



住所 : 〒 244-0801 横浜市戸塚区品濃町 504-2

TEL : 045-822-1111 (代表)

URL : <http://www.hitachi-densa.co.jp>

従業員数 : 約 7,000 名 (グループ会社を含む)

Case Study

導入例の紹介

**CompTIA A+ / Network+ の導入による
実践能力の早期習得で、生産性向上に貢献。**

Target Section

主にCE、SE、サポートデスク、営業等、ITスキルを必要とする職種へ配属される、技術系の新入社員全員 (グループ会社含む)

Mission

お客様のコンピュータ機器の保守、導入設計、構築、運用監視、電話サポート、営業業務など

Before

従来は、国家資格である基本情報技術者試験を中心とした教育カリキュラムを実施。PCやネットワークにトラブルがあると、すぐにインストラクタを頼り、自分自身で調査・解決しようとする意欲に若干欠けていた。

Action

① 新入社員教育カリキュラムへのCompTIA A+ / Network+の導入

単なる知識の詰め込みではなく、実際に知識を活用できる技術を持つ、つまり実践的なITスキルを修得させることを目的とした。

② 社内ライセンス制度への展開

登録された資格を取得すると、取得に応じて報奨金が支給される、全社員対象の「社内ライセンス制度」にCompTIA認定資格を登録、積極的に社内展開を実施。また、グループ会社においても同様に登録、実施。

独自開発したe-LearningシステムであるHIPLUS (Hitachi Performance and Learning Upgrade Support System) 上に、コンテンツを展開し、新入社員だけでなく、全国310ヵ所のサービス拠点からもイントラネットで学習環境を提供することで展開を支援。

③ 独自の資格取得パスの提示

プロフェッショナル人材としてのスキルを高め、自信を深めるために必要な資格を、どのような順序で取得するのか、そして最終的な高度資格を取得するまでの「資格取得マップ」を提示。A+とNetwork+は、新入社員にとって最初の課題とした。

新入社員は自らの資格取得目標を掲げ、研修期間終了までに合格することを条件に、受験料を会社が負担。能力開発に注力できる環境を提供。

現場の声



日立電子サービス (株)
教育統括本部
コンピュータシステム技術学校
大佐古 裕二 様

DENSAへ入社すると「コ学」へ入学し、ここで8ヶ月間 (約1,200時間)、コンピュータの基礎知識から最新のIT技術の修得とマインドスキルを身に付けます。2003年度から初めて新入社員教育にCompTIAのカリキュラムを導入しましたが、当初は教育環境、使用するテキスト等、すべてが手探り状態でした。新入社員の中には合格がなかなか難しく、チャレンジを断念する者も出てきました。そ

こで、仕事が終わった後にインストラクタが交代で「夜の講座」を開き、問題集などを利用して間違えやすい技術・知識に関する授業やフォローを行い、一人一人のレベルに合わせた、サポートを実施しました。その結果、諦めかけていた気持ちに再度火が付き、合格者が増加しました。やはり教育というのは、インストラクタ側も受講者側も「最後は熱意」であると再認識させられました。

After
裏面へ

After

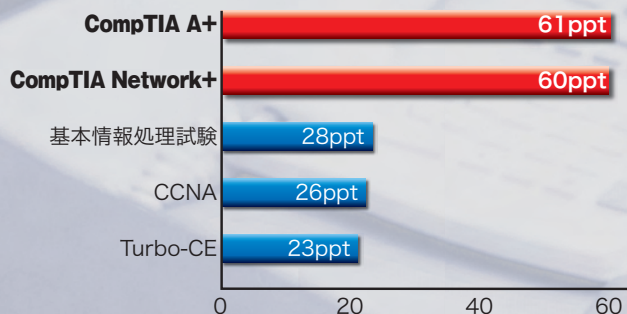
新入社員と所属上長共に、新入社員が CompTIA A+ と Network+ の技術を業務で活用していると考えていることが判明。特に基本情報技術者と比較して約2倍の有効性を記録した。すなわち、CompTIA A+ 及び Network+ が目指す人材育成の方向性が、業務にマッチしていることが証明された。

2003 年度 技術系新入社員（グループ会社を含む）取得状況（全 193 名）

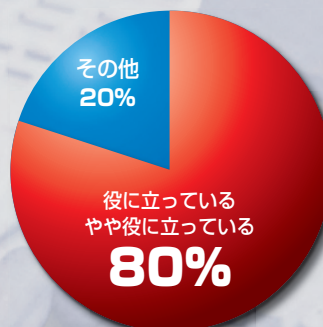
CompTIA A+ 165 名、CompTIA Network+ 170 名

2003 年度の新入社員を対象としたアンケート（2004 年 9 月実施）

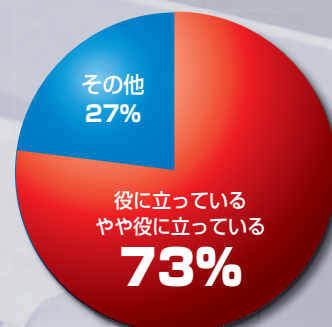
Q. 研修期間中に取得した資格で業務に役立っている資格は？（複数回答）



Q. CompTIA A+ で得た知識は、現在役に立っていますか？（5 段階評価）

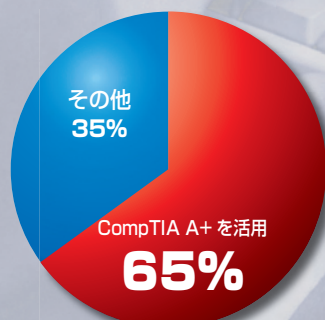
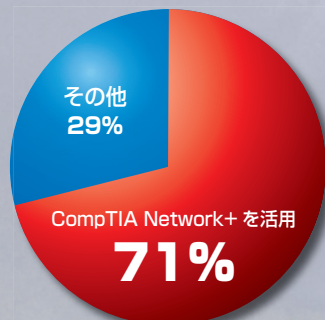


Q. CompTIA Network+ で得た知識は、現在役に立っていますか？（5 段階評価）



2003 年度入社の新入社員について所属上長に対するアンケート

Q. A+ や Network+ の知識・技術を活用度合について



取得者の声

先輩がお客様に説明している内容が理解できた。【C E 業務担当者】

以前は、PC やネットワークにトラブルがあるとすぐにインストラクタに助けを求めていたが、CompTIA の教育を導入後は、自ら障害部位の切り分けを行い、回復を試みながら報告してくるようになった。

【インストラクタ】

CompTIA Research

CompTIA 本部による各 IT 企業のマネージャーに対する調査で、所属しているスタッフに以下の項目を含む 20 のパフォーマンス評価を行うよう依頼したところ、CompTIA 認定資格認定スタッフはどの分野においても高い評価を得ています。（“Measuring the value of CompTIA Certification” より）

- 技術の変化への早い適応能力
- 最も困難な質問の対応に関する信頼性
- 任務に必要なスキルがあるかどうかの確信度
- 一度に複数の問題が対応できる能力
- 生産性
- 顧客への好感度
- 問題を明確に説明できる能力

FTEs の必要とする平均ヘルプデスクの仕事量

「A+」取得率の高いヘルプデスクは、「A+」取得率の低いヘルプデスクに比べ、平均的なヘルプデスクの仕事量を処理するのに、1 人程の低い FTEs で仕事をこなします。つまり「A+」取得率の高いヘルプデスクは、常勤で 1 人分多く業務を遂行することになります。

※ FTEs (full-time-equivalents)・・・常勤で業務に従事している人数

平均月別仕事量（平均電話は 800 回 / 月 平均フィールドサービスコールは 193 回 / 月）が必要とする FTEs

