

# 海外 SE サービス事例(ヘルプデスク要員)

## 背景

先進国以外の国々では、IT スキルを持った人材の確保は非常に困難です。IT 活用が本格化していない国も多く、ある程度のスキルを身に付けると転職をする「ジョブホップ」が頻繁に行われることもあり、現地人を安定して雇用することが難しいためです。また、日本人を現地へ派遣する場合も、必要なスキルを持ち、かつ海外勤務を希望するスタッフが見つからないケースが多いのではないのでしょうか。

今回のお客様は東南アジアに事業拠点を展開されており、拠点内のヘルプデスク要員の交代を計画されておりました。しかし、後任が見つからず、お客様は交代要員の確保に苦心されていたそうです。

ヘルプデスクでは日本語で対応を行うため現地人の採用を行うこともできない中、海外へ向けて日本人 SE の提供を行っている弊社にお声掛けを頂き、弊社スタッフを現地へ派遣させて頂く運びとなりました。

赴任地	東南アジア
赴任期間	1年
人数	1人

## 現地での業務・生活

就労ビザについてはお客様にてお手続き頂けることとなったため、弊社にて渡航するスタッフの海外保険、海外派遣届け出について手続きを実施し、弊社 SE が現地へ渡航。現地では、拠点内の日本人スタッフへ向けたヘルプデスクの要員として業務を開始。PC やネットワークに関する質問やトラブルへの対応が主な業務内容です。

渡航した SE は、業務内容よりも現地の環境に慣れることが大きな問題となりました。言語の問題や気候など、日本とはまるで違う文化・環境下で現地のスタッフは常にストレスにさらされます。

そうした環境に置かれるスタッフをサポートするため、弊社の日本側のスタッフがメールや TV 電話で現地スタッフと頻りに連絡を取り、困ったことがあればすぐに相談できる環境を構築。また、ストレス軽減のため海外で業務にあたる SE は 1 年交代とし、業務に支障のないよう業務の標準化・マニュアル化を実施。これにより継続的な SE の交代を可能にしています。

渡航したスタッフ本人も拠点内のサッカーの試合に参加するなど、積極的に交流を行い、現地での生活を楽しむことができるよう工夫したと話しています。

## IT インフラの課題

ヘルプデスクにて PC やネットワークに関する問い合わせに対応する中で、拠点の IT インフラが大きな課題を抱えていることが判明しました。

### セキュリティの課題

ウイルス対策ソフトの導入やセキュリティ更新プログラムの適用が使用者の裁量に任されており、セキュリティ対策がなされていない PC が存在している可能性があります。

### ネットワークの課題

拠点間のネットワークが不通になる現象が頻発。ただし、ネットワークの構成図などのドキュメントは皆無であり、不具合の切り分けは非常に困難でした。

ヘルプデスクに寄せられる問い合わせもこれらの問題に起因するものが多く見られたため、IT インフラの抜本的な改善をお客様にご提案。改善を実施する運びとなりました。

## IT インフラの改善

### セキュリティ

拠点内の PC を洗い出し、機器一覧を作成し、マイクロソフトが提供する無償のウイルス対策ソフト(Microsoft Security Essentials)を全 PC に導入。また、外部からの PC の持ち込みや新しい端末の導入の際に、必ずヘルプデスクのスタッフがウイルス対策ソフトのインストールを行うフローを構築。さらに、ファイアウォール機器の機能を使用して、WEB 閲覧制限を設定し、最低限のセキュリティを確保。

### ネットワーク

物理配線図・ネットワーク構成図を作成し、ループ箇所などの明らかに問題のある接続を修正。しかし、依然ネットワークのトラブルは改善しませんでした。そこで、日本側のスタッフと連携し、無償のネットワーク監視ツールをリサーチ。機能の比較・検証を行い、OSS ツールの導入をお客様にご提案。使われていない PC とフリーツールの組み合わせでネットワークトラフィックの見える化を実施。

これにより、ネットワークが不通となった際、すぐに原因究明を行うことができるようになり、迅速に復旧することが可能となりました。

## HIS 利用による効果

### 自発的な業務改善

弊社スタッフは単に指示された業務をこなすだけでなく、業務の中で発生する問題点を洗い出し、改善策をご提案することができます。今回の事例では、ヘルプデスク要員の枠を超え、IT インフラの改善をご提案し、PC のセキュリティ強化、ネットワークパフォーマンス改善についてご支援させて頂きました。

### バックエンドサポート

IHS では、海外のスタッフが問題なく業務を遂行できるよう、海外保険の加入はもちろん現地と頻繁に連絡を取り、業務面、生活面のバックエンドサポートを行っております。今回の事例では、ネットワーク監視ツールの導入について、現地での検証対応が難しかったため、日本側で検証を行い現地へフィードバック。日本側と現地のスタッフが連携しながら、問題解決へ導くことができました。