



TMCカスタマーサービス株式会社

宮城県仙台市宮城野区
榴岡四丁目6番1号
東武仙台第一ビル2階
www.tmc-tcs.co.jp

「当部事業の中核となっている保守業務において最も有効かつ常に最新の情報でスキルを身に着けることができる資格がCompTIA認定資格であると考えています。」

保守品質担当
CSサービス部
部長代理
金田 吉広 様

導入のCompTIA認定資格

- CompTIA A+
- CompTIA Server+
- CompTIA Network+
- CompTIA Security+
- CompTIA Cloud+

CompTIA日本支局

東京都千代田区神田三崎町
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。

最新かつ体系化された“スキルセット”の導入で 効果的な人材育成が可能に

CSサービス部の保守業務に求められる対応力や提案力を強化しDX時代に即した高品質なサービス提供を目指す

取得対象者

CS（カスタマサティスファクション）サービス部 エンジニア

取り組みの背景

TMCカスタマーサービス株式会社は、2022年4月に社名を改め、新たなスタートを切りました。「人と企業の架け橋となり、技術と信頼を提供する」を理念に、変化する市場ニーズに対応すべく独自のサービス提供を行っています。コア事業である人材派遣業務を中心に、アウトソーシングサービス、BPOサービス、OA機器の販売、インフラの構築、保守サービスなど、お客様に満足いただける高品質なサービス提供を目指しています。

人材育成においては、DX推進支援を見据えて、CS（カスタマサティスファクション）サービス部の保守業務全般に求められる**対応力や提案力の強化**を目的としています。さらなる事業展開に向けて、必要なスキルの強化には、**より体系化されたスキルセットで効果的に人材育成を行う**必要があると考えています。

導入している主なCompTIA認定資格



CompTIA A+は、クリティカルなITサポートを実施するためのスキルを証明するためパフォーマンスベーステストが含まれるIT業界で唯一の認定資格



CompTIA Server+は、データセンターやオンプレミス/ハイブリッド環境のサーバー管理、トラブルシューティングなどサーバー運用上で必須とされるスキルを証明する認定資格



CompTIA Network+は、あらゆるプラットフォームでネットワーク環境をサポートできるエンジニアを育成するネットワークに関連したスキルを網羅する認定資格



CompTIA Security+は、セキュリティの概念、実装、運用管理において「How to（どのようにすべきか）」を理解しスキルを身に付ける認定資格



CompTIA Cloud+は、ビジネスシステムとデータの高可用性をサポートするセキュアなクラウド環境を維持、展開、自動化する上で必要となるスキルを評価する認定資格

上記の認定資格には、単一/複数選択の設問に加えて**パフォーマンスベーステスト**が含まれます。パフォーマンステストの設問では、画面上に表示されるシミュレーション環境において、設定やトラブルシューティングを実施するといったスキルを評価します。これにより、知識だけでなく、実際のスキルを公正に評価することを可能とします。

取り組み

CS部エンジニア全員を対象に資格取得を推奨

MS計画の品質管理においてCompTIA資格取得の取得を目標として掲げています。以下の推奨取得パスが設定され、すべてのエンジニアのスキルの均一化を図ります。導入開始の2019年以降、CompTIA A+取得者は年々増加傾向に。上位資格にチャレンジするエンジニアが増えています。



「ITサポート企業として、機器の保守以外にもネットワークやセキュリティの育成にも力を入れています。お客様のシステムのサポートにはしっかりとした基礎知識が必要ですのでメンバーのITに関する均一的なスキルアップのために、ベンダーニュートラルなCompTIA認定資格を活用し、DX時代に最適なサービスを提案できるCEを目指しています。」

スキルアップ担当
シニアエキスパート 音羽 秀貴 様

CompTIA®