株式会社アシスト

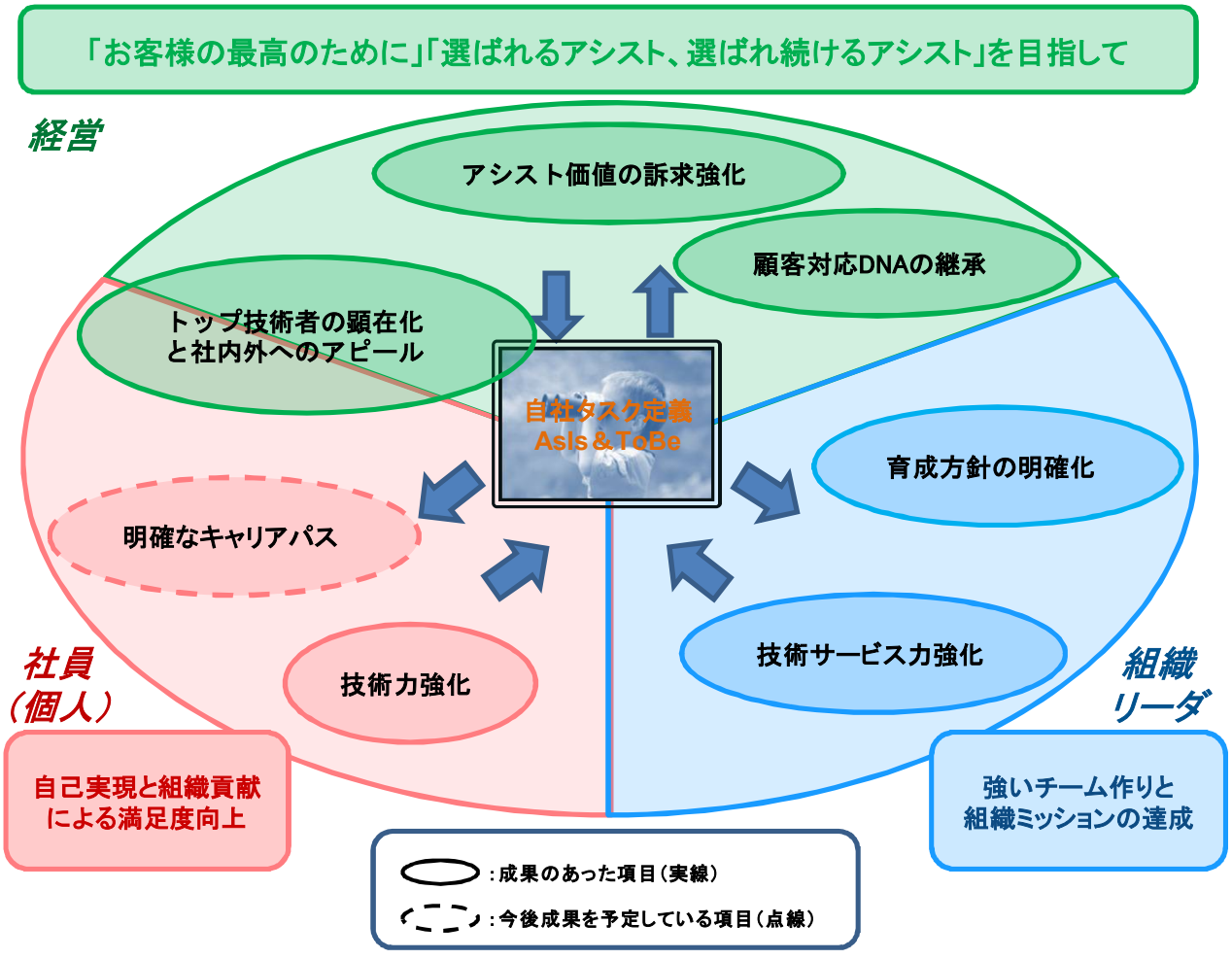
1. 活用推進者

データベース技術本部技術統括部
豊田　敬子
システム基盤技術統括部技術
藤井 宏樹

2. 会社概要

- 社　　名　：株式会社アシスト
- 所 在 地　：東京都千代田区九段北4-2-1 市ヶ谷東急ビル
- 設　　立　：1972年3月
- 代 表 者　：代表取締役会長 ビル・トッテン／代表取締役社長 大塚 辰男
- 資 本 金　：6,000万円
- 従 業 者 数　：1,075名（2017年4月）※グループ会社含む

3. iCD取組み効果



4. iCD取組みの効果及び今後予定する効果内容

4.1効果のあった項目	効果内容
アシスト価値の訴求強化	iCDの活用や「iCD Silver Plus」認証取得など、アシストの取組みや実績を対外的にアピールすることで、アシスト価値の訴求を強化できた。
顧客対応DNAの継承	iCDベースの「マイスター認定制度」を制定し、運用を開始することで、アシスト最大の強みである「顧客対応のDNA」を継承する人材を継続的に育成・輩出できるようになった。
トップ技術者の顕在化と社内外へのアピール	トップ技術者の人物像、役割、必要タスク(iCD)、働き方を見える化/明確化することで、「顧客対応のDNA」「高品質な技術力」という経営テーマ2点を永続的に継承する仕組みを構築できた。トップ技術者を目指す社員へのモチベーションアップ、技術者の活性化にも繋がった。社外に対しては、高品質な技術力を明示できるようになった。
育成方針の明確化	iCDベースでの「タスク×スキル体系」により、中長期を見越した人材育成を効率的、効果的に推進できるようになった。また、育成方針を全社で共有できた。
技術サービス力強化	「マイスター認定制度」により、スペシャリストに求められる「タスク×スキル」が明確となり、パッケージソフトに偏らないスキル習得の必要性が広く認知された。積極的な技術習得につながる環境が整備できたことで、技術サービス力も強化された。
技術力強化	iCDベースの「タスク×スキル体系」及び育成プログラムにより、効果的、効率的に自身の技術力向上を図れるようになり、モチベーションアップに繋がった。

4.2効果を予定している項目	予定している効果内容
明確なキャリアパス	iCDベースでの「タスク×スキル体系」により、自身が遂行すべきタスクや必要なスキルのみならず、将来的なキャリアパスも明確にし、さらなるモチベーションアップを図る。

5. iCD活用に対する現場からの評価の声

経営者

「お客様の最高のために」
「超メーカー」
「アシスト価値の訴求強化」
「選ばれるアシスト、選ばれ続けるアシスト（選続アシスト）」
といったアシストの目標、戦略を現場で実現するスペシャリストを育成する取組みとして素晴らしい。
IT戦略にのっとり「As IsとTo Be」、アシストの未来や将来を見据えた体系となっている。

技術者の専門スキル向上に繋がるタスク×スキル体系が明確化された。プロダクト依存でないという点も良い。

現場リーダー

次世代のアシストをリードする高度な専門的技術スキルを持つ技術者を育成する仕組みとなっている。

アシストの3分野（運用、DB、BI）において、製品技術だけでなく分野のスペシャリストとして、高度かつ幅広い知識と実績を持つ人財を育成する制度となっている。

アシストが今後新たに取り組んでいくべき技術テーマをリードできる人財の育成が可能となる。

「マイスター」を目指すためにはどのようなことができればよいのか、何を学べばよいのかが明確化されているのでモチベーションの一つとなる。

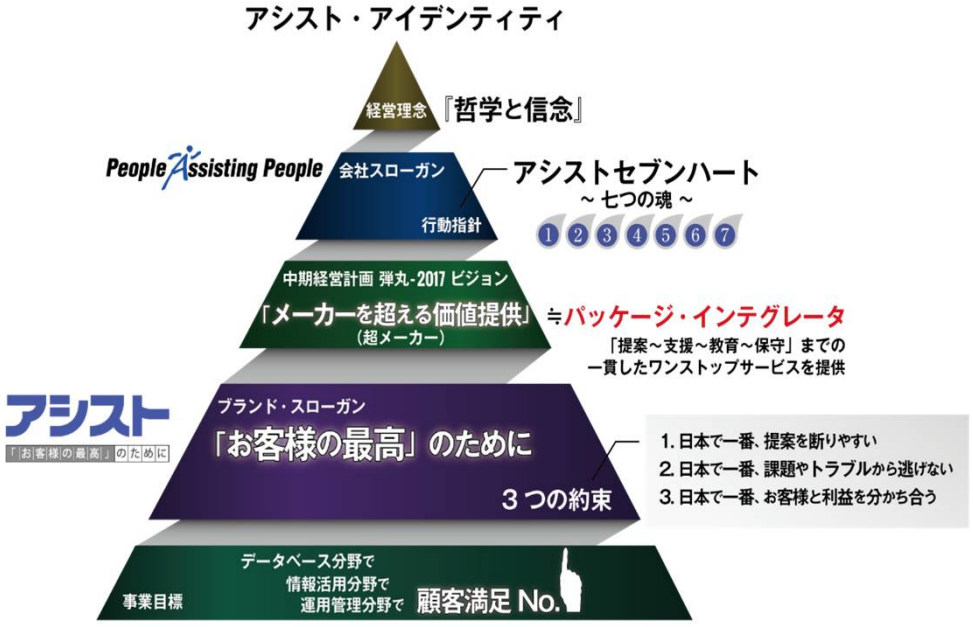
社員

6. iCD取組みの効果

■効果項目：アシスト価値の訴求強化

iCDの活用や「iCD Silver Plus」認証取得など、アシストの取組みや実績を対外的にアピールすることで、アシスト価値の訴求を強化できた。
「お客様の最高のために」「選ばれるアシスト、選ばれ続けるアシスト(選続アシスト)」というスローガンのもと、従来から「アシスト価値の訴求強化」が求められていた。

具体的には、次のような活動を推進した。
・「iCD活用企業認証」で、2016年に「iCD Silver」（具体的な活用を開始)、2017年に「iCD Silver Plus」（先進的な取り組み）を取得。アシストが技術者育成に力を入れている企業であることをお客様を含めて対外的にアピールした。
・「iCDオフィシャルサイト」のiCD連係情報ページに「研修」「書籍」の「情報提供事業者」として登録し、Oracle,JP1等の研修を提供している会社であることをアピールした。実際にこのページを見て問い合わせを頂くケースもあったほか、「情報提供事業者」でなければ取引できないというお客様に対して研修ビジネスを継続することも可能となった。
・マイスター第一号によるお客様訪問/支援、各種メディアへの掲載、社内外技術活動への参加などを通じて、アシスト価値を訴求した。
・「スキル標準ユーザーズカンファレンス」に登壇し、アシストの取組みをアピールした。実際に問い合わせを頂き、情報交換のみならず、研修ビジネスの機会（Oracle研修案件）を獲得することもあった。

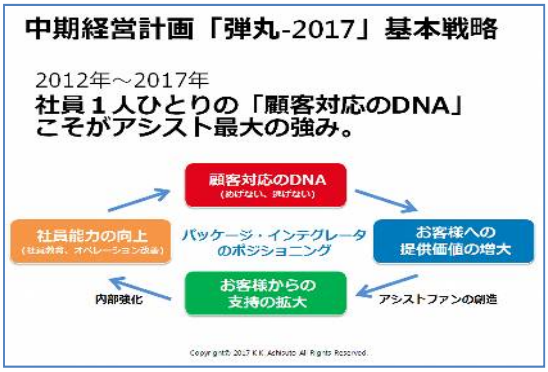


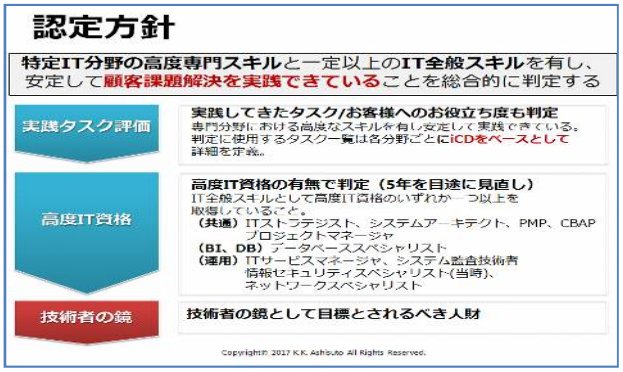
6. iCD取組みの効果

■効果項目：顧客対応DNAの継承

iCDベースの「マイスター認定制度」を制定し、運用を開始することで、アシスト最大の強みである「顧客対応のDNA」を継承する人材を継続的に育成・輩出できるようになった。

創業（1972年）以来、お客様への支援を通じて経験や技術を蓄積し、膨大な実績を残してきたが、「めげない・にげない・あまり儲けない」の精神を自ら体現し継続できる技術者の育成と継承が求められていた。そこでiCDをベースにマイスター認定制度を制定した（認定方針は以下の図を参照）。
具体的には、アシストの顧客対応DNAとは何か、iCDタスクも含めマイスターにはどのような要素が必要かを明確化。認定を年一回実施することで、マイスターを継続的に育成・輩出できるようになった。





6. iCD取組みの効果

■効果項目:トップ技術者の顕在化と社内外へのアピール

トップ技術者の人物像、役割、必要タスク(iCD)、働き方を見える化/明確化することで、「顧客対応のDNA」「高品質な技術力」という経営テーマ2点を永続的に継承する仕組みができた。
トップ技術者を目指す社員へのモチベーションアップ、技術者の活性化にも繋がった。社外に対しては、高品質な技術力を明示できるようになった。
「お客様の最高のために」「選ばれるアシスト、選ばれ続けるアシスト(選続アシスト)」というスローガンのもと、「選ばれ続ける技術者」の育成、高度な技術支援力/高度な専門職の輩出が求められていた。

マイスター認定制度では、以下のような活動や役割も定義した。
＜活動＞
マイスターキャラバン: 若手技術者向けに、案件創出からプロジェクトの推進、お客様に提供できた価値などの経験を伝承する。
マイスター活動報告:マイスターとしてどのような活動や振舞ができているか年2回中間・最終報告。イントラネット上で全社に公開する。
社外活動:データを活用した共創に共感できる人とのネットワーク作りとメディア対応の推進。
＜役割＞
トップ技術者:DB関連製品を中心とした新製品、ソリューションの検討アドバイザ役。マイスター後継者を育成するための企画を支援していく。

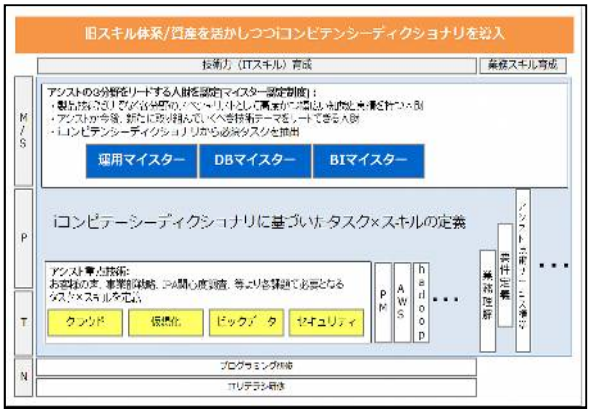
これらの定義により、以下の効果を得られた。
社員に対して:トップ技術者に必要な人物像、役割、タスク(iCD)、働き方を見える化/明確化したことで、トップ技術者を目指すモチベーションアップ、技術者の活性化に繋がった。
経営に対して:「顧客対応のDNA」「高品質な技術力」を永続的に継承する仕組みができたことでiCDタスクに関する理解、技術者としての到達点、および育成プロセス、将来展望を全社で共有することができた。アシスト技術者のブランド化も図れた。
社外に対して:高品質な技術力をお客様にも明示できるようになった。また、「スキル標準ユーザーズカンファレンス」等での講演、「iCD Siver Plus」s証取得、iCDオフィシャルサイト(IPA)での研修の「情報提供事業者提供事業者への登録などを通じて、お客様先でアシストの取組みを説明する機会も増え、iCDの普及に貢献できた。

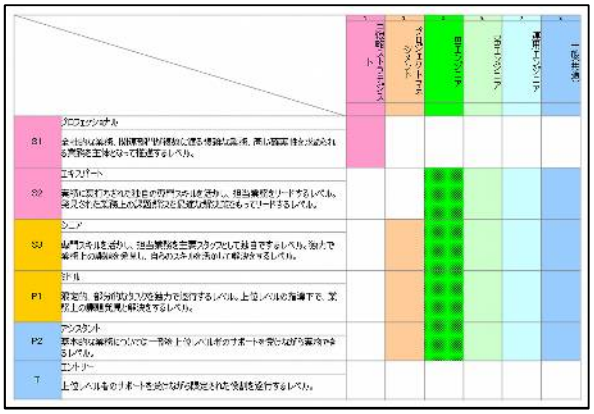
6. iCD取組みの効果

■効果項目：育成方針の明確化

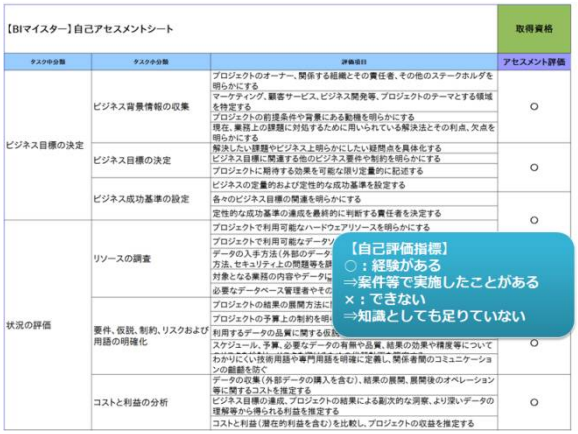
iCDベースでの「タスク×スキル体系」により、中長期を見越した人材育成を効率的、効果的に推進できるようになった。また、育成方針を全社で共有できた。

従来は、全社共通のスキル標準や技術者のあるべき姿等が統一されておらず、育成方針も部門や地区によって異なっていた。「高品質な技術支援力」を持った技術者育成のための全社方針が必要となっていた。
「マイスター制度」と「タスク×スキル体系」の構築にあたっては、全国の技術部長全員で設計に取り組むことにより、iCDタスクに対する理解、技術者としての到達点、育成プロセス、将来展望（次にマイスターにするのは誰で、どう育成するか等）を共有していった。





マイスター認定時アセスメントシート



6. iCD取組みの効果

■効果項目：技術サービス力強化

「マイスター認定制度」により、スペシャリストに求められる「タスク×スキル」が明確となり、パッケージソフトに偏らないスキル習得の必要性が広く認知された。積極的な技術習得につながる環境が整備できたことで、技術サービス力も強化された。

従来は、Oracle、JP1、Qlikなど、製品技術を極める傾向が強かったが、お客様のニーズに120%お応えするには、お客様のビジネス環境も理解した、パッケージソフトに偏らない技術力、対応力が求められるようになっていた。「顧客対応DNA」を備え、顧客ニーズに期待以上に応えられるスペシャリストの育成が求められていた。

「マイスター認定制度」は、以下のような方針で運用している。
・iCDベースのタスク遂行（BI/DB/運用マイスター）基準による評価を実施し、マイスター候補者が基準を意識してタスクを遂行できる案件・業務を経験させる。
・必須資格を設け、年間計画で必要研修・資格費用などを予算化し、積極的に受講・受験させる。

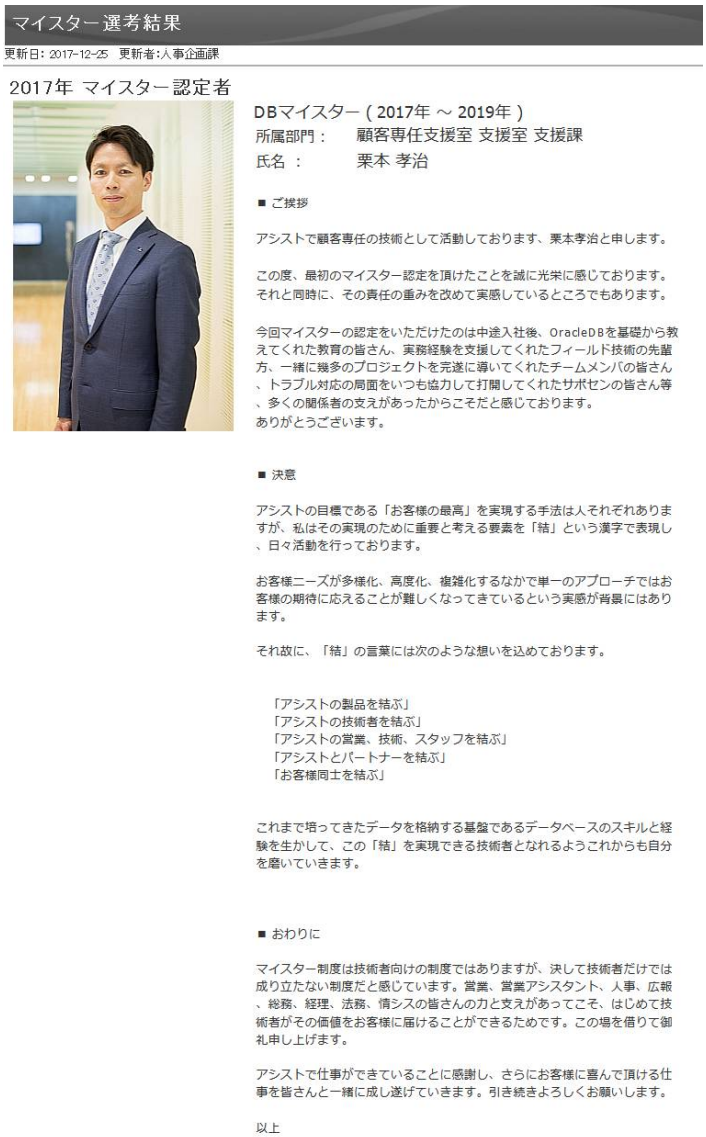
これらの方針を徹底することで、次のような効果を期待できる。
・次期マイスターの育成過程を見ることで、候補者以外の社員のモチベーションもあがり、マイスター候補者も一目置かれる技術者として育っていく。
・マイスター候補者自身が、それに相応しい技術力・人柄を身につけていく。
・目指すべき人物像が社員の間でも浸透、共有され士気も上がる。

6. iCD取組みの効果

■効果項目：技術力強化

iCDベースの「タスク×スキル体系」及び育成プログラムにより、効果的、効率的に自身の技術力向上を図れるようになり、モチベーションアップに繋がった。

全社的には、マイスター（及び全技術者）に必要な「iCDタスク×スキル」やマイスター認定者のメッセージなどをイントラ上に公開したほか、キックオフミーティング時の表彰、各オフィス受付でのマイスター紹介掲示なども行うようにした。また、お客様向けには、「全国キャラバン」を展開し、どのようにマイスターになりえたかをテーマに講演するなど、技術力をアピールしている。
従来から社員は、「選ばれるアシスト」「選ばれる技術者」という目標は理解していたが、どうやったらそのような技術者になれるのか、ロールモデルが明確化されていなかった。



マイスター選考結果

更新日：2017-12-25　更新者：人事企画課

2017年 マイスター認定者

DBマイスター（2017年 ～ 2019年）
所属部門：　顧客専任支援室 支援室 支援課
氏名 ：　栗本 孝治

■ ご挨拶

アシストで顧客専任の技術として活動しております、栗本孝治と申します。

この度、最初のマイスター認定を頂けたことを誠に光栄に感じております。
それと同時に、その責任の重みを改めて実感しているところでもあります。

今回マイスターの認定をいただけたのは中途入社後、OracleDBを基礎から教えてくれた教育の皆さん、実務経験を支援してくれたフィールド技術の先輩方、一緒に幾多のプロジェクトを完遂に導いてくれたチームメンバの皆さん、トラブル対応の局面をいつも協力して打開してくれたサポセンの皆さん等、多くの関係者の支えがあったからこそだと感じております。
ありがとうございます。

■ 決意

アシストの目標である「お客様の最高」を実現する手法は人それぞれありますが、私はその実現のために重要と考える要素を「結」という漢字で表現し、日々活動を行っております。

お客様ニーズが多様化、高度化、複雑化するなかで単一のアプローチではお客様の期待に応えることが難しくなってきているという実感が背景にはあります。

それ故に、「結」の言葉には次のような想いを込めております。

「アシストの製品を結ぶ」
「アシストの技術者を結ぶ」
「アシストの営業、技術、スタッフを結ぶ」
「アシストとパートナーを結ぶ」
「お客様同士を結ぶ」

これまで培ってきたデータを格納する基盤であるデータベースのスキルと経験を生かして、この「結」を実現できる技術者となれるようこれからも自分を磨いていきます。

■ おわりに

マイスター制度は技術者向けの制度ではありますが、決して技術者だけでは成り立たない制度だと感じています。営業、営業アシスタント、人事、広報、総務、経理、法務、情シスの皆さんの力と支えがあってこそ、はじめて技術者がその価値をお客様に届けることができるためです。この場を借りて御礼申し上げます。

アシストで仕事ができていることに感謝し、さらにお客様に喜んで頂ける仕事を皆さんと一緒に成し遂げていきます。引き続きよろしくお願いします。

以上