運用サービス・スタッフの資質・スキルの向上、モチベーションアップのための環境創りと、仕組・仕掛を構築し、実践する（4119079）

運用サービス・スタッフの資質・スキルの向上、
モチベーションアップのための環境創りと、仕組・仕掛を構築し、実践する
～運用サービス要員としての土台作りと主体性を確保する～
運用サービスの高度化を追求する為のスキルをどのように育成し、日常業務に埋没しやすい環境に負けない資質や、高いモチベーションを持ち続けるための方策等について解説します。

開催日時	2019年9月18日(水) 10：00-17：00
カテゴリー	IS運用　共通業務（契約管理、BCP、コンプライアンス、人的資産管理、人材育成、資産管理）・セキュリティ・システム監査　業務遂行スキル 専門スキル
講師	堀秀雄 氏 （エイチ・アイ・ティ・コンサルティング　　主任コンサルタント ） 日本電気株式会社にて情報システムの世界に入る。以来、主に生産管理システムの企画・開発・導入・運用・保守業務に従事。長年、システム運用管理業務領域を担当。その過程においてシステム運用管理業務の体系化と標準化に関わる企画・設計、システムの運用設計と受入審査制度の確立と実施、システム運用管理業務のアウトソーシングの確立と実施、データセンターの企画・設計・設立・運用管理に従事。その後、国内・海外生産拠点（分身会社）の情報システムに関わるコンサルテーションと開発支援。2001年から日本デェイブレイク株式会社で、主にアプリケーションシステムの請負業務に関わる営業活動全般、新規案件に関わるシステム提案、見積業務に関わる具体的な実行と他社案件への見積支援全般に従事。2011年３月に退社し現在に至る。 丹下勉 氏 （ＮＥＣソリューションイノベータ 株式会社　エンタープライズ事業ライン・グループ基幹システム事業部　主席主幹 ） 日本電気経営情報システム株式会社にて情報システムの世界に入る。以来、生産管理システムの開発・運用・保守、社外Webサイトの開発・運用・保守を担当。システム運用サービスの体系化と標準化を実践中。システム運用サービスの向上に、「現場革新の考え方を取り入れる」「資格取得推進をサポートする」など、メンバーのモチベーションアップや全社レベルでの運用サービスの高度化を推進し、現在に至る
参加費	ＪＵＡＳ会員/ITC：33,000円 一般：42,000円（１名様あたり　消費税込み、テキスト込み） 【受講権利枚数1枚】
会場	一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会（日本橋堀留町2丁目ビル2階）
対象	運用サービス部門の部門長、管理者、初級管理者（リーダー） 中級
開催形式	講義
定員	24名
取得ポイント	※ITC実践力ポイント対象のセミナーです。（2時間1ポイント）
ITCA認定時間	6

主な内容

運用サービスの世界は、業務内容において、二つの相反する側面を有する特殊な環境にあります。すなわち、厳しい技術革新の中で、常にサービスの高度化を追求する一方、地味で泥臭い仕事を、安定且つ効率よく、３６５日２４時間、絶え間なくサービスし続けるという現実です。この特殊な環境の中で、二つの側面をバランスよく実行できる資質やスキルの向上が重要であります。

本セミナーでは、運用サービスの高度化を追求する為のスキルをどのように育成し、日常業務に埋没しやすい環境に負けない資質や、高いモチベーションを持ち続けるための方策等について解説します。

◆主な研修内容：
【第１部：運用サービスの安定・高度化に挑戦できる、環境を創る】　10:00－12:00
堀　秀雄氏
（１）運用サービスが抱える問題と、その本質（課題）を追求する
・運用サービス全般の問題を検証する。日常業務における問題を検証する。
取り巻く環境からの問題を検証する。それぞれの問題に対する本質（課題）
を追求する。問題の本質（課題）のまとめと、その改善策を追求する
（２）高い目線で仕事ができる、環境を創る
・仕事の意味を理解し、自身がやるべきことを検証する
・時の流れを知り、その時々のあるべき姿を描き・追求する
・部門長自らが、高い目線で行動する。自部門の現状をチェックし、問題点を
発見・改善する。部門長自らが部下のあるべき姿を追求し、徹底する
（３）前向きに仕事ができる、環境を創る
・部門長自らが、前向き度診断表で問題を発見し、改善する
・部下に、前向き度診断表を公開し、徹底・フォローする
（４）日常の行動様式を変革する、仕組・仕掛を構築する
・仕事の全体像を検証する、問題のありかを探る、問題の本質を追求する、
課題に対する改善策を探り当てる、改善策を提案・実行する

（昼休み12:00－13:00）

第２部：【グループ演習と演習結果の発表とまとめ】　　13:00－15:00
堀 秀雄氏、丹下 勉氏
（１）グループ演習
・あなた並びに組織における問題を探り出し、グループ演習に持ち寄る
・問題をグループ内で議論し、重要問題の抽出とその問題の本質を追求する
・問題の本質（課題）に対する改善策を考える
（２）演習結果の発表と質疑応答、グループ間討議、講師からのコメント

【第３部：運用サービスの変革に挑戦できる、環境を創る】　　15:00－17:00
⊠　丹下 勉氏
（１）自主的に、運用サービス設計ができる、環境を創る
・運用サービス設計を定義し具体的に追求する。運用設計サービスの想い
を確立する。運用サービスの改善サイクルを回し、サービスの高度化を
追求する。新技術に挑戦できる環境を創る。主体性ある推進体制を構築
する。主体性ある制度・手続を確立する。運用サービス設計マニュアル
を運用サービス部門主体で確立する
（２）運用サービス部門長自らが、行動様式を変革する
・運用サービス部門長の行動姿勢をチェックし、変革する
・運用サービスの実態を数値化する
・運用サービス部門長としての、説明責任を果たす
・運用サービス部門長の、優れた行動様式を実践する
（３）モチベーションアップのための、仕組・仕掛を構築する
・経営層・組織・個人におけるモチベーションアップの方策
・資格取得でスキル・モチベーションアップを図る
・提案活動でスキル・モチベーションアップを図る
・見える化への挑戦でスキル・モチベーションアップを図る
・社内報酬制度導入でスキル・モチベーションアップを図る
・指導方法を変化させ、スキル・モチベーションアップを図る