

WebSAM IT Process Management 導入事例

NECネクサソリューションズ株式会社

シェアード型ITアウトソーシングセンタの作業の効率化・平準化を実現
ダッシュボードによる進捗の可視化でCSも大幅に向上

サービスセンター事業部
グループマネージャー
谷 章



サービスセンター事業部
マネージャー
阪本 圭介



サービスセンター事業部
主任
新井 正輝



サービスセンター事業部
西本 紗也



社 名：NECネクサソリューションズ株式会社
所 在 地：東京都港区三田1-4-28 三田国際ビル
設 立：1974年
資 本 金：8億1,500万円(2018年3月末現在)
売 上 高：681億円(2017年度実績)
従業員数：1,900名(2018年4月1日現在)
事業概要：SI、アウトソーシング、ASPサービス、ソフトウェアの設計・開発・販売・保守、電子商取引システムの構築、機器の販売、工事、要員派遣、教育などの各事業

U R L：<https://www.nec-nexs.com/>



事例のポイント

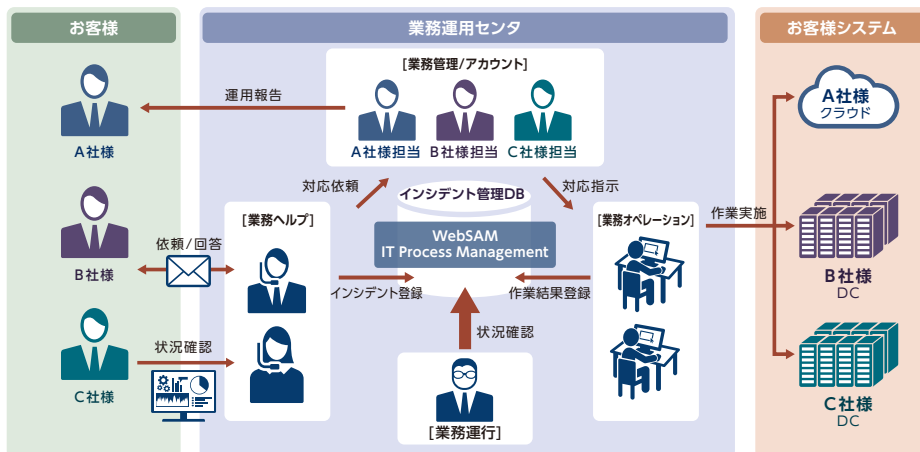
課題背景

- 手でインシデント登録をしていたため登録作業に時間がかかっていた
- インシデント進捗状況の即時の把握が難しく、社内外からの問い合わせに対し、都度確認が必要
- インシデント履歴はシステム上に蓄積されているが、有効活用に課題
- 既存システムは構築や設定が複雑で、さらに導入までに時間がかかる

成 果

- **インシデントの登録や情報共有を自動化**
WEBフォームを活用することで登録作業に時間がかかる問題を解決。さらに運用センタ内の連絡を自動通知化することにより、インシデント管理に要する人的コストを3分の1削減することに成功
- **進捗状況をお客様へ見える化**
作業の進捗状況がリアルタイムで確認できるダッシュボード機能をお客様にも公開。お客様自身で作業の進捗状況が一目で把握できるようになり、CSが向上
- **ナレッジ共有で改善意識の向上**
蓄積されたナレッジを全員が共有し改善に向けた討議が活発化、改善への意識が向上。スタッフの負荷状況を可視化、高負荷作業を分散し業務を平準化
- **低コスト・短期間で導入できるミニマムスタート**
豊富なテンプレートを活用することで低コスト・短期間で導入。また、導入後もビジネスの変化に合わせシステム適用範囲の拡大も容易

導入ソリューション



導入前の背景や課題

インシデントが増加・複雑化する状況で、人的コストと業務の効率化が課題

NECネクサソリューションズ株式会社の業務運用センタは、お客様が抱えるシステムの管理業務を代行する専門組織です。ソフトウェアへの最新パッチの適用、異動の際に生じるアカウントの追加・変更・削除などの業務を、お客様に代わって実施します。「ICTの進化が激しい中、お客様のIT部門のみでは対応に限界があるため、当センタが新しい技術をキャッチアップして運用のお手伝いをしています」とセンタ

責任者の谷は説明します。同センタがシステムを見直すきっかけになったのは、既存のシステムが更新時期を迎えたことでした。またインシデント管理システムは使用していたものの、そのほかの問題管理や変更管理などの業務は煩雑な手作業に依存しておりユーザ増加に伴う業務効率の低下が問題でした。さらに、お客様からインシデントへの対応状況が見えにくいという課題もありました。「旧システムではお客様から受け付けた作業依頼や問い合わせについて、手動でシステムへ登録をしていたため、登録作業に時間がかかって

いるのが問題でした。」と阪本は振り返ります。「事業拡大に伴い、インシデントが増加・複雑化したため効率化が課題でした」(谷) そのほかにも、検索や集計機能が弱くインシデント分析に手間がかかることやバージョンアップするには多大なコストがかかること、ベンダーに相談してもすぐに回答が得られないなど数々の不満がありました。こうして同センタでは、インシデント管理の課題を解決し、また、業務効率化ができるツールを求めて検討をはじめました。

選択のポイント

ポータル機能を使い、お客様へ対応・進捗状況を見える化できるのが魅力

同センタでは10種類の製品を比較・検討して、最終的にWebSAM IT Process Management (以下、ITPM)の導入を決定しています。選定には、3つの大きな理由がありました。1つ目は、インシデント状況をポータルで公開する機能があるので、お客様からのインシデント受付状況が見え、その進捗がすべて可視化できる点です。また、インシデント状況や担当者が変更となったタイミングでリマインドメールを自動通知するなど支援機能が豊富なことが評価されました。2つ目が、お客様

ごとにインシデント対応が異なるという、同センタの事業に適したマルチテナント運用に優れている点。3つ目が、ミニマムスタートから徐々にシステムの適用範囲を拡大でき、10製品の中では比較的低コストで導入できる点でした。「導入前の検討タイミングにもかかわらず、機能要望を出すや代替手段の提案や次バージョンへの取り込み検討等、ユーザ側の要望を真摯に対応してくれるサポートの手厚さも、大きなポイントになりました」と阪本が補足します。「2018年1月に導入を開始、3月末には完了するという3カ月弱の短期導入でした。専任の導入チームを編成したわけではなく、現場のスタッフが

通常業務をしながらでも迅速かつスムーズに構築できました」と阪本は言います。「AWS上にITPMのパッケージを入れたら、標準テンプレートを活用することで、ほぼそのまま使用することができました」と新井は当時を振り返ります。こうして同センタでは2018年4月から運用がスタートしました。また、導入後もバージョンアップを定期的に行っていますが、設定が簡易であるため、作業を若手に任せられるほどでした。「入社1年目なので構築経験が不足しており、不安だったのですが、ITPMはGUIベースで設定しやすかったです」と話すのは西本です。

導入後の成果

インシデント管理の自動化により、業務の効率化や負荷の平準化を推進

従来は、インシデントの進捗管理に3名の担当者が専従していましたが、ITPMの導入後は2名で済むようになりました。日々膨大なインシデントが発生していますが、ITPMにインシデントごとの進捗や対応の履歴が残るため、報告をまとめる手間がなくなり効率化が実現しています。また、依頼をインシデント登録するまで5~10分、作業終了時も同様の時間がかかっていたところ、ITPMではインシデント登録に関わる作業がすべて自動化されるため、業務が格段にスピード

アップしています。社内会議では、これまでインシデントデータをExcelに取り込みグラフ化し、報告していましたが、ITPMはダッシュボード上でリアルタイムのグラフや数値が表示されるので、その手間も省けました。お客様側からも進捗状況が共有できるため、分かりやすいと好評で、CSの向上にもつながっています。「導入後はインシデント情報を関連する部門も含めスタッフ間で共有でき、蓄積されたナレッジに基づき改善案などを出し合えるのも大きなメリットです。また、各スタッフの作業負荷が可視化されるため、高負荷の作業を分散する

ことで業務の平準化ができるようになったのも大きな成果だと感じています」(谷) 同センタはすでにISO/IEC 20000を取得済みですが、ITIL*に準拠したITPMを導入したことで、よりITILのガイドラインに則した効率的な業務が可能になりました。今後は、ITPMへ作業工数を入力できるようにし、プロジェクトやチームの各単位で工数を可視化する計画です。工数やコストをより具体的に把握し、その分析を通じてさらなる業務の効率化を推進していく考えです。加えて、お客様から申請を受けた作業の自動化に取り組み、対応時間の短縮にも取り組みたいと考えています。

*Information Technology Infrastructure Libraryの略

NEC ファーストコンタクトセンター

ソフトウェアお問い合わせ窓口
TEL:0120(58)0595

【受付時間】9:00~12:00 13:00~17:00 月曜日~金曜日(祝日・NEC所定の休日を除く)

●本カタログに記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。
●このカタログの内容は改良のため予告なしに仕様・デザインを変更することがありますのでご了承ください。
●本製品の輸出(非居住者への役務提供等を含む)に際しては、外国為替及び外国貿易法等、関連する輸出管理法令等をご確認の上、必要な手続きをお取りください。ご不明な場合、または輸出許可等申請手続きにあたり資料等が必要な場合には、お買い上げの販売店またはお近くの弊社営業拠点にご相談ください。

UD FONT

見やすいユニバーサルデザイン
フォントを採用しています。

VEGETABLE
OIL INK

環境にやさしい植物油インク
を使用しています。