守（ソリューション保守（システム、業務））を活動領域とした、ハードウェア、ソフトウェアの『保守』について

『保守』については、保守設計、障害コール受付、障害修復、点検、改造などのプロセスがある。保守設計プロセスは、マニュアル作成、保守ツール作成、保守用部品の準備などあるが、各会社の体制整備に関する考え方の違いはあるものの、ほとんどが後方支援（バックヤード）での業務範囲である。

障害コール受付プロセスは、対象のお客様やシステム、契約内容、障害状況など確認から原因の切り分けと処置方法の案内などであるが、ヘルプデスクとの違いは何か、との問題提起もあった。障害修復プロセスは、出勤、状況確認、原因の特定、処置・対策、動作確認・検証、お客様への引渡しなど各会社共通であった。また、カスタマサービス技術者の要員手配、保守用部品の手配などの業務も含まれる。

点検プロセスは、準備、点検実施、処置・対策、動作確認・検証、お客様への引渡しなど各会社共通であったが、ソフトウェアの専門分野では点検の概念はなく、バージョンアップやパッチ適用などハードウェアとは違った概念を確認した。

改造プロセスはリコール対応としてプロセスを抽出し、設計上の問題対策を障害修復や点検プロセスの延長での業務範囲である。



### 3) 安定稼働を目的とした活動の中の、改善に関する“提案”プロセス

提案プロセスでは、予防保守、冗長化、環境改善、事業継続などを提案することで品質（使用性、保守容易性）に責任を持つと同時に、安定稼働を目的とした各会社共通の業務であり、カスタマサービス職の業務範囲として、新たに追加することを確認した。

### 4) カスタマサービス技術者の要員手配管理や品質管理、契約管理などの“業務管理”プロセス

前述の『保守』で確認してきたが、障害コール受付プロセスと障害修復プロセスでカスタマサービス技術者の要員手配や保守用部品の手配などの業務範囲もあり、各会社の体制整備の考え方による違いがあるが、以下に示すような用語の整理などの課題を認識した。

<技術者の手配、保守用部品の手配など> ・ ディスパッチャ ・スケジューラ ・スーパーバイザ ・サービスデスクマネージャ	
<障害コール受付の技術者> ・ コールセンタ ・ ヘルプデスク	<障害修復の技術者> ・ カスタマエンジニア ・ サービスエンジニア

また、障害コール受付プロセスでのコールセンタ品質、障害修復プロセスでの長時間休止、繰り返し障害などの障害品質、点検プロセスでの点検実施率、顧客満足度、クレーム対応など品質管理、さらにはお客様とのサービスレベルなどの契約管理を含め“業務管理”プロセスをカスタマサービス職の業務範囲として追加しながら検討を進めることを確認した。

### 5) 専門分野：ファシリティマネジメントについて

ファシリティ全体の業務プロセスを、カスタマサービス委員会の下部組織としてワーキンググループを編成して洗い出しを行った。機器導入工事・設備工事等(IT 機器回り)においては、現地作業のみならず顧客商談・企画・設計というプロセスが重要かつ必要であり、「商談企画」、「工事設計」、「工事施工」、「工事検査」、「竣工・引渡し」、「保守・運用管理」までの上流工程から一連の業務について各社プロセスがあり、明確にすることができた。

さらに、その詳細プロセスならびにプロセス上に必要な公的資格の抽出、工事に必要な建設業許可として建設業法などを確認した。

また、「ファシリティマネジメント<sup>\*</sup>」という言葉は一般的には、「すべての業務用不動産全般に関わる総合的な施設管理」と解釈されている。カスタマサービス職に於ける「ファシリティマネジメント」とはIT投資局面でのIT施設インフラに限定しており、一般的な解釈と異なるため、専門分野の名称を「ITファシリティマネジメント」に改称の提案をすることで合意した。

<sup>\*</sup> 「ファシリティマネジメント」とは、社団法人日本ファシリティマネジメント推進協会によれば「業務用不動産（土地、建物、構築物、設備等）すべてを経営にとって最適な状態（コスト最小・効果最大）で保有し、運営し、維持するための総合的な管理手法」と定義される。

## 6) 『運用』へのこだわり

現状のITスキル標準では「職種：カスタマサービス」は、「IT投資の局面においては開発及び運用・保守を主な活動領域として、・・・」とあり、その運用・保守の活動領域では「ハードウェア・ソフトウェアの“保守”」となっていて、“保守”に限定されている。しかし、運用の活動領域では「ヘルプデスクや運用監視」などの「職種：ITサービスマネジメント」と重なる業務範囲を持つことを確認した。

運用の活動領域となるとユーザ企業のITシステム部門の業務範囲となるが運用管理や運用そのもののアウトソーシングを「職種：カスタマサービス」が担っている現状にあるため、「職種：ITサービスマネジメント」の代行業務として捉えるべきかもしれない。

現状のITスキル標準のとおり「職種：カスタマサービス」は“保守”に限定して考えていくのか、「職種：ITサービスマネジメント」との境界を明確にしていくのか、どちらにするのかの方向性を導き出せていないため今後の課題とさせていただいた。

## 7) 「プラットフォーム」と「ネットワーク」の専門分野

「はじめに」の項でも触れたが、現在のIT産業におけるカスタマサービス技術者には、ハードウェアやソフトウェア等の製品単体の導入・保守から、顧客が求める課題解決を実現するソリューションの提案や、ITシステムをトータルにサポートするプラットフォームサービスの提供など求められる業務内容は絶えず変化し、カスタマサービス技術者に求められるスキルも変化している。

ITスキル標準の専門分野である「ハードウェア」と「ソフトウェア」に分けるよりも、むしろ「ハードウェア」+「ソフトウェア」の「システム保守」があたり前の環境になってきている。この「システム保守」をスキルレベルやキャリアフレームワークで検討する案も出されたが、「より専門性を追求する」ことの目的意識から「プラットフォーム」の専門分野を新設する方向性とした。

また、「ネットワーク」についても『導入』の業務範囲では「ハードウェア」や「ソフトウェア」とは異なり、また、より開発（ソリューション構築（開発、実装））の専門性が求められるため、「ネットワーク」の専門分野を新設する方向性とした。

以上、1)～7)のとおり確認してきた内容や課題を、業務プロセスの各機能とその機能に必要なスキル項目／知識項目として整理することとした。なお、「業務プロセスの洗い出しと整理」の実際は添付資料（下記）を参照していただきたい。

資料A：「専門分野：ハードウェア」における業務プロセス表

資料B：「専門分野：ソフトウェア」における業務プロセス表

資料C：「専門分野：ファシリティ」における業務プロセス表

資料D：カスタマサービス職概要改訂案

資料E：ファンクション・マトリクス表

## 2.2. 機能、スキル項目、知識項目の明確化

現在のITスキル標準におけるスキル領域に定義されたスキル項目および知識項目については、「カスタマサービス職の分かる言葉・表現で記述されていない」との事もあり、「業務プロセスの洗い出しと整理」の結果を元に、情報システムユーザースキル標準：UISS で活用されている「機能・役割定義」を参考に、ファンクション・マトリクス表を作成した。これは、カスタマサービス職の活動領域における機能別にスキル項目および知識項目の関連付けを行うことによって、より平易な言葉でスキル項目を表現できるようになり、機能との関係で知識項目も整理できるようになる。

<現行 (V3 2008)>

スキル項目	知識項目
●ハードウェア テクノロジー	ITアーキテクチャ(ハード)
	ハードウェア基礎テクノロジー
	ハードウェア製品 インストール
	ハードウェア製品メンテナンス
	ネットワーク製品メンテナンス
	ハードウェア関連国際標準お よび関連規格
	ハードウェア製品修復技術



<改定案>

活動領域	スキル項目
商談・企画	ITシステム導入企画・設計
	保守企画・設計
工事施工	施工管理
導入・設置	機器導入
	キッティング
保守	障害修復
	災害対応
	予防保守
	改造(リコール)
運用	運用代行
	ヘルプデスク
提案	保守提案(安定稼働)
	ソリューション提案
CS業務管理	品質管理

知識項目
電話対応
ハードウェア製品技術(問 診、原因追求/切り分け)
お客様稼働環境知識
お客様システムと業務影響
ハードウェア製品障害修復技術
ネットワーク障害修復技術
報告書作成/お客様報告

またファンクション・マトリクス表のもう一つの目的は、職種間の活動領域における主な業務範囲を特定することにある。マトリクス表でその職種の機能を一覧化し、業務範囲を区分することによって、各職種間の境界線(棲み分け)が判りやすくなる。下図は、IPCF2009発表資料の抜粋である。

### 5. 検討内容

#### 5-3. 機能、スキル、知識、専門領域をマトリクス化

プロセスからファンクション、スキル、知識項目を整理し、担当専門領域を識別

他職種の専門領域と重なる項目を識別し、どちらの専門分野で定義するのがふさわしいか検討

たとえば、Aの部分には、CSの領域として定義したい部分、BはITSMの領域として定義し、CSとしては定義しない部分として棲み分けられると考えた。

今後、さらなるマトリクスの精査と、職種間の調整が必要。

The screenshot shows a matrix with columns for '職種との対応' (Job Function) including CS, ITSM, and ITS, and '専門領域' (Specialized Domain) including Hardware, Software, Network, etc. Rows list various tasks like '工事企画・設計' and '保守企画・設計'. A pink shaded area labeled 'A' covers CS-related tasks, and a blue shaded area labeled 'B' covers ITSM-related tasks.

## 3. 課題解決のための改訂案

### 3.1. 改訂案の要約

第2項「検討内容」の2.1項「業務プロセスの洗い出しと整理」の内容に基づき、課題解決のための改訂案の考え方およびその概要は、以下の通りである。

#### (1) 「ネットワーク」の新設

- ① 現状のカスタマサービス職において、ネットワーク技術は、重要かつ不可欠であり、ネットワーク保守のニーズ増に対応し、独立した専門分野として新設する。
- ② レベル定義については、既存の専門分野「ハードウェア」「ソフトウェア」と同等とする。

#### (2) 専門分野「プラットフォーム」の新設

- ① ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークの各技術を総合的に駆使した、いわゆるプラットフォーム保守（マルチスキルエンジニア）を顧客から求められている実態や市場特性・企業規模に応じエンジニアに求められる技術の幅が拡大する事から、独立した専門分野として新設する。
- ② レベル定義については、「ハードウェア」、「ソフトウェア」、「ネットワーク」の上位概念とし、レベル4から定義する。また上位レベルについては、次の2点の考え方からレベル6（高度な知識・スキルを有する国内のハイエンドプレーヤー）とする。

(i) カスタマサービス職が取り扱う対象は、ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークおよびプラットフォームシステム全体の保守まで多種多様かつ拡大してきている実態にあり、その対応は、マルチベンダ・マルチプラットフォームとなる。これは、同一ベンダの技術のみならず、多様なハード/ソフト等の対応技術力（特に切分け力）・問題解決力が必要であり、かつ多種のベンダとの関わりが必要となり、社内の枠を超えた経験と実績を必要とする事から、それに相応しい上位レベルの設定が必要である。

(ii) 当委員会の属するプロフェッショナルコミュニティの目的としてハイレベル人材の更なる引き上げにある事から、それに相応しいレベルを設定し、業界におけるハイエンドプレーヤーを育成する必要がある。

(3) 専門分野「ファシリティマネジメント」の改称「ファシリティ」の意味する範囲は、IT以外の設備も含まれることから、ITの範囲に限定し、名称を「ITファシリティマネジメント」に改める。  
(ファシリティWGの検討結果)

(4) 全専門分野の説明に「顧客への改善提案」を追記標準的なプロセスの整理から「提案」活動を行う実態にあることから、全専門分野の説明書きに「顧客への提案活動を行う」を追記する。

## 3.2. 職種概要の改訂案

<現在 ITスキル標準 V3 2008 職種：カスタマサービス>

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

<改訂（案）職種：カスタマサービス>

※アンダーライン部分は、改訂部分

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。

- －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
- －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

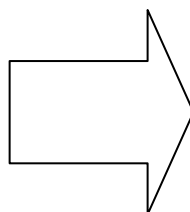
- ハードウェア  
導入済あるいは導入予定のコンピュータ、関連機器（以下、ハードウェアと称す）について、その安定稼働を目的に、導入、据付、正常な機能維持、機能拡張、障害修復及び操作指導等を行う と共に顧客への改善提案を行う
- ソフトウェア  
導入済あるいは導入予定のコンピュータプログラム及びソフトウェア製品（以下、ソフトウェアと称す）について、安定稼働を目的に、導入、セットアップ、正常な機能維持、機能拡張、構成変更、障害修復及び操作指導等を行う と共に顧客への改善提案を行う
- ネットワーク  
導入済あるいは導入予定のネットワーク製品（以下、ネットワークと称す）について、安定稼働を目的に、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。又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  
ここでのプラットフォームとは、ハードウェア、オペレーティングシステムや関連するシステムソフトウェア及びミドルウェアであり、システム開発、アプリケーション開発の前提となる基盤システムである。（ITS：プラットフォームに同じ）
- 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、運営行う

### 3.3. キャリアフレームワークの改訂案

- ① 専門分野「ネットワーク」の新設（レベルはハードウェア、ソフトウェアと同等）
- ② 専門分野「プラットフォーム」の新設（ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークの上位と位置づけ、レベル4～6を設定）
- ③ ファシリティマネジメントの頭に「IT」を冠する名称に改称

<現在 ITスキル標準 V3 2008>

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
7			
6			
5			
4			
3			
2			
1			



<改訂（案）>

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
7					
6					
5					
4					
3					
2					
1					

【共通キャリア・スキルフレームワークのレベル定義】	
レベル	定義
レベル7	「高度な知識・スキルを有する世界に通用するハイエンドプレーヤ」 業界全体から見ても先進的なサービスの開拓や事業改革、市場化などをリードした経験と実績を有し、世界レベルでも広く認知される。
レベル6	「高度な知識・スキルを有する国内のハイエンドプレーヤ」 社内だけでなく業界においても、プロフェッショナルとしての経験と実績を有し、社内外で広く認知される。
レベル5	「高度な知識・スキルを有する企業内のハイエンドプレーヤ」 プロフェッショナルとして豊富な経験と実績を有し、社内をリードできる。
レベル4	高度な知識・スキルを有し、プロフェッショナルとして業務を遂行でき、経験や実績に基づいて作業指示ができる。またプロフェッショナルとして求められる経験を形式知化し、後進育成に応用できる。
レベル3	応用的知識・スキルを有し、要求された作業についてすべて独力で遂行できる。
レベル2	基本的知識・スキルを有し、一定程度の難易度又は要求された作業について、その一部を独力で遂行できる。
レベル1	情報技術に携わる者に必要な最低限の基礎的知識を有し、要求された作業について、指導を受けて遂行できる。

（共通キャリア・スキルフレームワーク（第一版）より抜粋）

### 3.4. スキル領域の改訂案

ファンクション・マトリクス表により機能とスキル項目を関係づけることで、より平易なことでスキル項目を表現できるようになった。以下、検討概要を記載し詳細は添付資料E「ファンクション・マトリクス表」を参照していただきたい。

<現在 ITスキル標準 V3 2008 職種：カスタマサービス>

職種共通スキル項目	専門分野	スキル項目
職種共通スキル項目	全専門分野	<ul style="list-style-type: none"> <li>●システム保守管理 リモートメンテナンス、ソーシャルエンジニアリング</li> <li>●テクノロジー 最新IT市場動向、最新技術動向、インターネット技術、コンピュータシステム、コンピュータ科学基礎、システムの開発環境、システムプラットフォーム技術、セキュリティとプライバシー、データベース技術、ネットワーク技術の理解と活用、プラットフォーム技術、プログラミング言語、マークアップランゲージ</li> <li>●プロジェクトマネジメント プロジェクト統合マネジメント、プロジェクト・スコープ・マネジメント、プロジェクト・タイム・マネジメント、プロジェクト・コスト・マネジメント、プロジェクト品質マネジメント、プロジェクト人的資源マネジメント、プロジェクト・コミュニケーション・マネジメント、プロジェクト・リスク・マネジメント、プロジェクト調達マネジメント</li> <li>●リーダーシップ リーダーシップ</li> <li>●コミュニケーション 2Wayコミュニケーション、情報伝達、情報の整理・分析・検索</li> <li>●ネゴシエーション ネゴシエーション</li> </ul>
	ハードウェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ハードウェアテクノロジー ITアーキテクチャ(ハードウェア)、ハードウェア基礎テクノロジー、ハードウェア製品インストール、ハードウェア製品メンテナンス、ネットワークメンテナンス、ハードウェア関連国際標準および関連規格、ハードウェア製品修復技術</li> </ul>
	ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ソフトウェアテクノロジー ITアーキテクチャ(ソフトウェア)、ソフトウェア製品インストール、ソフトウェア製品メンテナンス、アプリケーションサービス、システムソフトウェア製品とその稼働環境、システム管理製品、セキュリティ技術動向、ソフトウェア関連国際標準および関連規格、ネットワーク技術の理解と活用</li> </ul>
専門分野固有スキル項目	ファシリティマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ファシリティマネジメント 最新ファシリティ、ネットワーク製品技術動向、物理ネットワーク(通信ネットワーク)の設計・施設・維持運営、物理ネットワーク(通信ネットワーク)施設(設備)の敷設の安全管理実践、データセンタ施設設計施工と維持運営、コンピュータシステム導入、移転、更新、移行、防災防犯設備設計と施工、維持運営、環境対策、施設(設備)関連認定資格、コスト積算、データセンタ施設の防犯、防災等の安全管理関連知識、ファシリティの信頼性、可用性、保守性、ファシリティマネジメント関連法規と標準の基礎知識、ファシリティマネジメント技術問題解決手法、安全衛生関連法規の基礎、建築の基礎知識と建築用製図(CAD)基礎知識、耐震安全確保、品質管理の知識</li> </ul>

以下の本ファンクション・マトリクス表を使ってスキル項目・知識項目を洗い出す

ファンクション			統合版														
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	No	職種との対応				他職種							
						ハード	ソフト	ITファシリティ	ネットワーク	プラットフォーム	ITSM	ITS					
商談・企画	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)	記載しきれず別紙参照													
		ファシリティ個別商談対応															
		ファシリティ調査・診断															
	ITシステム企画・設計	ファシリティ提案・提案書・見積書作成	ITシステム企画・設計・ネットワーク・プラットフォーム ※ITSと棲み分け課題									○	○	○	○	○	○
		システム設計作業										○	○	○	○	○	
	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									○	○				
		見積書等作成															
	工事設計・施工(受注後)	導入設計	工事企画・設計									○	○				
		施工図面作成															
		施工要領書作成															
施工計画書作成																	
保守設計	諸手続き(予算)検討	保守企画・設計	○	○	○	○	○										
	諸届け(官公庁/警察/ビル管理会社等)作成・提出																
運用設計	保守企画(業務(バック))	運用企画・設計	○	○	○	○	○										
	保守計画/開発(業務(バック))																
	運用代行(オンサイト、DC)		○														
	ヘルプデスク							○									

前ページからの続き

ファンクション			統合版										
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	No	職種との対応					他職種		
						ハード	ソフト	ITファシリテイ	ネットワーク	プラットフォーム	ITSM	ITS	
導入 (新規納入・移設・増設)	機器導入	調整・確認作業	機器導入										
		作業後始末・検収 お客様説明											
	業務(バック)	キッティング 手順書・ツール作成	キッティング			○	○		○				
保守 (障害対策、点検、改造)	障害対策	受付対応、一次切り分け	障害修復			○	○		○	○			
		要員手配											
		障害対策											
	災害対応	災害対応	災害対応			○	○	○	○	○			
		業務(バック)	障害・災害対応			○	○		○	○			
	障害	点検事前準備 点検作業 点検お客様報告	予防保守				○	○	○	○	○		
点検				業務(バック)/物流職対応									
					改造	情報入手・事前準備 改造作業・お客様報告	改造(リコール)			○	○		○
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					○	○		○	○	
		ヘルプデスク	ヘルプデスク			○	○		○	○			
		運用管理	運用管理								○		
	ファシリテイ運用	DC運用(マシン室含む)	ファシリテイ運用管理					○					
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)			○	○	○	○	○			
		構築提案対応(ソリューション)	ソリューション提案			○	○	○	○	○			
CS業務管理	品質管理	品質管理(QMS)	品質管理										
		安全衛生管理											
	顧客満足度	顧客満足度管理					○	○	○	○	○		
		クレーム対応											
	ディスパッチ (要員管理)	障害管理	ディスパッチ										
		要員手配											
		スケジュールリング						○	○		○		
		CE到着管理											
	現地CE対応		情報セキュリティ			○	○	○	○	○			
スキル管理	業務(バック)	要員スキル管理			○	○	○	○	○				
顧客情報管理	顧客情報管理	顧客情報管理			○	○	○	○	○				

記載しきれず別紙参照



## 4. 期待効果

カスタマサービス委員会が期待する効果は以下のとおりである。

### ① カスタマサービス職になじみやすい「ITスキル標準」へ進化

企業や職場や担当する専門領域が異なっても、ひとつの「モノ」を皆が同じモノとして捉えられるように、分かりやすく、なじみ易いものにするにより、ツールとして活用しやすくなり、カスタマサービス職の自己の成長のために、どのようなスキルが今後必要となるのかが分かり、自立的な人材育成が促進できるようになる。

⇒ その結果、ITスキル標準の普及・促進にもつながる

### ② カスタマサービス職のキャリアデザインが容易

なじみやすく、使いやすいITスキル標準は、カスタマサービス職の上司や経営者が自社の経営戦略上どのような人材にどのようなスキルをつけさせ事業を成功へと導くのか、ITスキル標準が道標となり、必要な人材やスキルを明確化でき、それによって社員のキャリアデザインが容易になる。（人材の調達もしやすくなる）

⇒ それにより、人材育成の加速が期待できる

### ③ 企業の枠を超えた業界活動の促進

企業におけるカスタマサービス職の人材育成が強化され、特にプラットフォーム専門分野でレベル6を設定し育成することにより、国内の社内外で認知されるハイエンドプレーヤーを育成できる。それにより、ITスキル標準のプロフェッショナルコミュニティなどへの参加者が多くなり、企業の枠を超えた業界活動が活発化し、IT産業の益々の発展に貢献できる。

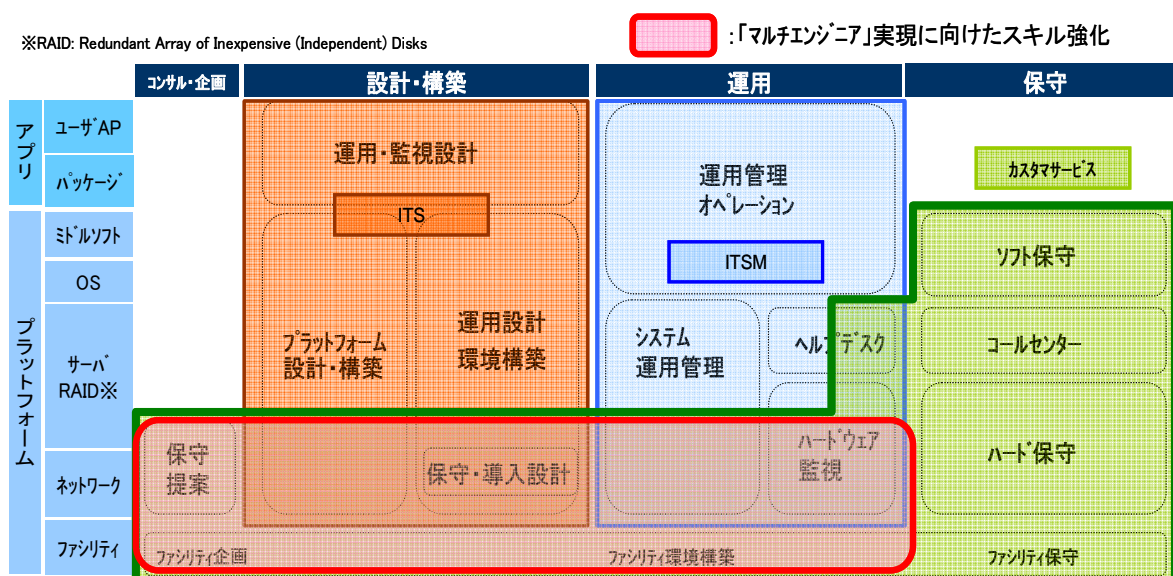
⇒ IT産業発展に貢献する、ハイエンドプレーヤーの育成が期待できる



## 5. 職種定義の明確化に対する提言

「1. 現状把握と課題認識」の「1, 1, 今日のカスタマサービス職の役割の実状確認」の3)に記載したとおり「類似の専門領域との区別が分かりにくい」との課題認識、その課題を解決する方向性「他職種との棲み分けの明確化」について提言したい。

「構築」フェーズに関する部分でのITスペシャリストとの棲み分け、「運用」フェーズに関する部分でのITサービスマネジメントとの棲み分けについて、以下に示すとおり活動フェーズごとのレイヤで担当する領域を俯瞰した。



カスタマサービス職の活動領域は、ITスペシャリスト、ITサービスマネジメントと重なる部分があり、ITスキル標準としてそこをどのように考えるのか実は明確ではない。

必要なスキルは重なる部分があってもよいが、達成度、スキルのレベル感の整合を図る必要がある。

## 6. 2009年度の活動予定

ゼロベースでの見直しを図ったため、全面改訂にはもう1年必要。今後は以下の活動を行っていく。

- |     |                             |
|-----|-----------------------------|
| (1) | 今回のアウトプットの整理（スキル項目/知識項目の精査） |
| (2) | 他職種（ITS、ITSM）との調整           |
| (3) | ITスキル標準改訂に向けた残検討            |
|     | ① 熟達度                       |
|     | ② 達成度指標                     |
|     | ③ スキルディクショナリー               |
|     | ④ 研修ロードマップ                  |

### ロードマップ

	2009年					2010年									
	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
イベント												▲ IPCF2010			▲ 定期改訂版公開
カスタマサービス委員会活動 (毎月第三木曜)	▲ CS委員会#1		▲ CS委員会#3		▲ CS委員会#5		▲ CS委員会#7		▲ CS委員会#9		▲ CS委員会#11		▲ CS委員会#12		
		▲ CS委員会#2		▲ CS委員会#4		▲ CS委員会#6		▲ CS委員会#8		▲ CS委員会#10					
他職種との調整	→							→							
アウトプットの整備				→											
その他									→ IPCF2010準備				→ 改訂最終準備		

以上

カスタマサービス  
ITスキル標準 改善提案報告書

2008年度版

2009年6月26日 初版第1刷

著作・監修

ITスキル標準 プロフェッショナルコミュニティ  
カスタマサービス委員会

発行者

独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）  
ITスキル標準センター

〒113-6591 東京都文京区本駒込 2-28-8  
文京グリーンコート センターオフィス 13階  
TEL：03-5978-7544/FAX：03-5978-7516  
<http://www.ipa.go.jp/jinzai/itss/index.html>

©2009 IPA All Rights Reserved

——本書の無断複製・転載を禁じます——