

Empowered by Innovation



# 日本電気株式会社

“定量的な効果はもちろん、提案力が向上していることや、お客様の信頼感を得られたことも技術者育成の大きな成果です。これらの成果は、技術者育成から資格取得、お客様へのご提案、システム構築、そして運用サポートまでの一連のサイクルがうまく回り始めている結果だと思っています”

日本電気株式会社 ITプラットフォーム事業部 基盤ソフト統括部 マネージャー 鈴木 久美子 氏

## 人材育成の背景

- 増加する大規模デスクトップ仮想化プロジェクトの成功と、お客様への安心感の提供

## 人材育成への取り組み

- シトリックス認定資格取得数の増加を目的とした人材育成を確立

## 人材育成の効果

- シトリックス認定資格取得数が3年間で10倍に増加
- 仮想デスクトップ案件数が6割増加
- 技術問い合わせが3割低減
- ノウハウの蓄積により問題の発生から解決までの時間を短縮
- お客様への提案力の向上と、信頼獲得

## プロジェクト成功の鍵は「人」、を実践し、人材育成に注力 シトリックス認定資格者育成により、お客様からの信頼を獲得し 案件数が6割増加。一方、技術問い合わせを3割低減

C&C宣言の40周年にあたる2017年に向けたビジョン「NECグループビジョン2017」を掲げ、「人と地球にやさしい情報社会をイノベーションで実現するグローバルリーディングカンパニー」を目指す日本電気 (NEC)。NECグループでは、セルフディベロップメント（自らの意思で自らの能力開発をはかるという考え方）を基本に、「NEC Way」の実践を通じて事業に貢献する人材づくりを目指しています。そのために、「事業遂行力の強化」「プロフェッショナル人材の育成」「マネジメント人材の育成」を3つの柱に、さまざまな人材開発施策を展開しており、その一環として、Citrix® XenDesktop®を中心としたシトリックス認定資格者の育成に取り組んでいます。

### 人材育成の背景：デスクトップ仮想化プロジェクト成功の鍵となる「人」の育成が、一層重要に

NECとシトリックスとの歴史は古く、2000年に認定システムインテグレーターの契約を締結し、当時のCitrix MetaFrame（現名称：Citrix® XenApp®）の提供を開始するところから始まりました。現在はXenApp、XenDesktopを中心に、協業関係を強化、拡大。今後は、Citrix XenMobile®やCitrix ShareFile®などにも注力し、お客様へトータル提案を行っていく予定です。NEC ITプラットフォーム事業部 基盤ソフト統括部 マネージャーの鈴木 久美子氏は、次のように語ります。「当初の協業は製品のローカライズやサポートに関するものでしたが、現在ではシトリックス製品のラインナップ拡充に伴い、システム・インテグレーション (SI) での協業など、より包括的な協業関係を構築しています。さらに近年では、市場性や市場動向などを分析しながら、どのように人材を育成していくか、どのような計画で人材を増やしていくかも含めた活動にも両社で取り組んでいます」。たとえばデスクトップ仮想化は、NECがかなり早い時期から注力してきた分野のひとつ。現在、急成長を遂げている分野でもあり、顧客の要件には迅速かつ柔軟に対応していかなければなりません。そこで製品を提供するだけでなく、いかに高品質なSIを提供することができるかも重要になっています。鈴木氏は、「シトリックス製品は、以前は一部のアプリケーションを集約化するための仕組みとしてお客様の部門単位で導入されるケースが大半でした。しかし昨今では、全社レベルでデスクトップ仮想化が導入される案件が多く、プロジェクトを成功させ、お客様に安心感を提供するために、よりスキルと経験を持った人材を投入したいと考えました。そこで、技術者育成に一層注力することとしました」と人材育成を開始した当時を振り返ります。

### 人材育成への取り組み：全国の事業所にシトリックス認定資格者を育成し、 人材を共有する仕組みを構築

シトリックス製品に関する技術者育成は、2011年より開始。シトリックスの提供するオンライントレーニングを受講することで全国の社員がスキルアップを図れるようにし、認定資格を取得できるようにしています。またオンラインコースだけではなく、受講する技術者のニーズに合わせて、内容や日数をカスタマイズしたシトリックスの集合研修型の認定コースも利用しています。NEC ITプラットフォーム事業部 基盤ソフト統括部の鍵谷 年哉氏は、「2011年はトライアル的に人材育成を行い、その結果をふまえて研修メニューを体系化しました。資格取得希望者を募集して、研修を受講してもらい、資格試験を受けてもらうという一連の研修メニューを運用しはじめたのは2012年からでした」と話します。人材育成では、目標案件数を基に、あと何人資格取得者が必要であるという数値目標を設定し、その目標達成に向けた取り組みを推進しています。鍵谷氏は、「大規模なデスクトップ仮想化に対応できる技術者が少なく、XenDesktopの技術者育成を全国の事業所で行う必要がありました。いまやNECでは、日本全国に資格取得者や大規模案件経験者がおり、「全国SEマップ」にまとめることで、プロジェクトへの紹介、育成活動の推進に活用しています」と話します。現在は、対象となる技術者に資格取得を目的とした研修を受けてもらい、そのために所属部門が負担する費用を資格取得推進ファンドで補助する仕組みになっています。鈴木氏は、「所属部門の費用負担を軽減することで、目的を持った多くの技術者に研修を受講してもらうことを目指しています」と話しています。



日本電気株式会社  
IT プラットフォーム事業部  
基盤ソフト統括部 マネージャー  
鈴木 久美子 氏



日本電気株式会社  
IT プラットフォーム事業部  
基盤ソフト統括部  
鍵谷 年哉 氏



日本電気株式会社  
ソリューションプラットフォーム統括本部  
主任  
奥山 聖 氏



株式会社 NEC 情報システムズ  
プラットフォームサービス事業部  
プラットフォーム構築グループ  
主任  
関口 典利 氏

## 人材育成の効果：シトリックス認定資格取得数が3年間で約10倍に。

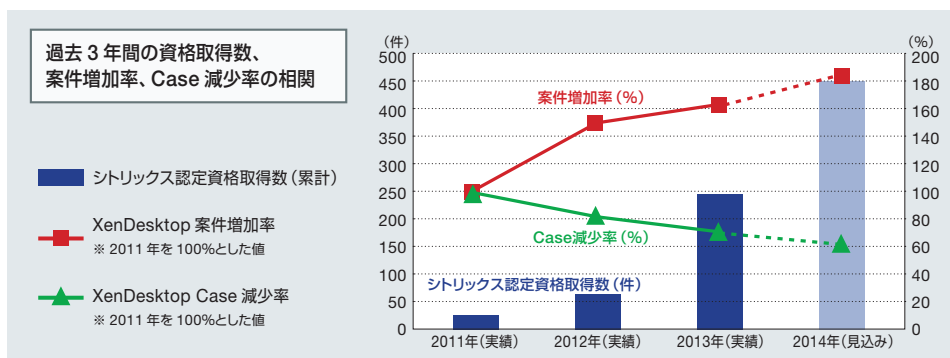
### XenDesktopを中心とした大規模案件における提案力が向上し、お客様の信頼も獲得

NECでは技術者育成により、2011年に25件だったシトリックス認定資格取得数が3年間で約10倍に増加し、順調に数を増やしています。さらに2014年には450件の資格取得数を見込んでいます。また案件数に関しては、2011年と比較し、2012年には5割増、2013年には6割増と着実に増え、2014年には8割増を見込んでいます。一方、シトリックスに対する技術的な問い合わせ（Case）の件数は、2011年と比較して、2012年は約2割、2013年には約3割減少しており、2014年は約4割減を見込んでいます。鍵谷氏は、「資格取得者が増え、案件数も増えている一方で、障害やトラブルなど、大きな問題につながる問い合わせが減少しています。またお客様とのサポート契約数は増えていますが、前線のSEからの問い合わせが減っています。これらは技術者育成の大きな成果だと思います」と話します。人材育成の効果は鈴木氏は、次のように語ります。「定量的な効果はもちろん、提案力が向上していることや、お客様の信頼感を得られたことも人材育成の大きな成果です。これらの成果は、資格取得を含めた技術者育成から、お客様へのご提案、システム構築、そして運用サポートまでの一連のサイクルがうまく回り始めている結果だと思っています」。資格取得による効果を、現場で活躍するSEであるNEC ソリューションプラットフォーム統括本部 主任の奥山 聖氏は、「2012年に2日間の集合研修を受講して、仮想化アドミニストレーター資格（Citrix Certified Administrator: CCA）を取得しました。CCAを取得する前はシトリックス製品について独学で勉強していました。CCAを取得したことで、システム全体を体系的に理解することができました。実プロジェクトにおいて設計や構築を推進する上で非常に役立っています」と話します。

さらに奥山氏は、「資格を取得したことで、お客様に自信をもって提案ができるようになりました。また資格取得を通して知り合った社員と、技術的な情報交換ができるようになったことも資格を取得したメリットです。以前よりも、シトリックス製品に関わっている社内のコアメンバーと技術情報交換を行うことで、より最適な設計に落とし込むことができるようになりました」と話しています。NEC情報システムズ プラットフォームサービス事業部 プラットフォーム構築グループ 主任の関口 典利氏は、「2013年月中旬に研修を受講して、CCAを取得しました。ある官公庁のお客様の仮想デスクトップシステムが本番稼働した後に資格を取得したのですが、運用フェーズにおいても資格取得で得た知識が大いに役立っています」と話します。また関口氏は、「システム構築や運用において、どうしても問題は発生してしまいます。しかし資格を取得したことで、問題の発生から解決までの時間も短縮できました。どこで、どんな問題が起きているのか、シトリックス製品の問題なのか、それ以外なのかといった切り分けが短時間で的確に行えるようになりました。スムーズな初動対応を行うことで、お客様からの信頼感も増えています」と話しています。鈴木氏は、「プロジェクトで重要なのは、状況の変化に対して、技術的、人的リソースを有効活用して最大のパフォーマンスを発揮し、失敗のリスクを最小化させることです。シトリックスから、市場の変化やNECのマーケティング戦略にあわせた教育カリキュラムの提案があったことも、非常に効果的でした」と話しています。

### 今後の展望：XenDesktop 7を中心に、プロジェクトにおいて特に重要となる要件定義・設計フェーズに対応できる人材育成を一層推進し、お客様のワークスタイル変革支援を加速

NECでは、すでにXenDesktop 7の認定資格を取得した社員もいますが、今後さらに XenDesktop 7に対応した集合研修の比率を拡大していく計画です。特にWindows XPのサポートが終了したこともあり、Windows 8への移行を進めるお客様も増えています。タブレット端末の対応なども含めた提案が有効なことから、XenDesktop 7の技術者育成は、お客様のニーズに応えるための重要なポイントとなっています。鍵谷氏は、「モバイル端末を使って、いつでも、どこでも仕事ができる、ワークスタイル変革のニーズがますます高まっており、XenDesktop 7の案件増加が予想されています。またNECでは、最適な設計・サイジングによりXenDesktopを組み込んだ仮想デスクトップシステムの垂直統合製品として、Application Platform Suite シンクライアント基盤を提供しています。この基盤もXenDesktop 7に移行済みで、そのための技術者育成も進めています」と話します。鈴木氏は、「仮想デスクトップ案件では、システム構築も大切ですが、要件定義や基本設計などの前工程も非常に重要です。この前工程にきちんと対応できる人材を一層増やしていきたいと考えています。また、XenDesktop 7よりシトリックスの研修プログラムが刷新され、プロジェクトフェーズに沿った人材育成の形となり、設計フェーズに対応した教育コース、上位資格も用意されています。この点は我々の考えと一致するところであり、共通の目的を持って人材育成を行えるようになりました。今後もシトリックスにはこれまでと変わらないサポートを期待しています」と話しています。



Citrixについて

Citrixは、新しい快適なワークスタイルを実現する仮想化、ネットワーク、クラウドインフラストラクチャのリーディングカンパニーです。

**CITRIX®**

シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社  
TEL: 03-4577-5900 (代表)  
www.citrix.co.jp

©Copyright 2014 Citrix Systems, Inc. All rights reserved. Citrix®, XenDesktop®, XenApp®, XenMobile®, ShareFile® は、Citrix Systems, Inc. の米国あるいはその他の国における登録商標または商標です。その他の社名、商品名はそれぞれの所有者の商標または登録商標です。

CSJ/NEC/0314/5000