



# 「ITは企業にとってのユーザーリテイー 的確かつ迅速な問題解決が鍵」

わが社の業務内容は企業のネットワークのトラブルシューティング全般、ネットワークを含むサーバーのビルドアップ、レストランの会計システムや人事システムのデータのセットアップとそのメンテナンスまで。

もともとはコンピュータとは関係ない、ロサンゼルスにある日本語媒体の営業職についていました。その後、日本からアメリカに進出してきたソニーヤルメディアの営業の地域責任者として転職。その会社が1999年に撤退した後、ホームページを作成する会社をパートナーシップで立ち上げました。私が営業、パートナーが技術面という役割分担だったのですが、彼が日本に帰ることになり、私が技術まで担当しなければならなくなったのが最初の転職と言えましてもいいですね。

今の会社を設立したのは2004年です。前の会社と今の会社の間に、プログラムについて教えてくれる人に出会い、次第にIT分野に関心を持つようになったのです。当時は、日本語ソフトを入れるのも普通の人にとっては大変だった状況もあって、最初はソフトのセットアップやトラブルシューティングを個人向けに始めました。一気に顧客が増えたのは、某日系企業の駐在員向けアメリカ生活マニュアルのような冊子に、私の会社が「夜でもコンピュータ関連の修理に駆けつけてくれる」と電話番号付きで紹介されていたことがきっかけのようです。まさに口コミのパワーですね。

トラブルシューティングに時間は関係ありません。「インターネットにつながるい。どうしても明日までに直す必要がある」と夜中に電話がかかってくるこ

とも珍しくないんです。営業時間とは別に、顧客にはいつでもつながる電話番号を渡しているの、寝ていない限りは鳴った電話には必ず出ます。

顧客は、次第に個人から企業へと変わってきましたが、それも口コミの力です。ある時、見知らぬ会計士から電話がかかって来て、彼のクライアント企業がコンピュータの面倒をみてくれる人を探していると言われました。どうして私のことを知っているかと聞くと、どこかで私の名前を聞いたからだと言いました。その後数社紹介してくれました。その後数社紹介してくれたいと御礼をしようと申し出ると「いや、きちんとその会社の面倒をみてくれれば、それで十分だから」と言われたことが印象に残っています。

## マニュアル読解力とリサーチの積み重ね

コンピュータのバックグラウンドがないのに、どうしてITの会社を続けていられるかと言っと、性分として「やり出したら止まらない」からかもしれない。自分でもとことん納得しないと気が済まない性格なので。たとえば、顧客のマイクソフト関連の問題を解決しないといけない時、マイクソフトのテクニ

カルサポートの人と3時間以上チャットを続けたこともありました。普通は「ここを読むように」と1回リンクを渡されておしまいなのですが、私は「それは理解できない。もっと教えてほしい」と、自分がわかるまでテクニカルに問いかけたのです。その甲斐あって、2時間ほど、こうやるんだと納得してセットアップできました。

テクニカルな書類も山ほど読みますが、昔ではありません。ITの仕事に向いているかどうかは、マニュアルをきちんと読みなすることができるといって、最初に分かれ道がくると思います。顧客の問題を解決するためには、リサーチを積み重ねる必要があります。顧客の望むことを把握して、それに合わせたりリサーチを行うことが、ITコンサルタントには必須です。今は正社員2名とパート3名のスタッフもいます。若い社員にこの仕事は



### My Resume

- 氏名: ヤマナシ・トニー (Tony Yamanashi)
- 現職: ITコンサルタント (Tokios代表)
- 前職: ソーシャルメディア営業
- 取得した資格: Certificate of Completion of Data Recovery
- ビジネス拠点: 南カリフォルニア、出張ベースではカリフォルニア全域、ネバダ、アリゾナ
- その他: 最近トランスのオフィスビルに転居し、スタッフも増員して会社としての体制がより整備された。
- ウェブサイトなど: tokios.net

## BusinessFront

日本語日刊ニュースレター。特約ライターサービス、各種ビジネスニュースレターなどを参考に全米で独自取材。米国の経済動向を速報し、第一線で活躍の国際派ビジネスマンのニーズにお応えします。

1カ月  
\$165

## US IT News Front

～米国IT業界ニュース最前線～

情報革命の本拠地アメリカからマルチメディアをはじめ、通信、コンピューター、ケーブルTV業界の最先端情報満載。毎日幅のある紙面内容で業界動向やシリコンバレー情報を速報。

1カ月  
\$165

## U.S. Auto Front

自動車および自動車部品業界の最新情報を取材分析。ほかの邦字紙では読めない細かい動きや特集記事のほか、メーカーおよび車種別販売台数を毎月掲載し、加速する合従連衡の波を的確に捉えます。

1カ月  
\$80

## Management/HR Front

人事、雇用、福利厚生、保険、税務など、日系、米系のマスコミでは普段あまり取り上げられないバック・オフィス関連の諸問題に焦点をあてるニュースレター。日系企業幹部や総務の方々には必読。

1カ月  
\$75

● フリートライアル実施中 ● お申し込み、お問い合わせは U.S. FRONTLINE NEWS, INC. TEL: 212-922-9090 FAX: 212-922-9119