



株式会社ミロク情報サービス

株式会社ミロク情報サービス

東京都新宿区四谷4-29-1
http://www.mjs.co.jp/

「プロフェッショナルとして、統一されたサービスレベルの確立が重要。そうした中、社員のスキル知識を測定評価するツールとして、プロジェクトを通して導入されたのがCompTIA A+です。」

営業本部
営業推進部
CS統括グループ
部長 青木 忠和 様

導入のCompTIA認定資格

- CompTIA A+
- CompTIA Server+

CompTIA日本支局

東京都千代田区三崎町3-4-9
水道橋MSビル7F
www.comptia.jp

CompTIAは、1982年、IT業界の要請から発足した非営利の業界団体です。ITに携わる企業や個人の利益を高めるため、「教育」、CompTIA認定資格での「認定」、IT業界の声を反映しIT政策に反映するための「政策支援活動」、IT業界への「社会貢献」の4つを柱として活動を続けています。米国シカゴ本部を中心に世界に10の拠点をもち、2001年に日本支局が設立されています。

ハードウェア保守の拡大でワンストップサービスを実現するミロク情報サービス

安定した利益創出や、顧客満足度の向上を目的としたハードウェア保守の拡大。事業計画の実現に欠かすことのできない「人材」の育成にCompTIA認定資格を活用

取得対象者

全てのカスタマーサービス要員 (CS)

取り組みの背景

財務と経営システムのリーディング・カンパニーである株式会社ミロク情報サービスは、主に業務用システムの開発・提供を行う。また、パソコンやサーバーなどの販売や保守サービスの提供を行う中で、2008年より、ハードウェア設置から修理、そして、システムの稼働をリカバリするといった包括的な保守事業を内製化するプロジェクトを発足。プロジェクトの発足時は、いわゆる文系とされる社員においても、一貫したサービスレベルが管理されなければならないことから、教育が重要な要素に。また、製品は多様なメーカーからなることから、社員のスキル知識を測定するツールが必要になる。

CompTIA A+認定資格を導入



CompTIA A+は、コンピュータやモバイル機器といったハード面、OSといったソフト面、また周辺機器に関連した運用管理、メンテナンスのスキルを問う認定資格。続いて、2014年には、CompTIA Server+の導入を決定。

CompTIA A+ 220-801 試験分野と出題比率

第1章：PCハードウェア	40%
第2章：ネットワーク	27%
第3章：ラップトップ (ノートブックPC)	11%
第4章：プリンター	11%
第5章：運用手順	11%

CompTIA A+ 220-802 試験分野と出題比率

第1章：オペレーティングシステム	33%
第2章：セキュリティ	22%
第3章：モバイルデバイス	9%
第4章：トラブルシューティング	36%



CompTIA Server+は、サーバーのハードウェアやソフトウェアの構築、メンテナンス、仮想化、災害復旧やトラブルシューティングなどサーバー運営上必要となる知識やスキルを評価する認定資格。

取り組み

高い取得率の達成

現在、250名超のカスタマーサービス要員 (CS) が全国に配置され、システム導入のサポートから、ハードウェアの保守やリカバリサービスを提供している。

具体的な取得者数は、CompTIA A+認定資格導入の2010年以降、2014年までのデータで、延べ214名に上る。現在の取得対象は、新卒者がメインとなっている。2014年より導入されたCompTIA Server+の取得者数に関しては、現時点で60名になる。CSにおける達成率の高さの背景には、受験費用やテキストといった受験者の金銭的負担を軽減することに加え、ハンズオン研修の実施や、新卒研修時の基礎研修の実施といった取り組みがある。

業績への反映

ミロク情報サービスでは、保守事業の内製化に対する取り組み開始後、リカバリサービス保守の売上において、5年間で30%の増加を確認している。また、利益率においても、売上を上回る伸びを見せている。このようなデータは、プロジェクトの目的である、ワンストップサービスの実現を大きく前進させたことを表す。

新しい価値への創出

CompTIA A+ そして CompTIA Server+を主軸とした CSのスキル知識の包括的強化。また、同社ではさらなる企業成長のため、新たなCompTIA認定資格の活用を決定。営業職のITリテラシーの向上策として、CompTIA IT Fundamentals、CompTIA Cloud Essentials、CompTIA Network+ の3つの認定資格を営業職を対象に推進を始めている。

既存事業における競争力の強化を図るとともに、新しい価値を創出する。そうすることで、継続的かつ飛躍的な企業価値の向上を目指す。

CompTIA®