



サポートと上手な付き合い方、 ネットワークエンジニアとしての考察 BoF

Nobuaki Kikuchi

2020.08.27

自己紹介

名前：菊地 信明（きくち のぶあき）

所属：アマゾンウェブサービスジャパン株式会社
技術統括本部 レディネスソリューション本部
Network Solution Architect



経歴：通信キャリアにてホスティングやマネージドFWのサポートを経験
鉄道系IT子会社にて設計・開発・運用に従事
AWSサポートにて専用線接続/VPNのQA対応

趣味：小学校おやじの会活動、キャンプ、バイク

今回のお題

- はじめに
- インフラエンジニアが使うサービスって？
- 利用者視点
 - よいサポート体験
 - よくないサポート体験
- サービス提供者視点
 - よいサポート体験
 - よくないサポート体験
- どんなふうにサポートとやり取りすればみんな幸せ？

はじめに：お断り

登壇者はアマゾン ウェブ サービス ジャパン株式会社で勤務していますが、今回は所属会社のサービスについて特定の内容をお話しするものではありません。

本セッションでは登壇者がこれまでの仕事を通して得た知見を共有し、ディスカッションにつなげられたらと思います。

はじめに：目的

- サービス利用者とサポート窓口が巧い付き合い方をして、お互いに良い関係を築きたい。
- 自分の経験上の話を共有して、サービス利用が円滑に進む参考になれば良い。

こんな思いから登壇を思い立ちました。

インフラエンジニアが使うサービスって？

Q: どんなサービスつかってます？

自分の経験上で言いますと・・・

インターネット接続、専用線、広域WAN、マネージドルーター、VPN接続、リモート監視、仮想サーバー、ストレージ、セキュリティ診断、CDN、データセンター、アプリケーション仮想化、、、etc.,

挙げたらきり無いですねえ。

インフラエンジニアが使うサービスって？

Q: なんで使うんですか？

やっぱり、使ったほうが効率よいから？

- 自分たちで環境作るよりも楽できる
- 全部自分たちでは作れない
- コストに見合わない。
- 顧客のニーズ・スピードについていけない

**⇒ エンジニアにとって、サービス利用無しでは
業務が成り立たない**

インフラエンジニアが使うサービスって？

Q: サービス使ってて困ったことはありませんか？

サービス仕様に関する疑問や不具合の解消



⇒そんな時に頼りになるのが、サポート窓口

利用者視点

◆よいサポート体験

- すぐに問題を解決してくれた
- こちらから聞く前にプロアクティブに問題個所を教えてくれた
(先回りして問題を回避してくれた)



「このサービスを使って良かった」、「サポートが信頼できるし、この会社を選んで良かった！」っと思える体験、皆さんもありますか？

最終的に“人”に対して感じる事も...> でもその人が居なくなると？

ご意見・体験談募集

サービス利用者側で、サポートに問い合わせをして、良かった体験・良くなかった体験、「こういうこと気にしている」等の情報お持ちの方いらっしゃったら発言お願いします！

サービス提供者視点

◆よいサポート提供体験

- 質問内容が明確・適格！Yes or Noだけ答えればよい
- 質問に全ての情報が漏れなく記載され、調査/確認がスムーズ



「このお客さん、解ってるな！こんな参考情報を添えたら、より理解を深めてもらえそう！」「こんな考え方をお知らせしたら、次回からは自分で判断してもらえそう。」っと、より深いサポートを提供したくなりませんか？

サポート担当の判断で付加価値の高い対応＞結局は“人”！

ご参考

こんなガイドラインを出してます。

- ・ 技術的なお問い合わせに関するガイドライン

<https://aws.amazon.com/jp/premiumsupport/tech-support-guidelines/>

他のサービス提供社でも、「<サービス名>、サポート、ガイドライン」等のキーワードで検索してもらえれば、同様の資料を参照可能。

技術的なお問い合わせに関するガイドライン

AWS サポートでは、お客様の課題の解決を効率的かつ迅速に行いたいと常に考えています。本ページでは、お客様が技術的なご質問をサポートケースに起票いただく際に、早期解決に役立つポイントをまとめました。例文も掲載していますのでぜひご参照ください。

なお、サポート全般についての一般的な情報は[こちら](#)をご参照ください。

サポートレベル毎の技術サポートへのアクセスについては、[こちら](#)をご参照ください。

全般的な留意事項

- ・ 基本情報の入力について
- ・ 緊急度の設定について
- ・ 連絡方法（Web、電話、Chat）の選択について
- ・ 電話と Chat 利用時の留意点について

解決したい課題を明確にする

- ・ 解決したい課題を明確にご記載ください
- ・ 障害と判断した状況を正確にご共有ください
- ・ 最終的に実現したいことと現在の状況を詳しくご共有ください

状況を正確に共有する

- ・ 対象リソースとリージョンを明記してください

サポート問い合わせのガイドライン

ちゃんとガイドラインにそって問い合わせして良かった経験、情報送ったのにそうでもなかった体験、その他、ご意見募集します！