

TOSHIBA

今と未来の IT社会を支え続ける

東芝ITサービス株式会社

— RECRUIT —

東芝ITサービス株式会社

〒210-8551 神奈川県川崎市川崎区日進町1-53 <https://www.it-serve.co.jp/>

04A-1903-1903①

今と未来のIT社会を支え続ける 東芝ITサービス

ロボット、AI、ビッグデータ、etc…

最先端の技術も加わり、日々複雑さををていしていくITシステム。

あまり表に出て目立つことはないけれど、私たちはいつもお客様の一番近くにおいて、きめ細やかなサポートを実施することでお客様のシステム運用に「安心」と、「安全」を提供しています。

日々、社員一人ひとりがお客様と直接触れ合うことで、少しずつ積み重ねてきた「信頼」。それは私たちの誇りでもあり、大きな財産です。



ITシステムは皆さんの目に見えないところでも、休みなく動き続けています。

当社は、そんな大切なITシステムの設計・構築から導入・展開、運用、保守まで、ライフサイクル全体を通して価値あるサービスを提供し、社会の発展に貢献しています。

主なサービス概要

設計・構築

【PI(プラットフォームインテグレーション)サービス】

●システムのライフサイクルを意識し、導入後の運用性や保守性を考慮したプラットフォームの設計・構築を提供

多様化・複雑化するお客様のニーズやシステム環境に応じて、運用性や保守性だけでなく、近年増加しているハッカーなどの脅威からシステムを守る安全性(セキュリティ)を考慮した機器選定を行い、お客様にとって最適なプラットフォームの設計・構築を実施します。

具体的なサービス ○機器選定・調達サービス ○設計サービス ○構築サービス

運用

【リモートマネジメントサービス】

●24時間365日体制でシステムの安定稼働に向けた監視や遠隔運用、サービスデスクとの連携によるスムーズな問題解決を実現

お客様のシステムをリモート運用センタから安定稼働に向けた監視や定期的な遠隔運用など、24時間365日体制で実施します。異常発生時やシステム状況が変化した場合は、遠隔運用により速やかに対応したり、日々の運用でシステム異常の予兆を検知した場合は、保守サービスと連携し障害を未然に防ぎます。また、お客様からの業務や機器操作に関するお問い合わせにも、きめ細やかなコミュニケーションで対応し、サポートします。

【オンサイトマネジメントサービス】

●お客様の業務内容に合わせ、お客様システムに密着した最適なシステム運用を実施

当社のエンジニアがお客様の下でお客様に代わって、業務に合わせた各種サポートやきめ細やかなシステム運用をフェイストゥフェイスで行います。業務の効率化やトータルコストの削減と、より安定したシステム運用を可能にします。

具体的なサービス ○リモート監視・運用 ○自動化運用 ○サービスデスク(ヘルプデスク) ○セキュリティ監視(フォレンジック対応) ○駐在運用

保守

【フィールドサポート】

●全国のサービス拠点に配置されたエンジニアが、24時間365日体制でトータルサポート

様々なIT系機器のプラットフォーム(OS、MW、ハードウェア)やプラットフォーム上で機能するアプリケーションソフトウェアから、外貨両替機、太陽光発電、医療機器などのメカ系及び制御、IoTシステムなど幅広いビジネスユニットを対象に、知識と高い技術力を備えたエンジニアが迅速にトラブルを解決します。

【バックラインサポート】

●高度な技術力のスペシャリスト集団がシステムの安定稼働をサポート

より高度な技術力を備えたスペシャリスト集団をバックラインサポートとして配置し、フィールドエンジニア並びに各製品機器ベンダやソフトウェアベンダなどと連携をして、お客様のシステムの安定稼働をサポートします。

具体的なサービス ○ハードウェア保守 ○プラットフォーム保守 ○システム保守

Interview

やりたいことがきっと見つかる。

みんなに誇れる自分になれる。

多種多様な個性が、幅広く活躍出来るフィールドがあります。



運用

田港 雅 Taminato Miyabi
サービスデスク 入社1年目 高等専門学校卒

いろんな経験ができそうだと志望。 教育研修は本当に充実していると実感。

私は高専で情報系を専攻し、卒業後は大学に編入するか就職するかで迷っていたのですが、早く社会に出て実践的な技術を身につけるほうがいいと考え、IT企業への就職を決めました。なかでも当社を志望したのは、設計から構築、運用まで一社ですべて手がけていることが純粋に凄いと感じ、いろんなことが経験できそうだったからです。実際に入社して実感するのは、本当に教育研修がしっかりしているということ。最初の半年間はずっと新人研修で、メールの書き方やプレゼンテーションなどの社会人として求められる基本的なスキルにはじまり、プログラミングやネットワーク設定などのテクニカル研修、さらには実務に沿った形でのグループワークなど、非常に充実した内容で同期のみんなとの絆も深まりました。

配属先はiPhoneのサービスデスク。 先輩の指導を受けて電話対応デビュー。

私は学生時代、みんなの前であまり自分の意見を言えるタイプではありません



運用

守屋 聡 Moriya Satoshi
駐在運用 11年目 工業高校卒

常駐型の運用エンジニアとして活躍。 入社4年目には担当業務のリーダーを任される。

私はここ10年ほど、お客様である企業に常駐して情報システムを運用する“オンサイトマネジメントサービス”に携わっています。たとえば、お客様が業務で使われる社内Webサイトなどが常に安定稼働するように技術的にサポートし、問題があればすぐに対応してシステムを改善していくことが私たち運用エンジニアの役割です。10名ほどのチームで常駐し、いくつかのグループに分かれて、システムを構成するパソコンやサーバー、ネットワークなどの機器をそれぞれ担当。私は4年目から担当領域のリーダーを任せられ、グループのメンバーをまとめて運用業務を進めていく立場を務めることに。最初はとまどいましたが、上司や先輩方がバックアップしてくださり、私なりにチャレンジすることで大きく成長できたように思います。

自分が懸命に考えて提案したことで お客様に喜んでいただけるやりがい。

この仕事の醍醐味は、自分が考えて提案したことでお客様に喜んでいただ

当社のモットーは、「社員全員が自信と誇りに満ち、お客様から信頼される元気な会社を創る」です。

お客様と、とても身近な距離にある技術サービスが主体の会社ですから、一番大切なのは「人」です。

社員一人ひとりがモチベーションを高め、家族や友達にも自慢できる会社になること。

そのように従業員満足度が上がれば、顧客満足度も上がり、社会に信頼される会社になると信じています。

専門的な技術力については、新人研修をはじめ教育体制が充実していますから、まったく心配いりません。

むしろ大切なのは、やる気と明るくコミュニケーションを図れる人間力。

意欲的な学生のみなさんとお会いできるのを楽しみにしています。

でした。なので、新人研修のグループワークで同期と議論するなかで私の意見が周りに認められた経験は大きな自信になりました。研修を通して自分がちょっと変わったように感じています。そして研修後に配属されたのが、お客様である企業からのIT製品やサービスに関する技術的な問い合わせに対応するサービスデスク。そのなかで私はiPhoneを担当することになりました。「メールが見られない」などお客様から電話で寄せられる不具合の報告を受けて、その解決策を調べてお伝えしていくことが私の仕事。しばらくは先輩方から丁寧に業務を教えていただき、3カ月後に電話対応デビューしました。

1年目からソフトウェア型ロボットで 業務を自動化することにもチャレンジ。

最近は電話対応にも慣れてきて、私の回答に対してお客様から「ありがとうございます」という感謝の言葉をいただけることもあり、そんな時は仕事のやりがいを感じます。また最近、部内でRPAというソフトウェア型のロボットを導入し、電話対応時の問題解決のための手順書を自動化する取り組みも進めています。面白そうだと興味をもって「RPAをやってみたい」と上司に希望し

たところ、RPAの研修を受けさせていただき、いま実際に自分でプログラミングして自動化の仕組みを作っているところです。入社1年目でこんな仕事にチャレンジさせてもらえるのも、きっと当社ならではの意欲があれば若いうちから大きく成長できる環境なので、まずはこのサービスデスクを究め、将来はいろんな仕事に挑戦してみたいと思っています。

◎ある日のスケジュール

| | | |
|-------|------|------------------------|
| 8:30 | 出社 | メールをチェック |
| 9:00 | 顧客対応 | お客様からの電話に対応 |
| 11:00 | 顧客対応 | お客様からの問い合わせメールに回答 |
| 12:00 | 昼食 | 社員食堂でランチ。お気に入りにはキーマカレー |
| 13:00 | 顧客対応 | 業務再開。お客様からの電話に対応 |
| 15:00 | 事務作業 | 空いた時間にRPAのプログラミング |
| 17:30 | 退社 | 独身寮に戻ってのんびりと過ごす |

けること。リーダーになって1年ぐら経った頃、お客様から「社内のサーバーを入れ替えて新しい機能を実現したい」という相談があり、一緒に取り組むことになりました。しかし、当時の私はまだまだ技術的な知識が乏しく、どうすれば実現できるのかよくわかりませんでした。そこで上司や先輩方にも助けていただきながら一生懸命調査して、「このサーバーとこのソフトウェアを組み合わせれば実現できるのでは?」と考えてお客様に提案。何度も何度も試行錯誤を重ねましたが、結果としてお客様から「そこまで考えて提案してくれるとは思わなかった」とお褒めの言葉をいただき、私の提案に満足してくださった時はとてもうれしかったですね。

自ら手を挙げて社内活動の実行委員に。 この会社をもっとより良くしたい。

運用エンジニアとしてお客様に貢献する一方、最近は東芝ITサービスをより良くしていくための取り組みにも参加しています。現在、社内を横断して当社の今後について議論するコミュニティ活動が進められており、自ら手を挙げてその実行委員になりました。私は工業高校を卒業して当社に就職しましたが、入社当初は自分がこうして社内に影響を与えられる人になるとは

想像もしていませんでした。この会社は個人のやる気を尊重してくれて、いろんなチャンスを与えてくれるので毎日が本当に面白い。これからは、高度な資格も取得してエンジニアとしてスキルアップすることはもちろん、マネージャーとしてのキャリアも磨き、チームを率いて仲間と一緒に大きな仕事を成し遂げられる人財になりたいと思っています。

◎ある日のスケジュール

| | | |
|-------|-----|-------------------------|
| 08:30 | 出社 | メールチェックとその日のスケジュール確認 |
| 09:00 | 朝会 | チーム内でミーティングし、メンバーの予定を確認 |
| 10:00 | 会議 | お客様との定例会に参加し、要望をヒアリング |
| 12:00 | 昼食 | 料理が好きなので自分が作ったお弁当でランチ |
| 13:00 | 打合せ | メンバーと議論しながら今後の運用業務を企画 |
| 15:00 | 作業 | 自ら作業しつつ、メンバーからの相談にも乗る |
| 18:00 | 退社 | オフは買い物やスポーツ観戦でリフレッシュ |



設計構築 **瀧本 一樹** Takimoto Kazuki
プラットフォームインテグレーション 入社9年目 大学卒

官公庁担当のプリセールスエンジニアとしてキャリアをスタート。

私は大卒で入社してもうすぐ10年ですが、最初の7年間はプリセールスエンジニアとしてキャリアを重ねました。プリセールスエンジニアは、営業担当と同行してお客様にシステムを提案し、新規の案件を獲得していく仕事。ちょうど私が2年目になった時、社内で官公庁のシステム入札案件を専門に手がける営業チームが新たに発足し、若手の私もそこに参加することになりました。入札案件は提案の準備に1年かかることも珍しくなく、しかもシステムの規模も非常に大きい。当時の私の器を超えるような仕事でしたが、優秀な先輩方とともに早くからこうした重要な業務にチャレンジできたのは、いま思えばとても幸運でした。大変な思いもすることもありましたが、だからこそ実力が大いに磨かれたと感じています。

入社5年目で、数十億円規模の入札案件の提案を任される。

いまでも強く印象に残っているのは、入社5年目に関わった全国規模の防



保守 **上甲 聡太** Joukou Souta
フィールドサポート 8年目 工業高校卒

メンター制度のおかげで一人前に。新人の育成にとっても熱心な会社。

私は工業系の高校を卒業後、興味があったITの仕事に関わりたくと当社に入社しました。半年間の新人研修後、最初に配属になったのはフィールドサポート部門。企業のお客様のパソコンやサーバーなどに発生したトラブルを現地で解決する保守業務を担当することになりましたが、コンピュータのハードやソフトの専門的な知識はほとんどなかったのが最初はとても不安でした。でも新人全員にひとりずつ、メンターと呼ばれる教育係の先輩がついてくれて一から丁寧に教えてくださいました。とても教育熱心な方で、困ったことがあれば何でも気がねなく相談できましたし、そのメンターの先輩のおかげで私も一人前になりました。当社は本当に新人の育成に力を注いでおり、それは学生のみなさんにも胸を張ってアピールできます。

医療に欠かせないシステムのトラブルをこの手で解決していく。

パソコンやサーバーの保守業務に4年ほど携わった後、1年間、官公庁のお



保守 **藤原 里花子** Fujiwara Rikako
バックラインサポート 5年目 高等専門学校卒

インターンシップがきっかけで志望。入社後、面白い仕事に出会えた。

私が東芝ITサービスを志望したのは、高専4年生の時に参加した当社のインターンシップがきっかけでした。そこで一週間、職場を体験している先輩方とお話させていただくうちに、とても雰囲気良く働けそうだと感じたのです。また、私は高専で情報系を学んでIT業界を志望していたものの、正直、自分にどんな仕事ができるのか全く分かりませんでした。その点、当社は設計から構築、運用、保守まで手がける領域が幅広く、ここなら自分に向いている仕事が見つかるのではないかと思ったことも志望した大きな理由です。そして入社後、配属されたのはITプラットフォーム保守業務のバックラインサポート(技術支援)を行う部門で、そこでまさに私が面白いと思える仕事に出会うことができました。

データベースの保守の技術支援に奮闘。奥が深くチャレンジしがいがある。

いま私が担当しているのは、企業の情報システムに欠かせない"データ

ベース"に関する保守の技術支援。データベースで世界的に有名なオラクル社の製品を主にサポートしており、お客様から「データベースに異常がある」という報告が入ると、その原因を探って解決策を考えて提示していくことが、私たちのチームの役割です。配属時にデータベースに関する知識はほとんどありませんでしたが、チームには経験豊かなベテランの先輩方がいらっしや、みなさんから教えていただきながら技術を習得。また、個人的にも勉強に励み、「Oracle Master Gold」という高度な資格も取得しました。でも、データベースはとても奥が深く、これぐらいではまだまだプロフェッショナルとはいえず、とてもチャレンジしがいがあります。

現在はシステムの設計・構築に奮闘。「東芝」だからこそ挑める仕事がある。

現在も引き続き官公庁の案件に関わり、営業やプリセールスエンジニアが受注してきた案件を、今度は実際に形にしていく役割を担っています。たとえば全国規模の防災システムを実現するために必要なIT機器を選定し、それぞれ機能を設定して各地に納入して、稼働後の運用監視の仕組みも作り上げていく。いま私が設計・構築しているのは、国民のみなさんの生活を守

客様にIT機器を導入展開する際のスケジュール調整や人員計画などのコーディネート業務を経験。その後、再びフィールドサポート部門に復帰し、現在は病院やクリニックのお客様が利用されている医療用画像管理システムの保守を担当しています。これは患者さんのレントゲン画像やCT画像などをネットワークでサーバーに送り、そこから医師の方々がパソコン端末で画像データを受信するシステム。企業用のサーバーと違ってシステムが特殊であり、また先輩方に教えていただきながら知識を習得していききました。さらにこの医療用の画像を管理するサーバーは、インターネットを使ってリモートで操作して保守できるため、そのスキルも学びました。

医師の方々からの「ありがとう」の感謝の言葉が、何よりのやりがい。

医療用画像管理システムにトラブルが起こり、たとえば医師の方が診断画像を確認できないという事態になると、患者さんの命に関わることもあります。緊急性が高いと判断したトラブルについては、チームの仲間にリモートでの保守をお願いしつつ、すぐに現地に急行。病院の診療室にお邪魔し誠意をもってトラブルを解決して、医師の方々から「本当に助かったよ。ありがとう」

題に直面することもあります。チームの先輩方と議論してアイデアを出し、それで解決できた時はとても大きな達成感があります。データベースの専門家は業界内でも少ないので、これからさらに知識とスキルを磨いて「データベースで困ったことがあれば東芝の藤原に相談しよう」と、そう周りから認められるようになることが今の私の大きな目標です。

「データベースのことなら藤原に聞け」業界でそう認められるような専門家に。

データベースは、文字通りシステム上のあらゆるデータを管理する機能であり、たとえばショッピングサイトや予約サイトなどでは心臓部となるものです。そこに異常が起きると、サイト全体がダウンし、利用者のみなさんに大きな迷惑がかかってしまいます。トラブルが発生すると一刻も早く解決しなければならず、それを担う私たちの責任は非常に大きいです。難しい問

るきわめて重要なシステムであり、こうした国家プロジェクトレベルの仕事を手がけられるのも、やはり「東芝」が築き上げてきた実績とブランドがあるからこそ。しばらくはいまの部署で技術力を磨き、ゆくゆくはまたプリセールスに戻り、よりスケールの大きな案件を自分がトップに立って獲得していくような、そんな人財を目指していきたいですね。

ある日のスケジュール

| | | |
|-------|-----|--------------------|
| 9:00 | 出社 | メールチェックとスケジュール確認 |
| 9:30 | 設計 | 官公庁向けシステムのインフラ設計 |
| 12:00 | 昼食 | 事業所近くのレストランでランチ |
| 14:00 | 打合せ | お客様を訪問して設計内容の確認 |
| 16:00 | 打合せ | 機器を納めるデータセンター内を確認 |
| 17:00 | 構築 | お客様に納める機器の設定と検証 |
| 19:00 | 退社 | オフは我が子と遊ぶのが何よりの楽しみ |

という感謝の言葉をいただいた時などは、まさにフィールドサポート冥利に尽きる思いです。とはいえ、まだまだこのシステムを完璧に理解しているわけではなく、もっともっと究めていかなければならない。医療の画像診断方法も常に進歩しており、今後はそうした知識も身につけてお客様に貢献していきたいと思っています。

ある日のスケジュール

| | | |
|-------|----|-----------------------------|
| 9:00 | 出社 | その日の行動スケジュールを確認 |
| 10:00 | 準備 | 訪問は主に午後から。そのための準備を行う |
| 11:00 | 作業 | リモートでお客様のサーバーにアクセスして保守 |
| 12:00 | 昼食 | オフィスの近くで同僚とランチ |
| 13:00 | 訪問 | トラブルの報告があった病院へ向かう |
| 14:00 | 作業 | 現地でシステムを検証し、部品交換などで問題を解決 |
| 17:00 | 退社 | オフの趣味は格闘ゲーム。e-Sportsの大会にも出場 |

ある日のスケジュール

| | | |
|-------|-----|------------------------|
| 9:00 | 出社 | お客様からの依頼のメールを確認 |
| 9:30 | 会議 | チームの先輩方とトラブルの解決策を議論 |
| 11:00 | 検証 | 社内でデータベースの実機を使って検証 |
| 12:00 | 昼食 | 社内で販売しているお弁当でランチ |
| 13:00 | 検証 | 再び社内でトラブルの解決法を検証 |
| 15:00 | 打合せ | データベースの製造元に連絡して情報を収集 |
| 18:00 | 退社 | オフは映画やライブを観に出かけてリフレッシュ |