



PERSON

[人]

エンベデッドシステム事業部  
ソリューション第六部 参事

内田 裕一



## チーム全体の高い意識でお客様との信頼関係を構築

### 一人一人が製品全体に責任を持つ

関西地区でMFP (Multi-Function Peripheral: デジタル複合機) の制御ソフトウェア開発に従事して8年が経ち、現在は40名ほどの体制となっています。私は、このチームでプロジェクトマネージャを任されています。

MFPは多くの機能を搭載していて、コピーやFAX、プリンタなど各機能の制御や、操作パネルの制御から印刷部の駆動モーターの制御まで、業務は多岐に渡りますが、最も重要視されるのがソフトウェアの品質です。例えば、通信回線経由で相手先に確実にデータを送信しなければならないFAX機能では、通信回線が切断されてしまった際のデータ復旧なども考慮して設計を進めていかなければなりません。

これまで、品質向上のためにお客様と多くの議論をしながら、検証方法のあり方や開発期間の短縮の工夫など、積極的な提案を継続的に行ってきました。国内外に広く流通する製品のため、お客様からはさまざまな要望もありますが、それにも柔軟に対応してきました。こうしたことで、次第にお客様との信頼関係を築くことができたと考えています。現在では、お客様が新しい機能や技術を搭載する際には、当社に相談いただけるようになりました。

MFPでは、細かい機能開発も少なくないため、機能ごとにチームに分かれ、分担してプロジェクトを進めています。それぞれに担当リーダーを置いていますが、お客様と直接やりとりすることでさまざまな経験を積んでもらうよう、リーダーにはなるべく若手を配置し、お客様との定例会やレビューで説明させることで、お客様と共に考えて製品開発に取り組むようにしています。こうした工夫により、いつのまにか自分の与えられた仕事だけでなく、一人一人が“お客様の製品を作り上げる”という意識を持つことができるようになってきました。現在では、自分の担当業務が完了しても、ほかに困っているチームがあれば主体的に協力す

るといった助け合いの風土が生まれています。製品全体を作り上げることに大きな責任と高い意識を持って日々取り組んでくれるメンバーたちには大変感謝しています。

もちろん、メンバーはそれぞれ性格や個性も異なりますから、個々の優れた点を最大限に引き出せるようにすることを常に念頭に置いています。全員と常にコミュニケーションをとり、業務完遂に向けて一丸となって高い意識で業務が進められるようにすることが私の役割だと思っています。

### 新しいことに常に取り組めるスキルと意識を

最近のMFPは、クラウドや各種スマートデバイスとの連携が進んでおり、メンテナンスやリモート診断など保守作業のネットワーク化にとどまらず、操作部と同様の機能をスマートフォンやタブレットで実現することで、リモートからドキュメントの入出力や画像の閲覧といった操作を行えるようになってきています。スマートフォンからのFAX送信やスキャンデータのクラウドへのアップロードなど、スマートデバイスとの連携機能は、業務効率をさらに向上させていくものと期待されています。

開発面でも、製品単体の開発に加えて、MFPを活用したサービスを提供するビジネスも急速に進んでおり、新しいビジネスモデルに対する提案などもしていかなければなりません。お客様のニーズに対してより広い視野・視点での対応・提案ができるよう、私たちのスキルも意識も向上させていく必要があります。

今後は、お客様が新しい取り組みを検討される際には、それに即応できることが大切となるでしょう。当社は、SIからエンベデッド、LSIまで、また、デバイスからプラットフォーム、アプリケーションまでを手がけ、それぞれに高い技術と豊富な経験を持った企業です。お客様からも当社の総合力や組織的な対応に期待されていますので、そうした橋渡しの役割も担いながら、お客様からの信頼をさらに高められるような仕事を目指します。

Vol.21 2017年5月8日発行



発行人: 長田 茂  
発行: 東芝情報システム株式会社  
〒210-8540 川崎市川崎区日進町1番地53 (興和川崎東口ビル)  
連絡先: 技術マーケティング部  
E-mail wave@tjsys.co.jp URL <https://www.tjsys.co.jp/>



本技術誌は「植物油インキ」を使用しています。