

Dell EMC (EMCジャパン株式会社)

～ CTC のノウハウを短期間で取得できる実践的で投資対効果の高い研修

**品質は教育に始まり教育に終わる。そして、ヒューマンエラーは必ず起こる。
事例共有とレビューを全体で行う必要がある。**

Dell EMC (EMCジャパン株式会社) 執行役員
グローバル デプロイサービス事業本部長
山口 浩直 氏

ストレージ、データのバックアップ/リカバリの世界トップベンダーである Dell EMC は、官公庁や SMB 市場などに展開し、さらに業績を伸ばしている。この好業績は秀逸な製品やソリューションと高品質なデプロイサービスによって支えられている。

今回は、Dell EMC (EMCジャパン株式会社) 執行役員 グローバル デプロイサービス事業本部長 山口 浩直氏に、人材育成方針や CTC 教育サービスが提供する「KY(危険予知)研修」の採用理由とその評価についてインタビューした。

Dell EMC のデプロイサービスについて -----

グローバル デプロイサービス事業本部は Dell EMC ソリューションの導入設計・構築をしている部門です。もともと Dell EMC のデプロイサービスは市場から高品質な評価を頂いていますが、日本のお客様は世界でも知られる品質の厳しさがあり、世界一のサービス品質を求められています。そして Dell EMC は日本においても高いシェアを頂いているため、我々は日本の社会インフラを担っている自負があります。日本のお客様のご要望に応えるため、設計一つ、作業一つを世界最高の品質で実現することを常に意識しています。この実現のためには事例共有とレビューを全体で行うことが重要だと考え、インシデントが起こった際には、チームミーティングで共有し、振り返りをさせています。しかしながら、ヒューマンエラーは 100% なくなることはありません。そしてたった一人でも事故を起こすと会社全体の信用にかかわります。人だけでは品質の担保ができないので、プロセス改善を重視しています。そこで、品質管理の部門を設置し、仕組みの整備化、標準化委員会の設立等を実施し、個人にリスクが依存しないようにしています。

個人のスキルによって起こるエラーの対策は研修 -----

プロセスを強化しても、やはり個人のスキルによっておこるエラーは存在します。そこで当社では、全メンバーを対象としてスキルマトリックスを設定し、次に何を学ばなければいけないかをまとめさせています。そのような中で、CTC グループのある企業とビジネスレビューをしている際に、CTC グループ全体で『KY 研修』を受講していることを聞きました。CTC は現場をよく理解している作業系の会社です。Dell EMC も作業がベースの会社であるため、『KY 研修』は当社にマッチした研修ではないかと考えました。そこで2年ほど前にマネージャー4,5名に受講させたところ、とても評価がよかったのです。『KY 研修』は『どういうことに気が付かなければいけないか』などが体系だった研修であり、ドキュメンテーションもしっかりしていることから受講を決めました。また、外部のトレーニングを受けさせて、外部の知見を得たいという意図もありました。(裏面に続きます)

KY 研修 受講者の声

「指差し確認は今までもやっていましたが、作業前後の意識合わせなど、チームコミュニケーション向上につながり、今後の業務に生かせる内容を多く学びました。」

「研修スタート時は照れ臭かった指差し確認でしたが、慣れてくると自然にできるようになり、効果を実感できました。」

「実技研修が多い良いトレーニングだと感じました。一日ではなく半日などに内容を集約し、技術者以外にも受講させたいです。」

「リスク意識の考え方は汎用的に有用であるため、技術者以外にも受講させたいです。」

「普段の行動や意識ポイントを見つめなおす良い機会になりました。」

「自分の想定と他者の想定との意識合わせをした際のギャップがすごく大きかった。自分では考え付かないこともあり、いい刺激になった。」

「実技が多く、なかなか実施することができない危険予知に関する手法を学ぶことができ、今後どのように活かすか自分の中で大きな宿題を得る機会になりました。」

「脳の状態からミスレベルを予測し、意識的に切り替えるという内容が非常に参考になりました。」



『KY 研修』の評価 -----

実践経験の豊富な方が講師をされていて、実践的なポイントを解説頂けたのがよかったと思います。単なる指差しだけではない、体系だったシステムチックな研修であると感じる研修です。得られるものが多く、投資対効果が高い研修という評価をしています。また『KY 研修』のメニューにはないですが、たまたま講師の方と一緒にランチをいたしました。その際に実践的なノウハウを多く聞いたのもよかったです。

最後に、今後受講を検討されている方へ一言 -----

ヒューマンエラーが起こりやすい会社には特におすすめです。CTC のナレッジを一からトレーニングとして作るのには手間がかかります。そのノウハウを基礎から短期間で体系立てて吸収できるのがとても良いです。お勧めしますよ。また、受講を検討される際に、是非エンジニアだけではなく、管理職や他の部門の方にも受講させることをお勧めします。どこに気が付かなければいけないかなど、リスク意識の考え方は特定の部門に依存せず、汎用的に必要なノウハウだと思います。

企業情報 Dell EMC は、データのバックアップ / リカバリをプロモートし、クラウド コンピューティングへの移行を加速する IT ストレージハードウェアソリューションのリーディングプロバイダーです。

会社名: Dell EMC (EMCジャパン株式会社)
本社所在地: 東京都渋谷区代々木2-1-1 新宿メインタワー
事業所: 東京本社、川崎ラボラトリ (神奈川)、西日本本社 (大阪)、名古屋支社 (愛知)、広島支店、九州支店 (福岡)、豊田技術センター (愛知)
設立: 1994年 1月 5日
資本金: 310百万円
代表者: 代表取締役 社長 大塚 俊彦
社員数: 約 1,000名 (2018年10月末現在)

事業内容: 日本におけるDell EMC製品、サービスの販売、ならびに保守業務

DELLEMC



(左より) Dell EMC (EMCジャパン株式会社) グローバルデプロイサービス事業本部 部長 近藤英明氏、同 グローバルデプロイサービス事業本部 本部長秘書 吉田香織氏、同 執行役員 グローバルデプロイサービス事業本部長 山口 浩直氏、CTCテクノロジー株式会社 ラーニングソリューション企画部 ラーニングソリューション営業課 小島 慶晃

◆ 今回採用された研修「KY研修」について

危険を危険と気づき、対策を打ち、作業実施直前・直後には必ず確認をする手法とその重要性を、実技を通じて学び習慣化させるための研修です。この研修では、チームワーク(協力)とコミュニケーションの重要さも学ぶことができます。本研修は CTC グループの 10 年以上にわたる経験と実績を活かした研修です。

詳細 <https://www.school.ctc-g.co.jp/course/KY04.html>

ハードの対策

管理的

機器の養生
システムの工夫
自動化
Fail Safe
Fool Proof

ソフトの対策

作業手順書の
作成・実行・確認
チェックリスト
標準化
作業環境の4S

ヒューマンの対策

自主的

健康 KY
KYT
指差し呼称
ヒヤリハット

やる気、参加、協力
コミュニケーション

KY 研修による
習慣化

トータルな取り組み = HEZ 活動

HEZ = ヒューマンエラーゼロ

KY (危険予知) 研修
お問合せは Web から

<https://www.school.ctc-g.co.jp/>



CTC 教育サービス

お問い合わせ先

CTCテクノロジー株式会社
ラーニングソリューション営業企画部

〒105-6911 東京都港区虎ノ門 4-1-1 神谷町トラストタワー

E-mail: sbsm-training@ctc-g.co.jp

<https://www.school.ctc-g.co.jp>