

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～【オンラインライブ】（4122186）

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、安定且つ効率よく、24時間365日、絶え間なくサービスを継続するという現実です。両面をバランスよく実行する資質やスキルの向上が重要です。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。

開催日時	2022年5月30日(月) 10:00-17:00ライブ配信
カテゴリー	IS運用 専門スキル
講師	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 小松敬子 氏 (NECソリューションイノベータ株式会社 品質・プロセス統括本部 プロフェッショナル 主席主幹)
参加費	J U A S 会員/ITC：33,800円 一般：43,000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	オンライン配信（指定会場はありません）
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	20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	・お申込み後マイページより受講票をダウンロードして内容をご確認ください。 ・演習や質疑応答でマイクを利用することがあります。ご発言いただける環境にてご参加ください。
ITCA認定時間	6

主な内容

■受講形態

ライブ配信（Zoomミーティング） [【セミナーのオンライン受講について】](#)

■テキスト

開催7日前を目途にマイページ掲載

■開催日までの課題事項

特になし

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、安定且つ効率よく、24時間365日、絶え間なくサービスを継続するという現実です。

両面をバランスよく実行する資質やスキルの向上が重要です。

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続けるための方策等について解説します。

<受講者の声>

- ・マクロ的な視点、ミクロ的な視点で運用サービスを見直す機会があり参考になった。
- ・運用だとルーチンワークが主となり、なかなかモチベーションを保つことは難しいが、モチベーションを上げるような教育、指導ができると感じた。今後の運用管理で品質の維持ではなく、メンバーの育成の観点で活かせると思った。
- ・業務をしているだけでは見つけにくい気づきを得ることができ、現状の運用を見つめ直すよいきっかけになった。講師の方もユーモアを交えながら話してくださり非常に興味を惹かれる内容になっていた。

■主な内容

第1部 全般

- 1. システム運用サービスの位置付けを認識する
 - (1) システム運用サービスの重要性
 - (2) システム運用サービスのクラウド化
 - (3) システム運用サービスの課題
- 2. システム運用サービスの変革
 - (1) 既存サービスの省力化への期待
 - (2) DXを中心とする新サービスへの対応
 - (3) 変革ステップ
- 3. システム運用サービスの将来
 - (1) システム運用サービスのあるべき姿
 - (2) システム運用サービス要員の役割

第2部 個別スキル

- 1. システム運用サービススキル
 - (1) サービスとは何かの理解
 - (2) 監視・復旧・変更適用
 - (3) サービス計画
- 2. 改善スキル
 - (1) 改善技法：分析道具、ITIL
 - (2) 活用ツール：業務の見える化、RPA
- 3. 継承スキル
 - (1) ヒューマンスキル：コミュニケーション、マネジメント、プレゼンテーション、等
 - (2) コンセプチュアルスキル：論理思考力、問題解決力、応用力
 - (3) スキルアップ機会の創出：社会課題解決への積極的参加