障害対応事例、属人化解消事例から学ぶ他社事例の聴き方、自社への活かし方【会場】(4125269)

実際に行われている障害対応の2つの事例紹介を題材にし、自社への適用と落とし込み方について学びます。

開催日時	2026年3月18日(水) 13:30-17:30会場
JUAS研修分類	要件定義から運用(運用)、ビジネススキル(思考法・問題解決)
カテゴリー	IS運用　業務遂行スキル 専門スキル
講師	木村恵己 氏 （ＥＮＥＯＳシステムズ株式会社　問題管理統括　CISA公認情報システム監査人 ） 「現場を守り、経営に貢献する運用組織へ」――その想いを、確かな経験でお伝えします。 システム運用・開発からガバナンス領域まで幅広く経験し、現在は問題管理を統括。 JUASサービスマネジメント研究会では5年間部会長を歴任し、多くの企業の組織・運用課題に伴走してきました。 CISA公認情報システム監査人の視点で、悩みの奥にある”真の課題”を見抜く独自フレームワークを確立。他社事例を自社の変革へと落とし込む実践知をお伝えします。
参加費	ＪＵＡＳ会員/ITC：23,650円 一般：30,250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（NBF東銀座スクエア２F）
対象	・システム運用担当者／システム運用管理者 ・障害対応・インシデント対応に関わる方、運用品質の向上・省力化を図りたい方 ・業務の属人化に課題を感じている方（運用に限らず企画・開発・保守など幅広い業務担当者） ・チーム運営を担うリーダー・管理職（権限委譲・従業員満足度・エンゲージメント向上に関心のある方）・若手～中堅の育成担当・OJT担当の方 ・今後AI／ナレッジ活用を進めたい方（暗黙知の形式知化・問いの設計といった“土台スキル”を身につけたい方） 初級
開催形式	講義、グループ演習
定員	15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）
特記	申込時アンケートにご協力ください
ITCA認定時間	4

主な内容

■受講形態
会場のみ（オンラインなし）
■テキスト
当日配布
■開催日までの課題事項
特になし

このセミナーでは、実際に行われている障害対応業務において
「事前に定めた基準時間内での暫定対応の実現」と「従業員満足度の向上を実現」している2つの事例紹介を題材にし、
障害対応事例のみならず、属人化の解消事例を通して、他社の事例を自社に役立てるための聴き方、
自社への適用と落とし込み方といった有意義な事例の聴き方の習得を目指し、
グループワーク形式でディスカッションしながら学びます。

＜対象者＞
・他社事例を聞いてもなかなか自社へは適用出来ない、どうすればいいのか？と思っている方
・障害対応者の従業員満足度を上げたいと考えている管理者の方
・従業員満足度と障害対応の迅速性を図りたいと思っている方

・障害対応業務の属人化を解消したいと思っている方
・障害対応を組織的対応にしたいと思っている方
・属人化解消事例を聞きたい方
・他社事例を活かして運用品質の向上、省力化を図りたいと思っている運用担当者の方
・障害対応だけでなく、他社事例のポイントを押さえるコツを知りたい方

＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝

＜内容＞
1. なぜ他社の事例を聞いても自社に活用しづらいのか？
2. なぜERP導入事例はそのまま他社に適用出来るのか？
3. 題材となる事例（１）
   障害対応専任組織で対応しているケース
4. 題材となる事例（２）
   障害対応を輪番制で対応しているケース
5. 2つのケースに共通している考え方とは？その考え方を自社にどう落とし込むのか？
6. 2つのケースのやり方はなぜ違うのか？自社ではどんなやり方が出来るのか？
7. 属人化解消事例から学ぶ大切な観点とは？
8. 課題解決に向けてとらえるべき、課題の本質、真の課題とは？
9. 事例を聴くときの聴き方のフレームワーク（法則/方程式）とは？
10. 事例を聞くときに発表者の目線を意識する意味とは？
11. 事例における論理設計と物理設計（機能と物理）とは？
12. 事例に潜む秘訣の見抜き方