

# HRO Report

## インタビュー調査編

明治大学 経営学部

中西 晶 山下 充

宇田川元一

高木俊雄

星 和樹



2006/05/29

MEIJI UNIVERSITY

## 目次

1. セキュリティに関して
  - 1-1 人的セキュリティ
  - 1-2 技術的セキュリティ
  - 1-3 組織的セキュリティ
2. 情報共有に関して
  - 2-1 電子媒体などの活用
  - 2-2 文書化
  - 2-3 フェイス・トゥ・フェイス
3. 人材育成に関して
  - 3-1 Off-JTの積極的活用
  - 3-2 現場での学習
4. まとめーインタビュー調査から見る今後の課題ー

2006/05/29

MEIJI UNIVERSITY

# 1. セキュリティに関して

## 1-1 人的セキュリティ

- 掌、指紋認証など生態認証方式を採用
  - セキュリティレベルが設定しており、登録されたスタッフ以外の入室不可
- 制服の色分け
  - 担当分野によって色が異なる
  - ⇒このような方法は、空母などでも見られる
- 正社員で運営
  - 非正社員は簡便な業務に限定
  - 正社員採用時には技術的スキルのみならず、倫理的判断力もチェック

## 1-2 技術的セキュリティ

- 基幹網のみならず末端網まで二重化
- 発生するイベントのフィルタリング
  - 重要なものだけを報告
- セキュリティ監査を導入
  - 外部からの攻撃を依頼
- エスカレーション・ルールを採用
  - 技術的難易度+顧客へのフィードバックで設定

## 1-3 組織的セキュリティ

- 情報セキュリティ委員会を設置
  - 情報セキュリティ管理責任者(CISO)
  - ISMS適合性評価制度
  - BS7799
- 業務のモニタリング
  - 厳重な入退出管理を行い、業務エリアとは隔離
  - 専任スタッフが24時間365日体制でオペレーターをチェック

## 2. 情報共有に関して

### 2-1 電子媒体などの活用

#### – メール・メーリングリスト

- インシデント情報の共有
- 簡単な問題解決の指示

#### – 電話・電話会議

- 緊急性が高いもの
- メールでは時間がかかるもの

#### – チケットシステム

#### – ホワイトボード

- 当初は用いられていなかったが、物理的な情報共有  
⇒ディスプレイ上の情報は技術者にとってもリアリティが薄く、ホワイトボードによる情報共有は依然として有効であるとの認識

## 2-2 文書化

### – 手順書の作成

- 失敗例の重視
  - 業務手順をマニュアル化するだけでなく、失敗例の文書化をおこなう

### – 再現試験と報告書の作成

- 問題が生じた件に対する再現試験を実施し、その試験結果をまとめる(場合によっては部門間共有する)

## 2-3 フェイス・トゥ・フェイス

### – 業務時間の重複

- シフト交代時に約30分程度の重複時間をつくる
  - 特に重要事項について口頭による引継ぎが行われる
  - そのほかに関しては電子媒体(メールや社内WEB)などを利用

### – システムセキュリティ会議の開催

- 脆弱性情報の共有、解決にかかった時間などの報告

### – 部門内・部門間ミーティング

- 品質会議やレビュー会議など

### – MBWA (Management By Walking Around)

- マネジャーが他部門に積極的に顔を出す

### 3. 人材育成に関して

#### 3-1 Off-JTの積極的活用

- 研修
- JANOG等への参加
- 社内設備の活用
  - ・ いつでも自由に使えるPC、仮想システムを設置
  - ⇒ 勤務時間外(休憩時間や休日)に利用することにより、専門性を高める

### 3-2 現場での学習

- ベテランと新人
  - 高い専門性を持った人と新人を一緒のチームにする
  - ⇒現場での学習を促進
- ローテーション
- 演習(エクササイズ)

## 4. まとめ

—インタビュー調査から見る今後の課題—

#### 4-1 一極集中

- 専門性が高いため、スキルの差が生ずる
  - ⇒問題に対処するためのキーパーソンが発生
  - ⇒その人がいないと解決までに時間がかかる

#### 4-2 人材育成

- ゼネラリストとスペシャリスト
  - 単一業務のみに秀でた技術者ではなく、様々な業務を遂行できる技術者が必要
  - 他部門間の調整や、全体的把握ができる人材が必要
- 定着率
  - 技術者の定着度が低い
- Off-JTとOJTとの関連
  - Off-JTでの研修とOJTを結びつける
  - ⇒その教育方法を充実させることが必要



#### 4-3 開発と運用の分離

- サービス提供者に顧客からのレスポンスがこない
  - ⇒部門がクローズになりやすい
  - ⇒技術的専門性のみ高まることがある