

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



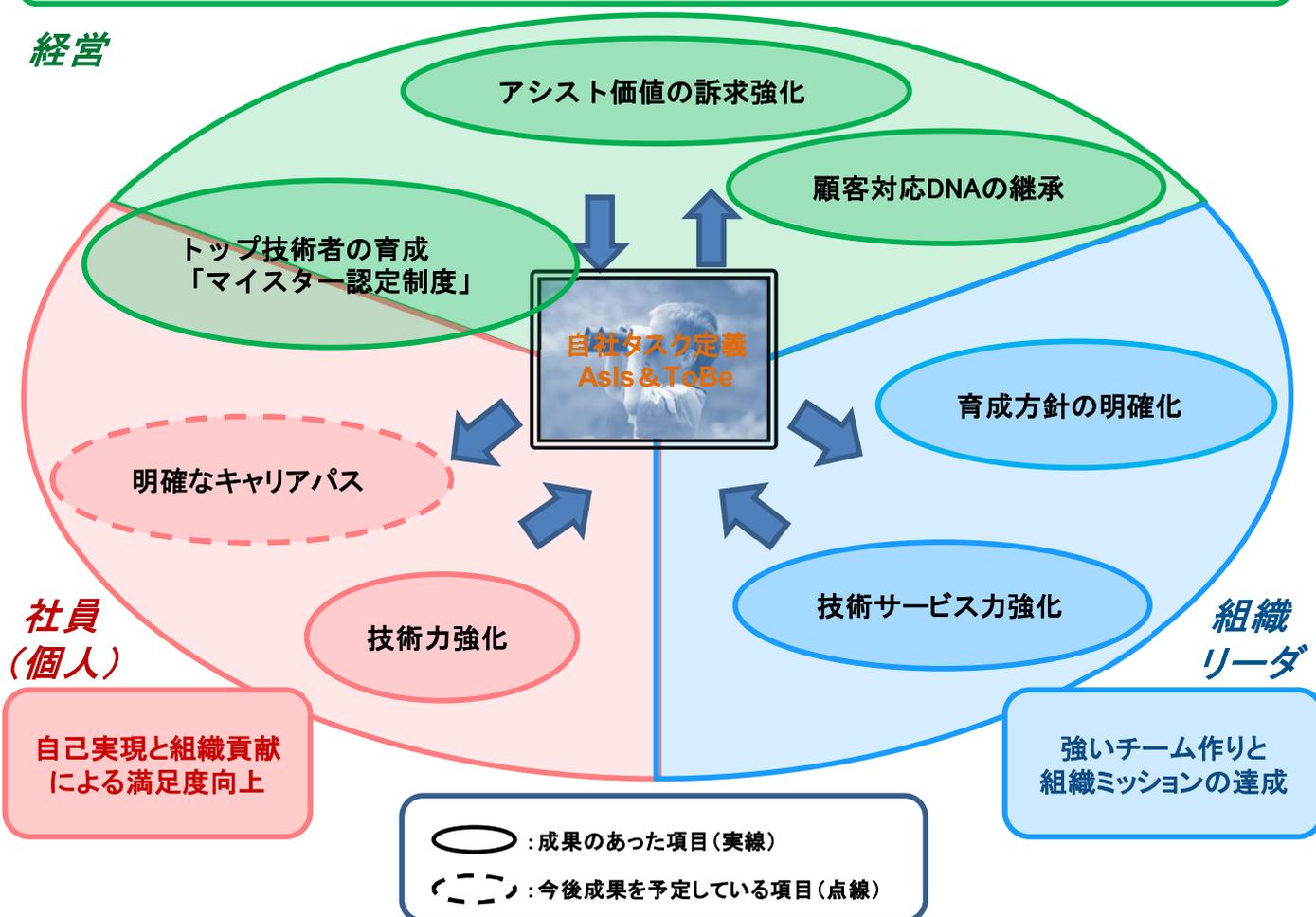
2. 会社概要

- 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 : 1,210名(2021年4月現在) ※グループ会社含む

3. iCD取組み効果

「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」を目指して

経営



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)、働き方に見える化/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仕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: トップ技術者の育成「マイスター認定制度」創設

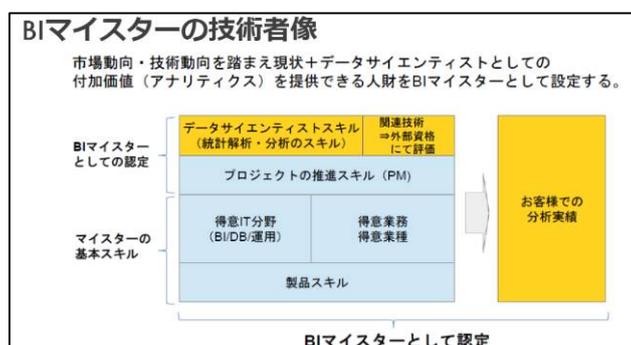
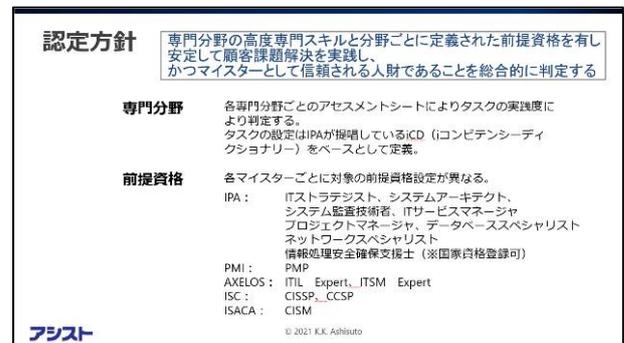
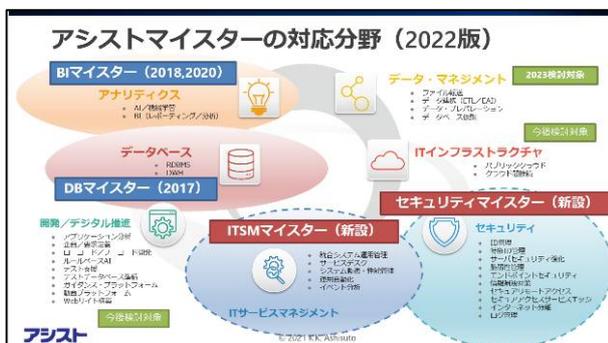
中期経営計画「超サポ-2024」の施策である「組織力の強化」にもとづき、アシストの技術をけん引するトップ技術者の育成・認定制度となる「マイスター認定制度」を創設。

[背景/内容]

「超サポ愉快カンパニー」というビジョンのもと、「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。

トップ技術者の人物像、役割、必要タスク(iCDベース)、働き方を見える化/明文化し認定制度を創設。「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。

- ・年1回実施。各分野(BI/DB/ITSM/セキュリティマイスター)より自薦または上長推薦。
- ・マイスター称号の有効期間(3年)
- ・奨励金贈呈(一時金) 50万
- ・マイスター称号の付与と表彰
- ・名刺への記載(必須)
- ・経営レターでの通知
- ・ホームページでの公開(社内外へ)



6. iCD取組みの効果

■効果項目：技術力強化、顧客対応DNAの継承

マイスター(トップ技術者)の人物像、役割、必要タスク(iCDベース)、働き方を見える化/明文化しイントラ上で全技術者に対してロールモデルを提示。パッケージソフトに偏らないタスク遂行・スキル習得の必要性が広く認知され、技術力も強化された。また、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。

[背景/内容]

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、アシストの最大の強みである「顧客対応DNA」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。

マイスター認定はiCDベースのタスク遂行能力(BI/DB/ITSM/セキュリティマイスター)が評価基準の一部となっているため、マイスターを目指す候補者自身も必要なタスク×スキルを意識して業務に臨むようになり、上長も対象者の育成およびタスク遂行を考慮して案件・業務を経験させるようになった。また、必須資格があるため、研修・資格費用などを予算化し、積極的、優先的に受講・受験させるなども考慮されるようになった。

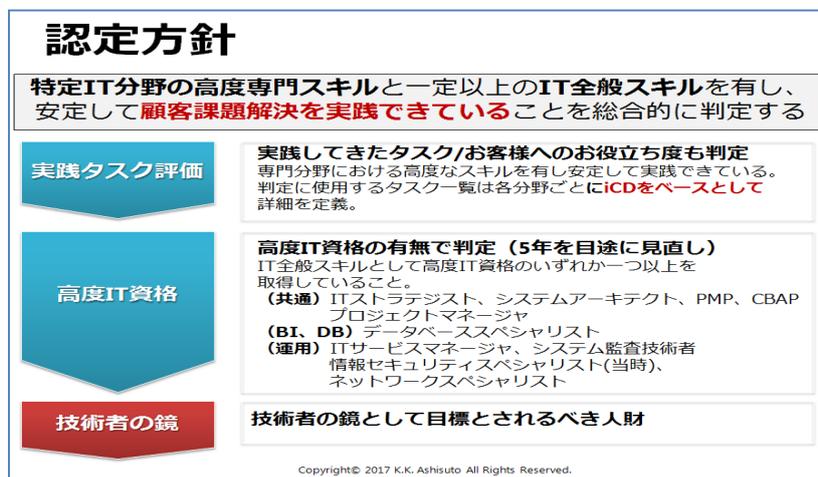
また、現マイスターによる社内向け勉強会や技術交流会などの「DNA継承活動」により、社員に対して顧客対応時の心構え等意識の継承が実現できている。

2021年度活動

◆マイスターによるアシスト技術交流会、勉強会の実施

アシスト技術交流会など、マイスターが全国の技術者に向け技術の最新動向に関する講演をしたり、技術者としてあるべき姿、自身の日頃の顧客活動について語ったりすることで顧客対応DNAが着実に浸透している。

技術者交流会では「キャリア」「制度」「組織」「変革・変動・サブスクの時代に、アシスト技術はどう変わるべきか？」などを技術者間で語りあうことにより全社の課題が見えてきて経営への提言に繋がっている。また、技術者として今後のビジネス環境での進むべき方向性を共有できるなど、良い流れができています。



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。

[背景/内容]

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、実行できている。

旧スキル体系/資産を活かしつつiCDコンピテンシーディクショナリを導入

技術力 (ITスキル) 育成 業務スキル育成

アシストの8分野をリードする人材を認定マイスター認定制度:

- ・対象技術分野および各分野のスペシャリストとして高度な知識・技能・実績を持つ人材
- ・アシストが事後・前向きに知り得る、個人で解決できない課題を解決できる人材
- ・iCDコンピテンシーディクショナリから必須タスクを抽出

運用マイスター DBマイスター BIマイスター

iCDコンピテンシーディクショナリに基づいたタスク×スキルの定義

アシスト重点技術:
お客さまの本、事業部別課題、IT/PM関連課題、等より課題別に必要となるタスク×スキルを定義

クラウド 仮想化 ビックデータ セキュリティ

クラウドPM hadoop AWS

プロジェクトPM 業務理解 運用経験 認定マイスター候補

プロジェクトPM プログラミング経験 ITリテラシー経験

	ITスキル	業務スキル	DBスキル	BIスキル	運用スキル	認定マイスター
S1	プロジェクトPM					
S2	クラウド					
DB						
F1						
F2						
T						

マイスター認定時アセスメントシート

【BIマイスター】自己アセスメントシート			取得資格
タスク分類	タスク内容	評価項目	アセスメント評価
ビジネス目標の決定	ビジネス背景情報の収集	プロジェクトのオーナー、関係する組織とその責任者、その他のステークホルダーを明らかにする マーケティング、顧客サービス、ビジネス開発等、プロジェクトのテーマとする領域を特定する プロジェクトの前提条件や背景にある動機を明らかにする 現在、業務上の課題に対処するために用いられている解決法とその利点、欠点を明らかにする	○
	ビジネス目標の決定	解決したい課題やビジネス上明らかにしたい疑問点を具体化する ビジネス目標に関連する他のビジネス条件や制約を明らかにする プロジェクトに期待する効果を可能な限り定量的に記述する	○
	ビジネス成功基準の設定	ビジネスの定量的および定性的な成功基準を設定する 各々のビジネス目標の関連性を明らかにする 定性的な成功基準の達成を最終的に判断する責任者を決定する	○
状況の評価	リソースの調査	プロジェクトで利用可能なハードウェアリソースを明らかにする プロジェクトで利用可能なデータ データの入手方法 (外部のデータ方法、セキュリティ上の問題等を対象とする業務の内部やデータに必要データベース管理者やそのプロジェクトの結果の展開方法にプロジェクトの予算上の制約を明らかにする)	○
	要件、仮説、制約、リスクおよび用語の明確化	利用するデータの品質に関する仮定 スケジュール、予算、必要なデータの有無や品質、結果の効果や精度等についてわかりにくい技術用語や専門用語を明確に定義し、関係者間のコミュニケーションの齟齬をなく データの収集 (外部データの購入を含む)、結果の展開、展開後のオペレーション等に要するコストを推定する	○
	コストと利益の分析	ビジネス目標の達成、プロジェクトの結果による副次的な洞察、より深いデータの理解等から得られる利益を推定する コストと利益 (潜在的利益を含む) を比較し、プロジェクトの収益を推定する	○

【自己評価指標】

○：経験がある
⇒ 条件等で実施したことがある

×：できない
⇒ 知識としても足りていない

6. iCD取組みの効果

■効果項目:アシスト価値の訴求強化

中期経営計画「超サポ-2024」の施策である「アシスト価値の訴求(超サポの実践)」にもとづき、マイスターによるアシスト価値、アシスト技術力の訴求が実現できた。

[背景/内容]

「超サポ愉快カンパニー」実現の施策「アシスト価値の訴求(超サポの実践)」のもと、従来から「アシスト価値の訴求強化(超サポ実践)」が求められていた。

2021年活動

◆アシスト・テクニカルフォーラムでの講演

<https://www.ashisuto.co.jp/event/atf/>

BIマイスターセッションを設け、研究テーマ、今後の技術展望について以下のタイトルで講演を実施。

「ITは次のステージへ、Knowledgeがもたらす変化と価値」

「データサイエンティスト育成、その先にあるもの」

総勢600名ものお客様にご参加者いただき、アシストの価値を提供できた。

◆Buddy活動

マイスターがお客様の経営課題・システム課題の良き相談者/Buddyとして製品や分野に捕らわれずに伴走する活動も実施している。

◆お客様コミュニティ活動

同じ課題を持つお客様をご招待して実施する各種情報交流会のファシリテータ/アドバイザーをマイスターが務めるなど、社内の技術第一人者として顧客活動を実施。

「超サポ愉快カンパニー」の世界観



「超サポ愉快カンパニー」となるための3つの施策

