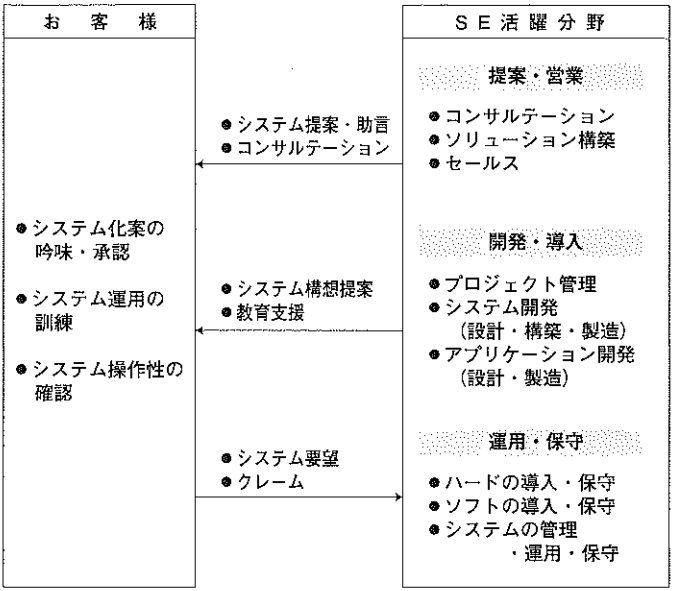
第2章　SEの役割

SEは、ユーザ・ニーズをもとにITエンジニアとしてシステム提案を行うとともに、最適な情報システムを構築する中核的な存在です。単なるシステム開発だけではなく、お客様の要望に応えられる提案から運用・保守までの幅広い分野で活躍するエンジニアがSEです。

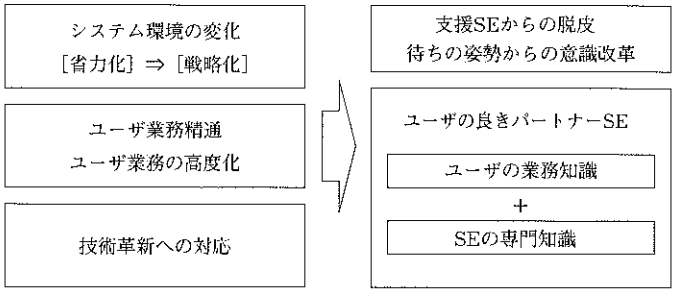


情報技術の普及に伴い、社会の様々なところで情報化が進み、情報システムは日常生活に欠かせないものになっています。

企業活動では、情報システムの優劣が事業の成果・業績を決めることにもなりかねません。

情報システム推進の鍵を握るのは、最前線でユーザに接する私たちSEであり、単なる「支援者」から「お客様の真のパートナー」となることが求められています。

2.1　情報システム構築の信頼できるパートナー



(1) SEは専門的技術の提供者

日頃よりシステム構築に必要な様々な知識を身に付けるよう自己研鑽し、国家試験などの資格を取得し、信頼される技術者として、プライドを持てるようになりましょう。

SEの前向きな姿勢が、ユーザに信頼と安心感を与えます。

(2) SEはノウハウやアイディアの提案者

ユーザの立場で、時代を先取りしたノウハウやアイディアを生かし、積極的に企画、提案しましょう。

(3) 「待ちの姿勢」から「提案型の姿勢」へ

ユーザの意志決定に、パートナーとして助言を積極的に行うことが、SEの大きな役割になります。

⇒従来は往々にして、ユーザの指示や決定を待っていて、ユーザの仕様が決定しないから、何もしないというSEも多かった。

(4) ユーザの良きパートナーに

SEはユーザの持つノウハウをいかに引き出すか、そのコミュニケーション能力が問われます。

2.2　システム実現案の企画・提案

シーズ（種）とは、まだ欲求が顕在化されていないものをいいます。（ニーズがあっても、それを実現できる技術がなければそれは単なるシーズです。）

ニーズ（顕在化した欲求）とは、ユーザが情報システムで実現しようとする目的、目標のことです。

(1) ユーザのシーズやニーズの掘り起こし

ユーザには、情報システムの複雑さから具体的に的を絞れずに検討されていないもの、技術的に不可能と思い諦めているもの、検討の人手と時間がないものなど、数多くの欲求が埋もれているものです。

⇒SEは、ニーズの掘り起こしのためには、ユーザの状況と業務に精通することが、まず必要です。

(2) 実現案の企画・提案

SEは、埋もれているニーズを顕在化し、ユーザに受け入れられる実現可能なシステム構想を企画し、積極的に提案することが期待されます。

⇒SEの主役は「提案型SE」です。

(3) システム事例、製品知識への精通

ユーザの経営目標や商品、販売先、業界の抱える共通の問題点など、常に幅広くシステム開発事例などの情報を集め、蓄積していく必要があります。

また、マルチベンダー志向への対応として、幅広く一般ソフトウェアやハードウェア等の知識も積極的に蓄積しなければなりません。

⇒ビジネスショーなどには積極的に出かけ、SEは自らのアンテナの感度を磨くことが大切です。

⇒暇をみつけては専門雑誌などを眺めましょう。この習慣を身に付ければ、必要な知識は頭に入ってきます。

2.4　営業的SE

SEは主としてシステムを構築する仕事で、営業的センスは不要と考えていませんか。もちろん、システムを設計開発する時、専門的な技術力は持っていて当然です。

SEの仕事は、常にお客様の立場や視点で考え提案し、役に立つサービスを提供することによって満足頂くものなのです。その中で営業的センスを磨くことは、顧客満足を実現させるために重要なポイントとなることを認識しましょう。

営業センス項目	要　　素
営業基礎力（態度） 職業人としての高い意識をもつ	感謝の気持ち、向上心と努力、素直さ、礼儀
コミュニケーション能力 相手を受け入れ、受けとめてもらう	話法、表情、気配り、協調、信頼、双方向
想像力、企画力 相手に魅力を感じさせる	豊かな発想、イメージ、新鮮さ、明快
商談力、提案力 優れた提案は優位性、訴求力がある	プレゼンテーション、アピール、正確さ、ニーズ、簡潔
説得力、交渉力 納得させることができる	自信、信念、力強さ、粘り強さ
情報力 相手の知らない情報は大きな武器となる	好奇心、常識、知識欲、経験、利便性
コスト意識 利益を産み出す	原価率、コストパフォーマンス、スピード、段取り

2.3　システム・コーディネータ

情報システムの性格が戦略化している現在、SEに最も期待されることは、ユーザのニーズ（要望）に応じた適切な情報システムのコーディネートです。

ユーザの情報システムに関する要請は、品質が高くタイムリーでかつ適正なコストでの開発にあります。

⇒SEは、いつの場合でもユーザの立場に立って、その専門的知識を駆使して最適な情報システム構想を企画検討し、ユーザに提案するコーディネータであることが必要です。

⇒システムのコーディネートには、次の二つがあります。
一つはハードウェアのコーディネート、ユーザのマルチベンダ志向（必要に応じメーカの異なるハードを組合せること）により、これからは内外メーカの製品に関する知識が必要になります。
もう一つはソフトウェアのコーディネート。内外のソフトウェア製品をいかに組合せてシステムを作るかが、これからのSEの力量です。