



株式会社ミロク情報サービス

株式会社ミロク情報サービス

東京都新宿区四谷4-29-1
<http://www.mjs.co.jp/>

「プロフェッショナルとして、統一されたサービスレベルの確立が重要。そうした中、社員のスキル知識を測定評価するツールとして、プロジェクトを通して導入されたのがCompTIA A+です。」

営業本部
 営業推進部
 サポート・保守企画グループ

導入のCompTIA認定資格

- CompTIA A+
- CompTIA Server+
- CompTIA Network+
- CompTIA Cloud+
- CompTIA Project+

CompTIA日本支局

東京都千代田区神田三崎町
 3-4-9 水道橋MSビル7F
www.comptia.jp

CompTIAは、1982年、IT業界の要請から発足した非営利の業界団体です。ITに携わる企業や個人の利益を高めるため、「教育」、CompTIA認定資格での「認定」、IT業界の声を反映しIT政策に反映するための「政策支援活動」、IT業界への「社会貢献」の4つを柱として活動を続けています。米国シカゴ本部を中心に世界に10の拠点をもち、2001年に日本支局が設立されています。

ハードウェア導入から保守、復旧業務にいたるワンストップソリューションを展開するミロク情報サービス

安定した利益創出や、顧客満足度の向上を目的としたワンストップソリューションを展開。その実現とさらなる品質維持に欠かすことのできない「人材」の育成にCompTIA認定資格を活用

取得対象者

全てのカスタマーサービス要員 (CS)

取り組みの背景

株式会社ミロク情報サービスは、税理士・公認会計士事務所およびその顧問先企業向けの業務用アプリケーションソフトの開発・販売とともに、パソコンやサーバーの販売・導入から保守サービスの提供まで、ワンストップソリューションを展開している。こうした付加価値サービスに対する高い顧客満足度をICT技術の観点からどのように維持・継続できるのかを検討したとき、ソリューションの展開を担う技術系 (CS職) 社員に対して、メーカーやベンダーに依存しない普遍的な技術習得が可能で、更に社内の共通技術基盤となり、かつ習得技術の拡張も期待できる仕組みの提供が必要となった。

検討の結果、CompTIA A+をはじめとする各種資格取得を通じて、CS職社員のスキル向上、社員間のスキル均一化が期待でき、さらに客観的な評価基準にもなり得るとの判断に至った。



CompTIA A+は、ビジネス環境の中でも最も利用頻度の高いPC/モバイルといった「ポストPC」環境であるITのハードウェア/ソフトウェアを理解し、より複雑なIT環境をサポートする際に必要となるスキルと知識を評価する認定資格。

- ✓ ICT関連の基礎的なスキルを習得する際に最適な内容を網羅していると考え、入社1から3年目のCS職社員向け資格取得を研修などを通じて支援している。更に、習得技術の維持・拡張を目的に2014年以降は、CompTIA Server+の取得を推進している。



CompTIA Server+は、サーバーの構築、管理・運用において、サーバーの役割や仕様、環境問題の特定、災害復旧や物理セキュリティ、ソフトウェアセキュリティの理解と実装、トラブルシューティングなどのスキルを評価する認定資格。

- ✓ 3年目以降の社員に対してサーバーに関するスキルをより深化させ確かなものにすることを目的に研修を行い資格取得を支援している。



CompTIA Network+は、ネットワーク技術に携わる職種において、実務上共通して必須となるネットワークの構成、運用、トラブルシューティング等のスキル、さらにセキュリティに関連するスキルを評価する認定資格。

- ✓ 近年はクラウドサービスに代表されるようにアプリケーションを利用する環境においてネットワーク技術がこれまで以上に重要な領域となっていることを踏まえ、ネットワークにおける幅広い技術分野を網羅する資格取得を推奨するに至った。

取り組み

高い取得率の達成

現在、300名を超えるCS職社員がCompTIA認定資格に裏付けられた技術力を基に、ワンストップソリューションの展開を支えている。取得者は、CompTIA A+認定資格導入の2010年以降、2018年までのデータで全社で延べ230名に上る。

現在の取得対象は、入社2年目以降の社員を対象にしているが、これはICT系知識や技術の必要性を実務経験を通じて強く感じてもらい、CompTIA認定資格 取得によるスキルアップを目指してもらおうことを期待した施策である。

CompTIA Server+やNetwork+取得者数は、それぞれ85名、15名 (全社) であり、毎年増加傾向にある。CS職社員における取得率の高さの背景には、CompTIAの各種資格の取得によるスキルアップとともに、技術拡張への期待を受験者自身が理解していること、また資格取得のための研修を実施し、金銭的負担を支援する取り組みを会社として行っていることがある。

業績への反映

ミロク情報サービスでは、ハードウェア保守の自営化だけではなく、お客様へ導入している自社製システムやネットワークが障害に陥った際に対応するMJSリカバリサービスと組み合わせお客様に提供する事で、ハードウェアから自社システムまでを包括的に復旧させることができ、真の意味でのワンストップソリューションを実現している。これらの各種保守系サービスは自社の安定収入獲得に確実に貢献しており、技術力を背景にした迅速な保守対応がお客様のMJSへの信頼獲得にも大いに寄与している。

新しい価値への創出

A+およびServer+の取得をベースとしたCS職社員のICTスキルの包括的強化に加え、Network+やCloud+の取得を通じて自社サービスとして展開するクラウド系サービスの保守を強化している。さらに、Project+の取得を通じてプロジェクトマネジメントのスキルを習得し、システム導入の上流工程における進捗管理やお客様との建設的交渉を担える人材の育成にも注力している。

CompTIA®