

情報技術の匠

PROFESSIONAL

第31回
可用性システム設計の匠 たくみ

異文化を融合する、ハーモニーの創造者として

「時間は自分でつくるもの」と語る竹尾は、無類のクラシック好き。忙しい海外出張の際にも、何とか時間をつくってコンサートに足を運ぶ。「米国・シカゴ出張の際にシカゴ管弦楽団を、ドイツのワルフドルフからの出張帰りにフィアデルフィア管弦楽団を聴けたことは、本当にラッキーでした。今でも素晴らしい演奏が耳に鮮やかに残っています」

映画・歌舞伎・文楽・美術と、気分転換の手段に事欠かない竹尾だが、中でもクラシックコンサートは、豊かな気分をもたらしてくれる貴重な時間だという。

大好きなコンサートが、自分の仕事を振り返るきっかけを与えてくれることもある。

「何年か前に、ピアニストとしても有名な世界的な指揮者が来日して、ブラームスの交響曲を演奏したのですが、クラシック好きにはストレスのたまるコンサートでした。どうひいき目に見ても練習不足だったのです。全体的に音が合っていませんし、ブラームスってこんな曲だったかしらという感じで…。家に帰ってCDを聴き直したほどです。もう彼のコンサートに行くことはないでしょうね」

ただ、ファンとしての怒りが納まってみると、「個性の強い指揮者だか

ら、自分なりのブラームスを表現したかったのでは」と思えないこともない。もちろん、たとえそうであったとしても、お客様に満足していただけないのであれば、プロとしては失格なのだが…。

そう考えると「はたして自分はどうなんだろうか？」ということが気になってくる。「プロとして、誠意を持って、高いレベルでお客様にサービスを提供しているといえるだろうか？」

竹尾は、1986年にそれまで勤めていたソフトウェア会社から、日本アイ・ビー・エム株式会社（以下、日本IBM）に移ってきた。他社から日本IBMに入ってまず感じたのは、いろいろなことにチャレンジできる会社であり、多種多様な人間がいること。「自分を含めて（笑）一筋縄ではいかないキャラクターがそろっています。しかも各分野の専門家が集まってプロジェクトを動かしていくのですから、立場や考え方の違いから時には対立することもあります。それでもプロジェクトが回っていくのは、お客様に満足していただけるシステムをつくるという思いで一致しているからです」

逆に言えば、「自分の能力を最大限に発揮したい」「自分の個性を出していきたい」ということがあまりに



竹尾 さつみ(たけお さつみ)

日本アイ・ビー・エム株式会社
テクニカル・セールス・サポート
IBMアカデミー会員
ディステイングイッシュト・エンジニア

【プロフィール】

1986年、日本IBM入社。可用性システム設計・構築、データウェアハウス・システム設計・構築、データベース設計・構築などに携わる。

IBMアカデミー会員。TEC-J Vice-President、SIG-HAリーダー。

も前面に出てしまうと、個々のメンバーの能力やスキルがどんなに高いレベルにあっても、前述のコンサートのような結果になってしまうということだろう。

「お客様の満足を第一に考えるとしても、お客様のご要望をそのまま実現すれば満足していただける、というわけではありません。そこが難しいところです。お客様のご要望でも、エンジニアとして『おかしい』と考える箇所は、やはり『おかしい』と言わなくては、本当によいシステムはできないのです。やはりお互いに十分なコミュニケーションを取りながら、自分の色を出しつつ、一緒になってシステムを構築していくことが大切です。特にシステム全体を俯瞰すべき立場にあるリーダーには、確固たる信念でチームを引っ張っていくことが要求されます」

2003年、都市銀行のあるお客様でデータウェアハウス・システムがサービスインした。竹尾は、このプロジェクトにチーフスペシャリストでアーキテクトとして参画し、テクニカル面をリードした。アジア/太平洋地区における最大級のデータウェアハウス・システムであり、設計・構築にはさまざまな苦労があった。技術的には、可用性の面でも積極的なチャレンジを行って高い評価を得たが、プロジェクトを成功させるために竹尾が特に意を用いたのは、リーダーの考えをスタッフに浸透させることだ。「巨大なデータウェアハウス・システムの構築であり、開発にはフロアにあふれんばかりのスタッフが集まりました。こうした大プロジェクトでは、

リーダーが『全体のシステムはこうあるべきだ』という考え方の下でプロジェクトを引っ張っていくことが何よりも大切です。単にスタッフの力を集めるだけではなく、例えば設計について『なぜそう考えたのか』ということが明確にスタッフ全員に伝わっていないと、結果的にお客様に満足していただけないシステムになってしまうのです」

チャレンジすることの大切さも、竹尾は強調する。

「お客様に満足していただくには、過去の成功事例にとらわれないで、新しいテクノロジーに目を向けるように心掛けています。お客様自身が新しいテクノロジーに積極的なこともありますし、日ごろからお客様のニーズに合うテクノロジーや、自分にとって興味深いテクノロジーを勉強しておくことも大切です。

例えばデータベースであれば、IBMがオープン系を採用したのは1990年代に入ってからであり、業界では後発です。ただ、わたし個人としては以前からUNIX®にも興味があり、いつかは『やれないかな』と思っていましたし、それなりに勉強してきました。それで、あるお客様から『ホストのDB2®に、UNIXからアクセスしたい』という依頼があったときにも対応することができました。ようやく仕事としてUNIXに触れることができたのです(笑)。

今考えると、オープン系の仕事をやるようになって、ホスト系のバックグラウンドを持っていることがずいぶん役に立っています。実際、ホスト系にも、オープン系にもいいところがあ

りますし、どちらかに一本化するというのは現実的ではありません。そこで『連携』ということが大きな意味を持ってきます。やはり、新しいテクノロジーも積極的に吸収して、それぞれの考え方というか、文化の違いを知ることが大切ではないでしょうか」

文化の違いという意味では、2004～2005年の前半にかけて、インドのムンバイ(以前の「ボンベイ」)で担当したデータウェアハウス・システムの設計・構築の支援の際には、大きな衝撃を受けたという。

「インドの方たちは親日的ですし、仕事をするには良い環境なのですが、ただ、悠久の時を刻んでいるのでしょうか。時の流れがまったく異なることにとまどいました。例えば、平日に選挙があったときには、インドのスタッフたちは『選挙に行くから休みます』となってしまいます。高速道路を車で走っていて、脇を人が歩いているのを見かけたこともありまして...。とにかく驚くことが多くて、仕事そのものより、文化の違いを超えて、現地スタッフと一体感を持てるようになるまでが大変でした」

移行ツールやAPI(Application Program Interface)の開発をはじめ、ホスト系とオープン系の橋渡しとなる仕事を数多く手掛けてきた竹尾であるが、プロジェクトにおいては、彼女自身がさまざまな異文化を融合する、ハーモニーの創造者としての役割を担っているのかもしれない。

そして、お客様に満足いただくための「連携」こそが、今後の彼女の大きなテーマなのであろう。