

ITスペシャリスト (ネットワーク) の匠

大学ICTを止めない 安定通信と認証を追求



人目

高い専門性を持つ社員を

西日本事業本部パブリック第1技術部第3チームの堅田卓一氏は、大学向けICT基盤の構築を2008年から手がけてきた。ネットワークだけでなく、認証やセキュリティー、DNS、メール、ウェブアプリケーションまで複数レイヤーを見渡す。提案から設計、メーカーとの調整、構築、運用まで一貫して担う「フルスタック」の技術者だ。

大学では学生や教職員が多様な端末を持ち込むBYODが一般的で、授業の合間には数千人が一斉に建物間を移動する。端末の接続先となる無線LANアクセスポイントの切り替えと認証が集中し、通信が不安定になりやすい。堅田氏は、ある大学で3000~4000台のアクセスポイントを半年弱で更新した。各アクセスポイントへの通信テストはフルスクラッチで作成しウェブア

プリケーションを用いて通信テストを行い、研究室など立ち入りの時間制限が難しい場所も多く、設置時に現場を確認しながら電波確認を実施して調整した。

障害時の切り分けを速めるため、利用者と管理者がWi-Fiの通信状態を確認できるこのウェブアプリケーションを利用した。接続中のアクセスポイント、端末の機種、OS、ブラウザー、電波強度を可視化する。「この時間に遅かった」という曖昧な申告を具体的な情報に変え、復旧までの時間を短縮する。

他大学の全学ネットワーク更新例では、歴史的建造物



堅田卓一

を抱え、新たな配線工事が難しい条件の中、既存ケーブルでも高速通信を可能にするMGIG (マルチギガビット) 対応スイッチをメーカーに開発依頼し通信を高速化した。試験時に学生のネットワーク利用を制限する作業も自動化し、

安全性と運用負荷の軽減を両立した。大学ごとに異なる建物、利用者、研究環境を読み解き、最適な構成を組み立てる力が求められる。

大学DXでは通信の安定だけでなく、利便性の高い認証も欠かせない。コロナ禍以降、学外から電子ジャーナルや図書館コンテンツを利用する機

会が増えた。堅田氏は、1度の認証で複数サービスを使えるシングルサインオンや、大学などが参加する学術認証フェデレーションの普及を支えるために構築時間の短縮を目的に独自ツールを開発している。教育・研究の自由を守りながら、スピード感がある運用環境を整える。多要素認証など先進技術も早期に実装し、大学特有の要件に合わせて運用へ落とし込むなど、多くの現場で実績を重ねてきた。

堅田氏は大学職員や若手技術者の育成にも力を入れる。「基礎知識を持ち、自分の言葉で説明できることが大切」と力を込める。ネットワークの状態を利用者にも見えるようにすれば、ICTへの関心を持つ人を増やせる。大学ICTを止めない基盤づくりと知識の継承を通じ、教育DXを下支えしている。

匠TAKUMIの現場

つなぐ みる 学ぶ かわる

net one

ICT基盤構築を手がけるネットワンシステムズが立ち上げた「匠」制度。高い専門性で事業に貢献するキャリアパスを示す仕組みで最初の7人を認定した。

と認定。

最初に選ばれた七人を紹介。

カスタマーサービス (カスタマーサクセス) の匠

運用から「価値」生み出す 現場の本音を次の提案へ



人目

ネットワンシステムズのセールスエンジニアリング本部第1カスタマーサクセス部第1チームで伊藤直樹氏は、顧客のシステム運用を支えながら、改善提案や人材育成まで担う。2000年からネットワークやセキュリティーのサービス開発、統合運用センターの構築、官公庁向け案件などを経験し、現在は運用部門全体の品質向上とガバナンス強化を進めている。

運用現場は顧客と日々接するため、本音や潜在的な課題を最も早くつかめる場所でもある。伊藤氏は、決められた作業を正確にこなすだけでなく、顧客の反応や困り事を捉え、営業や専門技術者につなぐ。技術者でも営業でもない立場から両者の隙間を埋め、次の提案への糸口を探る。構築や運用設計の段階から関わり、稼働後の問

題を見越して検証環境や体制の整備も提案する。

クラウド、オンプレミス (社内運用) が混在し、運用対象は複雑化している。新しい技術ほど一部の担当者に知識が集中しやすく、人材不足の中で属人化は大きな

リスクとなる。伊藤氏は業務を定型化、標準化し、可能な部分を自動化することが重要だとみる。ISO27001 (情報セキュリティ管理)、ISO9001 (品質管理)、ISO20000 (ITサービス管理) の知見も生かし、品質とセキュリティー、ガバナンスを継続的に改善する。

生成AIは、過去の障害対応



伊藤直樹

や運用事例の検索、資料作成、Excelマクロの生成などで力を発揮する。

一方、活用には「何を入力し、どう処理し、どんな結果を求めるか」を言葉にする力が欠かせない。新人にはAIが示した答えをそのまま使わず、「なぜそう判断し

たのか」を考えさせる。間違いを恐れず、自分の言葉で説明し、誤りがあれば早い段階で修正する経験を重視する。

障害発生時には、技術的な原因だけでなく、顧客の事業への影響を見極め、復旧の優先順位を決める必要がある。報告、連絡、相談や5W1H、共感力、傾聴力といった「泥臭

い」力はAIでは代替しにくい。伊藤氏は「そこが運用現場としての人の価値」と力を込める。AIを道具として使いながら、顧客との信頼を築く役割は人が担う。

運用は、システムを安定稼働させるだけのコスト部門から、顧客価値を生み出す役割へ変わりつつある。クラウドの利用状況や業務プロセス、運用の前提や基準を見直せば、過剰な設備や不要な作業を減らせる。必要な時だけ資源を増やす運用も選択肢となる。

大上段にコンサルティングを掲げるのではなく、日々の会話から改善を積み上げる。顧客から直接届く「ありがとう」が仕事のやりがいだ。現場で得た気付きを次の提案につなげ、顧客の成功を支える。現場に根差したカスタマーサクセスを顧客と共に実践している。