



富士ゼロックス株式会社

アップルの技術者認定資格を エンジニアのスキル標準に採用

ソリューション提案能力の底上げを目指す

プロフィール

富士ゼロックス株式会社

1962年、富士フィルム株式会社と英国のランク・ゼロックス社（現ゼロックス・リミテッド）との合弁会社として発足。カラー複写機、ファクシミリ、プリンタ、複合機をはじめとするオフィス機器の製造販売、サプライ用品の販売、ドキュメント処理に関連するソフトウェア開発、サービス、ソリューションの提供を行っている。出版、印刷、デザインをはじめとするプロ向け市場の開拓においては、アップルとも協力し、ソリューション提案および販売活動を行う Apple Solution Experts パートナー企業でもある。社員数36,396人（2005年3月期 連結）。売上高約10,292億円（2005年3月期 連結）。

塚原研修所（写真）は、1984年に竣工した教育・研修用の施設。研修棟のほか、宿泊棟を備え、全国から集まった富士ゼロックスグループのエンジニアが、様々な教育・研修プログラムを受講できる設備が整っている。



富士ゼロックス 塚原研修所にて。「Mac OS X Server 入門」コースを受講するエンジニアの皆さん。

富士ゼロックス株式会社では、2005年10月、エンジニアのスキルスタンダードの一つとして、アップルの技術者認定資格を採用した。同社では、アップル製品を含むシステム構築やソリューション提案に関わるエンジニアの拡大と能力の底上げを目指す。

資格取得を通じて、顧客へのアピールをはかりたい

「ザ・ドキュメント・カンパニー」を標榜する富士ゼロックス株式会社は、カラー複合機・複写機、プリンタ、ソフトウェア、サービスをはじめソリューション提案を通じて、ドキュメントの品質向上にこだわりを持ち、ドキュメント作成プロセス全般にわたるサービスを提供している。その富士ゼロックスが、アップル技術者を対象とした3種類の認定資格—アップル認定ヘルプデスクスペシャリスト（ACHDS）、アップル認定テクニカルコーディネータ（ACTC）、アップル認定システムアドミニストレータ（ACSA）—を、社内のエンジニアのスキルスタンダードの一つとして採用することを決定した。

今回、同社がアップル認定資格を正式採用した理由として、「富士ゼロックス製品とアップルが提供するカラーソリューションの親和性の高さ」を挙げるのは、同社販売本部サービス営業推進部 FUJIFILM/Apple商品推進長の鳥海志郎氏だ。「ソリューション提案には、自社製品だけでなく他社製品も含めたハードウェア、ソフトウェアの知識と、それに加えてお客様の業務知識が欠かせません。DTPやグラフィックス処理、カラーマネジメントなど、デザインや印刷のジャンルでプロ向けソリューションを最も強く意識しているPCメーカーはアップルだと私は思っています。富士ゼロックスでは従来からドキュメントのデジタルカラー化、ネットワーク化を推進し、現在ドキュメントを中核としたサービス事業展開に注力しています。プロ向けのサービスにおいては、アップルのソリューションを勉強し、取り入れることで、より高いシナジー効果が得られるものと期待しています」（鳥海氏）。

「サポートサービスという視点から見ても、アップル認定資格取得には大いに意義があります」と語るのは、カスタマサービス本部サービス企画管理部計画グループマネジャーの村上智彦氏である。「複写機、プリンタ、複合機など、富士ゼロックスの主力となるオフィス向け機器では、アフターサポートが重要な役割を果たしています。お客様と直に接するカスタマエンジニア（CE）の主要業務は製品のアフターサポートですが、近年は、サポートだけにとどまらず、お客様のシステム構築も担当してきています。お客様に提案を行うためには、製品・デファクト技術力に併せてお客様のワークフローを理解するスキルも必要となります。アップルが提供する3つの認定資格は、主にソフトウェアサポートやシステム構築のためのもので、製品・デファクト技術スキルを身につけるのに適しています。CEのスキルアップをはかるための、一つの指標になると考えています」（村上氏）。

営業、サポート、いずれの部署でも、富士ゼロックスのエンジニアがアップルのソリューションを学び、認定資格を取得することに大きな期待を寄せているのが伺える。では、富士ゼロックスは具体的にはどれくらいの人数の資格取得者を見込んでいるのだろうか。



富士ゼロックス株式会社
販売本部 サービス営業推進部
FUJIFILM/Apple商品推進長
鳥海志郎氏

自らも講師としてエンジニアの教育を担当しているカスタマーサービス本部テクニカルサポートセンターサービス教育センターの渡邊由久氏は次のように語る。「富士ゼロックスにはアップルのACDT※という修理技術者の資格取得者が全国で既に500名ほどいます。ACHDSについては約100名、ACTCについては70~100名、ACSAについては、最低でも10名程度を確保していきたいと考えています」(渡邊氏)。アップルの認定資格は、資格を取得するというプロセスを通じて知識を整理できる点が優れていると渡邊氏は語る。「勉強したことが、サポート力、提案力の向上に直接反映できる内容になっていると考えます。資格を取得することでお客様へのアピール力が高まることも高く評価しています」(渡邊氏)。

※ACDTはMacの修理業務を行う特定の企業が取得する資格であり、一般には公開されていません。

エンジニア教育における資格取得の意義

富士ゼロックスは、従来からエンジニアの育成とそのための教育制度の充実に大きな力を注いできた。5000名のカスタマーエンジニアは、社内の技能検定制度(4級~グランドマスター)と部門で推奨する公的資格・企業認定資格の取得を目指す。教育訓練をする上で全国を6つのブロックに分け、そのブロックごとに、必要となる人材の育成計画を立案する。

エンジニアの教育カリキュラムはコンピュータやネットワーク、インターネットなど幅広い分野に渡っており、CE全員が受けることになっている研修は、自社製品だけでなく、Windows、LinuxやMacに関する要素も含まれている。そのため、一人のエンジニアが年間を通じて教育研修を受ける日数は、平均で約20日にも及ぶという。

こうした教育制度を支える重要なインフラとなっているのが、関東と関西にそれぞれ一カ所ずつ設けられた研修施設だ。関東地区の教育の拠点となる塚原研修所では、CEのための自社製品のメンテナンスに関する研修や、システムエンジニア(SE)のためのシステム開発に必要な各種研修が、毎日のように行われており、国内の富士ゼロックスグループ各社のエンジニアは元より、中国をはじめとするアジア・オセアニアからも研修生がやって来る。

取材に訪れた日はちょうど「Mac OS X Server 入門 v1.1」と題した4日間のコースが開講中であつた。このコースは、富士ゼロックスが独自で開発したコースであり、「Mac OS X Server v10.4(Tiger)の設定と運用に必要な基礎知識の習得」が目標だという。当日の受講生は10名で、全員が富士ゼロックスグループの販売会社に所属するCEやサポート担当者である。

実習に使われるマシンはPower Mac G5だが、現場ではビデオカードが標準では付属しないXserve G5を扱うケースが多いことを想定し、iBookを使ってOSをリモートインストールするところからスタート。さらに、Mac OS X Serverの特徴であるオープンディレクトリや、最近学校関係の案件で引き合いの多いNetBootやプリントサービスなどの設定の仕方、リモート監視の方法などを学んでいくという実践的な内容だ。

受講者の一人、東京ゼロックス株式会社の若林勝彦氏に話を聞いた。若林氏は入社19年目。東京23区内のCEをバックアップするサポートエンジニアである。この研修に参加した動機について、若林氏は次のように語る。「DTPの出力デバイスとして富士ゼロックス製品を利用しているお客様は、Macを利用している方の割合が高いのです。お客様の業務を理解し、修理だけでなくお客様の業務全体をサポートしていくためにも、Mac OS Xとネットワークの知識は必要だと感じ、OSがv10.4になったのをきっかけに、もう一度一から勉強しようと思いました」(若林氏)。また、アップル認定資格については「既に修理技術者向けのACDTは持っているので、次の目標としてACTCの取得を目指しています」と意欲的だ。

このコースカリキュラムを開発した渡邊氏によれば、富士ゼロックスでは約3年半ほど前から、Mac OS X Serverに対応した教育を行っているそうだ。現状のカリキュラムは、特に認定資格の取得を意識して作られたものではないが、今後は、アップルが提供しているトレーニングプログラムの一部を取り入れることも含めて、より緊密な対応を検討していくという。



富士ゼロックス株式会社
カスタマーサービス本部
サービス企画管理部 計画グループ
マネージャー 村上智彦氏



富士ゼロックス株式会社
カスタマーサービス本部
テクニカルサポートセンター
サービス教育センター 渡邊由久氏



東京ゼロックス株式会社サービス管理統括部サービスサポート課の若林勝彦氏。塚原研修所で研修を受講した回数は「数えきれないほど」だという。



研修室後方のサーバラックには、Xserve、Xserve RAIDとUPSが入っており、Xserve RAIDやUPSの設置・設定の仕方が学べるようになっている。

自らも他のベンダーが提供するさまざまな資格の取得にチャレンジしてきた渡邊氏は「お客様のIT環境において、様々なベンダーのデバイスやOS、アプリケーションが混在する今日、富士ゼロックスのエンジニアがさまざまな資格を積極的に取得することには、大きなメリットがある」と考えているという。「他のベンダーの製品について、企業に属するユーザーが知ることのできる情報には限りがあります。でも、そのベンダーの認定資格を持っていれば、こちらのニーズに適切に対応してくれることも多く、結果としてサポートやシステム構築を行うために得られる情報量が格段に増えるのです。アップル社には、この認定資格制度を、付加価値の高い制度として運営していただきたいと思いますね」(渡邊氏)。

さらに詳しい情報

アップル認定資格やトレーニングに関する詳細は、
<http://train.apple.co.jp>を
ご覧ください。

©2005 Apple Computer, Inc. All rights reserved. Apple, Appleロゴ, iBook, Mac, Macintosh, Mac OS, Power Mac, Xserve, Xserve RAIDは、米国およびその他の国で登録されているApple Computer, Inc.の商標です。この資料に記載されたその他の製品名と会社名は、一般にそれぞれの会社の商標です。この資料の記載内容は2005年10月現在のものです。この資料に掲載された製品仕様は予告なく変更することがあります。この資料は情報提供のみを目的とするもので、アップルではその使用に関連する一切の責任を負いません。