

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			

職種の説明

ハードウェア、ソフトウェア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、ソフトウェアの導入設計、実行
- ・IT施設の構築・導入

ー運用、保守

- ・ハードウェア、ソフトウェアの保守計画、実行、顧客システムの基盤管理
- ・IT施設の運用・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、ネットワーク製品(以下、ハードウェアと称す)について、単体から外部および内部のシステム全体に対して安定稼働を目的に、導入、据付、構成管理、正常な機能維持、機能拡張、障害修復を速やかに行うと共に、操作指導や顧客への改善提案等を行う。また、上位レベルとして顧客のシステムプラットフォーム全般について、品質管理や問題解決の統制(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・サポート等のマネジメントを行う。

●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、ネットワーク(以下、ソフトウェアと称す)について、外部および内部のシステム全体に対して安定稼働を目的に、導入・配信、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等を行う。また、上位レベルとして顧客のソフトウェア全般について、品質管理や問題解決の統制(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・サポート等のマネジメントを行う。

●ファシリティマネジメント

ITに関わるすべての施設インフラ(電源・空調等を含む)の総合的な施設管理であり、その活動は商談企画、工事設計・構築、検査・竣工、保守・運用までを管理、実施し、その品質に責任を持つ。

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4
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 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チームリーダー又はカスタマサービスチームリーダーとして、チームメンバをリードする。ハードウェアに関する専門性を有し社内外の各部門と連携を取り、ハードウェア導入、障害修理、ハードウェア予防保守、カスタマサービスマネジメントの活動を2年以上(レベル4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、ハードウェア導入、障害修理、ハードウェア予防保守、カスタマサービスマネジメントの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、ハードウェア導入、障害修理、ハードウェア予防保守、カスタマサービスマネジメントの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、特定業界の一部のユーザ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、特定ユーザを担当</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</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"/>IT主要コンポーネント全般 <input type="checkbox"/>システム保守管理、ハードウェア導入、障害修理、ハードウェア予防保守に関する改善提案 <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 <input type="checkbox"/>サービスレベル管理</p> <p>ーハードウェアサービス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6
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 開発および運用、保守の局面において、カスタマサービス責任者として顧客への安定したサービス提供の責任を有するとともにチーム全体をリードする。社内外の各部門や顧客と連携を取りカスタマサービスマネジメントの活動を3年以上(レベル6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、顧客対応責任者の立場で、カスタマサービスマネジメントの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、カスタマサービスマネジメントの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"/>全国または海外に展開している大規模ユーザ、社会インフラ関連の特定業界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、広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザを担当</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <p>ー以下の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</p> <p><input type="checkbox"/>IT主要コンポネント全般 <input type="checkbox"/>システム保守管理、カスタマサービスマネジメントに関する改善提案 <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"/>顧客満足度の向上 <input type="checkbox"/>サービスレベル管理 <input type="checkbox"/>システムの安定稼動 <input type="checkbox"/>顧客からの感謝状</p> <p>ーカスタマサービスマネジメント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5																												
<p>【ビジネス貢献】</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又はカスタマサービス責任者としてチーム全体をリードする。ソフトウェアに関する専門性を有し社内外の各部門と連携を取り、ソフトウェア導入・配信、一次対応／二次対応、ソフトウェア予防保守、カスタマサービスマネジメントの活動を3年以上(レベル5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、サービスチーム責任者の立場で、ソフトウェア導入・配信、一次対応／二次対応、ソフトウェア予防保守、カスタマサービスマネジメントの活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。</p> <table border="0" data-bbox="190 638 1680 798"> <tr> <td><input type="checkbox"/>クロスプラットフォームで稼動するシステム</td> <td><input type="checkbox"/>マルチベンダシステム環境</td> </tr> <tr> <td><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</td> <td><input type="checkbox"/>ミッションクリティカルなシステム</td> </tr> <tr> <td><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</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>全国規模のシステム(ネットワーク、分散拠点)</td> <td></td> </tr> </table> <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、ソフトウェア導入・配信、一次対応／二次対応、ソフトウェア予防保守、カスタマサービスマネジメントの活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。</p> <table border="0" data-bbox="190 925 1590 1021"> <tr> <td><input type="checkbox"/>広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザを担当</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>上記複雑性の4項目以上に該当し、広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザを担当</td> <td></td> </tr> </table> <p>【プロフェッショナル貢献】</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> <table border="0" data-bbox="190 1149 1971 1276"> <tr> <td><input type="checkbox"/>IT主要コンポーネント全般</td> <td><input type="checkbox"/>ソフトウェア技術、ソフトウェアの導入・配信、一次対応／二次対応、ソフトウェア予防保守、に関する改善提案</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>サービスチーム全体の要員計画管理、収益性管理</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>顧客満足度の向上</td> <td><input type="checkbox"/>サービスレベル管理</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/>システムの安定稼動</td> </tr> </table> <p>ーソフトウェアサービス技術の継承に対して次の3項目以上の実績を有する</p> <table border="0" data-bbox="190 1324 1971 1404"> <tr> <td><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</td> <td><input type="checkbox"/>著書</td> <td><input type="checkbox"/>社外論文掲載</td> <td><input type="checkbox"/>社内論文掲載</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>社外講師</td> <td><input type="checkbox"/>社内講師</td> <td><input type="checkbox"/>特許出願</td> <td></td> </tr> </table> <p>ー後進の育成(メンタリング、コーチング等)</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)		<input type="checkbox"/> 広域地域全体、特定業界のユーザ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、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザを担当		<input type="checkbox"/> IT主要コンポーネント全般	<input type="checkbox"/> ソフトウェア技術、ソフトウェアの導入・配信、一次対応／二次対応、ソフトウェア予防保守、に関する改善提案	<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"/> 顧客満足度の向上	<input type="checkbox"/> サービスレベル管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> システムの安定稼動	<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	
<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)																														
<input type="checkbox"/> 広域地域全体、特定業界のユーザ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、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザを担当																														
<input type="checkbox"/> IT主要コンポーネント全般	<input type="checkbox"/> ソフトウェア技術、ソフトウェアの導入・配信、一次対応／二次対応、ソフトウェア予防保守、に関する改善提案																													
<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"/> 顧客満足度の向上	<input type="checkbox"/> サービスレベル管理																													
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> システムの安定稼動																													
<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																												

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>【ビジネス貢献】</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チームリーダー又はカスタマサービスチームリーダーとして、チームメンバをリードする。 ソフトウェアに関する専門性を有し社内外の各部門と連携を取り、ソフトウェア導入・配信、一次対応／二次対応、ソフトウェア予防保守、カスタマサービスマネジメントの活動を2年以上(レベル4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、ソフトウェア導入・配信、一次対応／二次対応、ソフトウェア予防保守、カスタマサービスマネジメントの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、ソフトウェア導入・配信、一次対応／二次対応、ソフトウェア予防保守、カスタマサービスマネジメントの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、特定業界の一部のユーザ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、特定ユーザを担当</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</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"/>IT主要コンポーネント全般 <input type="checkbox"/>ソフトウェア技術、ソフトウェアの導入・配信、一次対応／二次対応、ソフトウェア予防保守、に関する改善提案 <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 <input type="checkbox"/>サービスレベル管理</p> <p>ーソフトウェアサービス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>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 ソフトウェアサービスチームメンバ又はカスタマ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、ソフトウェア技術に関する基本的な知識を有し上司や管理者の指示・指導に従って、ソフトウェア技術に関する基本的な知識を有する、ソフトウェア導入・配信、一次対応／二次対応、ソフトウェア予防保守、カスタマサービスマネジメントの活動を1年以上(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>●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、特定の専門的知識・技能を活用して、応用判断の求められる、ソフトウェア導入・配信、一次対応／二次対応、ソフトウェア予防保守、カスタマサービスマネジメントの活動に参画した経験と実績を有する。</p> <table border="0" data-bbox="190 678 1680 837"> <tr> <td><input type="checkbox"/>クロスプラットフォームで稼動するシステム</td> <td><input type="checkbox"/>マルチベンダシステム環境</td> </tr> <tr> <td><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</td> <td><input type="checkbox"/>ミッションクリティカルなシステム</td> </tr> <tr> <td><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</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>全国規模のシステム(ネットワーク、分散拠点)</td> <td></td> </tr> </table> <p>●サイズ 特定せず。</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</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> <table border="0" data-bbox="190 1061 1568 1189"> <tr> <td><input type="checkbox"/>IT主要コンポネント全般</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>ソフトウェア技術、ソフトウェアの導入・配信、一次対応／二次対応、ソフトウェア予防保守、に関する改善提案</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>顧客信頼の獲得</td> <td><input type="checkbox"/>サービスレベル管理</td> </tr> </table> <p>〈注釈〉 一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>			<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)		<input type="checkbox"/> IT主要コンポネント全般		<input type="checkbox"/> ソフトウェア技術、ソフトウェアの導入・配信、一次対応／二次対応、ソフトウェア予防保守、に関する改善提案		<input type="checkbox"/> 顧客信頼の獲得	<input type="checkbox"/> サービスレベル管理
<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)																
<input type="checkbox"/> IT主要コンポネント全般																
<input type="checkbox"/> ソフトウェア技術、ソフトウェアの導入・配信、一次対応／二次対応、ソフトウェア予防保守、に関する改善提案																
<input type="checkbox"/> 顧客信頼の獲得	<input type="checkbox"/> サービスレベル管理															

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>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 戦略的情報化企画および開発・構築、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チーム全体をリードする。施設インフラの可用性、安全性、保守容易性、関連法規・基準等を満足するIT関連ファシリティのマーケティング、設計、施工管理、施工実施、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>●複雑性 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マーケティング、設計、施工管理、施工実施、保全活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。</p> <table border="0" data-bbox="190 635 2038 715"> <tr> <td><input type="checkbox"/> ミッションクリティカルなシステムの付帯設備</td> <td><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</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 拠点数が多く、ネットワークの構造も複雑</td> <td><input type="checkbox"/> 複雑な要件に基づく防災、防犯対策</td> </tr> </table> <p>●サイズ 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マーケティング、設計、施工管理、施工実施、保全活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。</p> <table border="0" data-bbox="190 805 2128 970"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 5箇所以上または5,000㎡以上のコンピュータール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に対する構築・運用・保守</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 5,000㎡以上のデータセンタ(1箇所以上)に於けるIT関連ファシリティ活動、付帯設備管理、運営</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 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に対する構築・運用・保守</td> </tr> </table> <p>【プロフェッショナル貢献】</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、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</p> <table border="0" data-bbox="190 1109 1825 1225"> <tr> <td><input type="checkbox"/> マーケティング、設計、施工管理、施工実施、保全等</td> <td><input type="checkbox"/> ファシリティ関連の法規・基準及び施設(設備)関連認定資格等</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 施設戦略、施設中長期計画立案</td> <td><input type="checkbox"/> サービスチーム全体の要員計画管理、収益性管理</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 顧客満足度の向上</td> <td></td> </tr> </table> <p>ー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</p> <table border="0" data-bbox="190 1276 1960 1356"> <tr> <td><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</td> <td><input type="checkbox"/> 著書</td> <td><input type="checkbox"/> 社外論文掲載</td> <td><input type="checkbox"/> 社内論文掲載</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 社外講師</td> <td><input type="checkbox"/> 社内講師</td> <td><input type="checkbox"/> 特許出願</td> <td></td> </tr> </table> <p>ー後進の育成(メンタリング、コーチング等)</p>			<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	<input type="checkbox"/> 5箇所以上または5,000㎡以上のコンピュータール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に対する構築・運用・保守	<input type="checkbox"/> 5,000㎡以上のデータセンタ(1箇所以上)に於けるIT関連ファシリティ活動、付帯設備管理、運営	<input type="checkbox"/> 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に対する構築・運用・保守	<input type="checkbox"/> マーケティング、設計、施工管理、施工実施、保全等	<input type="checkbox"/> ファシリティ関連の法規・基準及び施設(設備)関連認定資格等	<input type="checkbox"/> 施設戦略、施設中長期計画立案	<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"/> 顧客満足度の向上		<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	
<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																						
<input type="checkbox"/> 5箇所以上または5,000㎡以上のコンピュータール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に対する構築・運用・保守																							
<input type="checkbox"/> 5,000㎡以上のデータセンタ(1箇所以上)に於けるIT関連ファシリティ活動、付帯設備管理、運営																							
<input type="checkbox"/> 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に対する構築・運用・保守																							
<input type="checkbox"/> マーケティング、設計、施工管理、施工実施、保全等	<input type="checkbox"/> ファシリティ関連の法規・基準及び施設(設備)関連認定資格等																						
<input type="checkbox"/> 施設戦略、施設中長期計画立案	<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"/> 顧客満足度の向上																							
<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																					

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>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 戦略的情報化企画および開発・構築、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チーム全体をリードする。施設インフラの可用性、安全性、保守容易性、関連法規・基準等を満足するIT関連ファシリティのマーケティング、設計、施工管理、施工実施、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>●複雑性 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マーケティング、設計、施工管理、施工実施、保全活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する</p> <table border="0" data-bbox="190 635 2038 715"> <tr> <td><input type="checkbox"/> ミッションクリティカルなシステムの付帯設備</td> <td><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</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 拠点数が多く、ネットワークの構造も複雑</td> <td><input type="checkbox"/> 複雑な要件に基づく防災、防犯対策</td> </tr> </table> <p>●サイズ 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マーケティング、設計、施工管理、施工実施、保全活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。</p> <table border="0" data-bbox="190 805 2128 1013"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 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に対する構築・運用・保守</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 5,000㎡未満のデータセンタ(1箇所以上)に於けるIT関連ファシリティ活動、付帯設備管理、運営</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 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に対する構築・運用・保守</td> </tr> </table> <p>【プロフェッショナル貢献】</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、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> <table border="0" data-bbox="190 1149 1769 1268"> <tr> <td><input type="checkbox"/> マーケティング、設計、施工管理、施工実施、保全等</td> <td><input type="checkbox"/> ファシリティ関連の法規・基準及び施設(設備)関連認定資格等</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 担当領域における施設戦略、施設中長期計画立案</td> <td><input type="checkbox"/> 担当サービスチームの要員計画管理、収益性管理</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 顧客満足度の獲得</td> <td></td> </tr> </table> <p>ー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</p> <table border="0" data-bbox="190 1316 1960 1396"> <tr> <td><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</td> <td><input type="checkbox"/> 著書</td> <td><input type="checkbox"/> 社外論文掲載</td> <td><input type="checkbox"/> 社内論文掲載</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 社外講師</td> <td><input type="checkbox"/> 社内講師</td> <td><input type="checkbox"/> 特許出願</td> <td></td> </tr> </table> <p>ー後進の育成(メンタリング、コーチング等)</p>			<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	<input type="checkbox"/> 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に対する構築・運用・保守	<input type="checkbox"/> 5,000㎡未満のデータセンタ(1箇所以上)に於けるIT関連ファシリティ活動、付帯設備管理、運営	<input type="checkbox"/> 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に対する構築・運用・保守	<input type="checkbox"/> マーケティング、設計、施工管理、施工実施、保全等	<input type="checkbox"/> ファシリティ関連の法規・基準及び施設(設備)関連認定資格等	<input type="checkbox"/> 担当領域における施設戦略、施設中長期計画立案	<input type="checkbox"/> 担当サービスチームの要員計画管理、収益性管理	<input type="checkbox"/> 顧客満足度の獲得		<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	
<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																						
<input type="checkbox"/> 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に対する構築・運用・保守																							
<input type="checkbox"/> 5,000㎡未満のデータセンタ(1箇所以上)に於けるIT関連ファシリティ活動、付帯設備管理、運営																							
<input type="checkbox"/> 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に対する構築・運用・保守																							
<input type="checkbox"/> マーケティング、設計、施工管理、施工実施、保全等	<input type="checkbox"/> ファシリティ関連の法規・基準及び施設(設備)関連認定資格等																						
<input type="checkbox"/> 担当領域における施設戦略、施設中長期計画立案	<input type="checkbox"/> 担当サービスチームの要員計画管理、収益性管理																						
<input type="checkbox"/> 顧客満足度の獲得																							
<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																					

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>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 戦略的情報化企画および開発・構築、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チームリーダーとしてチームメンバをリードする。施設インフラの可用性、安全性、保守容易性、関連法規・基準等を満足するIT関連ファシリティのマーケティング、設計、施工管理、施工実施、保全活動を2回以上(レベル4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プロジェクトにて、IT関連ファシリティのマーケティング、設計、施工管理、施工実施、保全活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。</p> <table border="0" data-bbox="190 638 2038 718"> <tr> <td><input type="checkbox"/> ミッションクリティカルなシステムの付帯設備</td> <td><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</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 拠点数が多く、ネットワークの構造も複雑</td> <td><input type="checkbox"/> 複雑な要件に基づく防災、防犯対策</td> </tr> </table> <p>●サイズ 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マーケティング、設計、施工管理、施工実施、保全活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する。</p> <table border="0" data-bbox="190 798 2094 885"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2箇所以下または2,000㎡未満のコンピュータールームのIT関連ファシリティ活動、または100拠点未満の小規模ネットワークに対する構築・運用・保守</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 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ールーム及びネットワークに対する構築・運用・保守</td> </tr> </table> <p>【プロフェッショナル貢献】</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、高度な専門性を保有し、後進を指導している</p> <table border="0" data-bbox="190 1021 1859 1101"> <tr> <td><input type="checkbox"/> マーケティング、設計、施工管理、施工実施、保全等</td> <td><input type="checkbox"/> ファシリティ関連の法規・基準及び施設(設備)関連認定資格等</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 担当サービスチームの要員計画、収益性把握</td> <td><input type="checkbox"/> 顧客満足度の獲得</td> </tr> </table> <p>ー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</p> <table border="0" data-bbox="190 1149 1960 1228"> <tr> <td><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</td> <td><input type="checkbox"/> 著書</td> <td><input type="checkbox"/> 社外論文掲載</td> <td><input type="checkbox"/> 社内論文掲載</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 社外講師</td> <td><input type="checkbox"/> 社内講師</td> <td><input type="checkbox"/> 特許出願</td> <td></td> </tr> </table> <p>ー後進の育成(メンタリング、コーチング等)</p>			<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	<input type="checkbox"/> 2箇所以下または2,000㎡未満のコンピュータールームのIT関連ファシリティ活動、または100拠点未満の小規模ネットワークに対する構築・運用・保守	<input type="checkbox"/> 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ールーム及びネットワークに対する構築・運用・保守	<input type="checkbox"/> マーケティング、設計、施工管理、施工実施、保全等	<input type="checkbox"/> ファシリティ関連の法規・基準及び施設(設備)関連認定資格等	<input type="checkbox"/> 担当サービスチームの要員計画、収益性把握	<input type="checkbox"/> 顧客満足度の獲得	<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	
<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																			
<input type="checkbox"/> 2箇所以下または2,000㎡未満のコンピュータールームのIT関連ファシリティ活動、または100拠点未満の小規模ネットワークに対する構築・運用・保守																				
<input type="checkbox"/> 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ールーム及びネットワークに対する構築・運用・保守																				
<input type="checkbox"/> マーケティング、設計、施工管理、施工実施、保全等	<input type="checkbox"/> ファシリティ関連の法規・基準及び施設(設備)関連認定資格等																			
<input type="checkbox"/> 担当サービスチームの要員計画、収益性把握	<input type="checkbox"/> 顧客満足度の獲得																			
<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																		

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>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 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つ。IT関連ファシリティのマーケティング、設計、施工管理、施工実施、保全活動を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>●複雑性 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マーケティング、設計、施工管理、施工実施、保全活動を実施した経験と実績を有する。</p> <table border="0" data-bbox="190 590 2038 670"> <tr> <td><input type="checkbox"/> ミッションクリティカルなシステムの付帯設備</td> <td><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</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 拠点数が多く、ネットワークの構造も複雑</td> <td><input type="checkbox"/> 複雑な要件に基づく防災、防犯対策</td> </tr> </table> <p>●サイズ <input type="checkbox"/> 特定せず</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</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</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ファシリティマネジメント、建築、電気、空調、電気通信、情報配線等に関する基本的知識 <input type="checkbox"/> 顧客満足度の獲得 <input type="checkbox"/> ユーザニーズに則した計画、手法の助言 <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>			<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
<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					

