

株式会社東京カンテイ



株式会社 東京カンテイ

〔本 社〕 東京都品川区上大崎3-8-3

〔設 立〕 1979年10月

〔資 本 金〕 2億円

〔従業員数〕 240名

〔事業内容〕

会員制による不動産情報（マンション価格データ、住宅地価データ）の配信、不動産鑑定評価、土壌汚染調査、コンサルティング・エンジニアリングレポート作成など様々な業務をサポート。不動産取引に関するワンストップサービスの実現を目指している。



システム部
執行役員
部長
城尾 好文氏



システム部
吉野 智也氏

会員企業2400社のサポート基盤に 「Senju Service Manager SaaS版」を導入 属人的な運用管理から脱却し、サポート品質を向上

不動産専門の情報サービス会社として成長を続ける株式会社東京カンテイ。同社では、情報サービスを支えるシステムの運用品質の向上を目指し、2010年3月にSaaS型のサービスデスクツール「Senju Service Manager」を導入した。これにより、インシデント管理、問題管理、変更管理などを統合的に運用できるようになり、ITILベースの運用プロセスの効率化・高度化を実現。リアルタイムな情報共有とナレッジの活用も促進され、サービスレベルの維持・向上につながっている。

■システムの運用品質向上がビジネスの重要なミッション

会員制の不動産専門情報サービスを展開し、不動産取引に関するワンストップサービスを提供する東京カンテイ。全国のマンション価格データや住宅地価データなどを収集・分析し、会員企業のニーズに合わせて提供するなど、不動産関連の多様な業務を展開している。

「最近では、新サービスの開発・提供にも注力しています。単に情報を提供するだけでなく、それを加工し、付加価値をつけて提供するのが当社の役割。こうした観点から、5月には不動産情報と地図データを組み合わせた『データナビ』のサービス提供も開始しました」と同社システム部 執行役員 部長の城尾 好文氏は語る。同社のサービスに対する評価は高く、会員企業数は2400社にも上る。

これだけ多くの顧客企業のニーズに迅速・的確に応えるには、情報の正確性、信頼性、スピードが欠かせない。それだけに、同社のシステムはビジネス基盤そのもの。そのため同社では、システムの運用品質の向上を目的に、「ISO20000」や「ISO27000」を取得するなど、強固なシステムの運用管理体制を整えている。

■一元的な情報管理とナレッジの共有で 均一なサポートサービスを実現

同社が、運用管理体制の強化策として行っているのはこれだけではない。運用・開発を担うシステム部ではITILベースの運用プロセスを構築。インシデント管理、問題管理、変更管理などを徹底し、部内での情報共有を促進するとともに、システムの安定運用に向けた取り組みを実践している。具体的にはシステム部とは別部門である「サポート対応窓口」が会員企業からの一次問合せを受け、そこで解決できない問題をシステム部にエスカレーションする仕組みだ（図）。

例えば、システム部に障害に関する問合せがあれば、過去のナレッジを参照し、類似の課題に対しては、それをもとにサポート対応窓口にて具体的な対応を指示する。新たな内容であれば、問題管理として記録し、周知徹底を図るとともに、必要であれば開発ベンダーへエスカレーションを実施。またシステムの変更が発生

した場合も、承認や変更のプロセスを管理し、対応状況を詳細に把握できるようになっている。同社システム部の吉野 智也氏は「障害の発生から対応プロセス、結果までをシステム部内で共有しているので、一元的かつ迅速なサポート対応が可能です。属人性を解消し、問合せに対して均一なサポート品質を提供できます」と強調する。

■インフラを持たず、低コストで導入 運用定着に向けた段階導入にも対応

こうした運用体制を支えているのが、サービスデスク業務支援サービス「Senju Service Manager SaaS版(以下、SSM SaaS版)」だ。これはサービスデスク業務に必要な機能をインターネット経由で提供するもの。自社でインフラを持たずに、サポート対応に求められる情報とナレッジの共有を促進できる。

同社がシステム部を対象に「SSM SaaS版」を導入したのは、2010年3月のこと。同社では以前からITILベースの運用プロセスを実践していたが、それはExcelと紙ベースの資料による運用形態が主体だった。「そのため、新たな管理項目が発生するたびに情報を入力し、資料を追加・更新する必要がありました。手間がかかる上、情報を網羅的に把握するのが困難。関連する情報を調べるために、膨大な資料から探すこともあり、サポート担当者の負荷が増大していました。加えて、情報を記載し公開するまでの時間もかかるため、リアルタイムな情報共有も困難でした」と吉野氏は当時の状況を振り返る。

ツール選定の決め手は、導入が容易なSaaS型サービスである点。「当初は自社でサーバーを構築・運用する形態も考えましたが、コストも運用管理の手間も膨大なものとなります。しかし、必要な機能をインターネット経由で利用できる『SSM SaaS版』なら、導入コストを抑え、短期間でサポート業務の効率化を図ることが可能です。さらに、SaaS型なので、サーバーの維持管理やソフトウェアのバージョンアップなどが不要な点も魅力的でした」と城尾氏は説明する。

これに加え、カスタマイズのしやすさも大きな評価ポイントだったという。以前は紙ベースの管理だったため、それをシステム化するにあたり、現場の混乱が予想された。その影響を極小化するには、できることから段階的に始めるのが現実的だと判断した

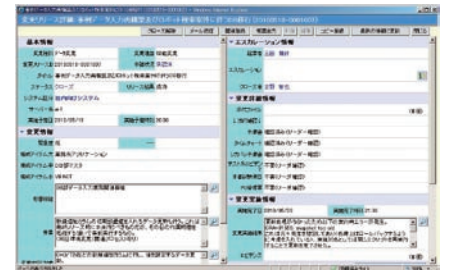
のだ。「改革を強要して、結局使われないシステムになるのでは元も子もありません。将来を見据えつつ、第一歩を踏み出すには、当社の実態に合った運用を可能にする柔軟性が必要でした」と吉野氏は話す。

そこで、同社では問題管理や変更管理の承認フローを簡略化したほか、登録・管理項目の絞り込みやラベル名の変更などのカスタマイズを実施。運用定着に向けた最適化を図った。導入後まだ数カ月しか経過していないが、今では「SSM SaaS版」はシステム部のサポート基盤として重要な役割を担っている。「情報がすぐ入手できるので、問合せに対して自身で調べる文化が根付き、ナレッジの活用が促進された点も大きな効果です」と吉野氏は語る。このことが運用プロセスの効率化・高度化を促し、サービスレベルの維持・向上に大きく貢献している。

また、運用実態を定量的に示せる点も大きなメリットだという。「システムの運用管理はその意義やメリットが見えにくいものですが、効果を定量化できれば、システム部が取り組んでいるサポート業務に対し、経営層の理解も得やすくなるでしょう」と吉野氏は期待する。もちろん、システム部の対応件数の低減によるサービスレベルの状況も正確に把握することが可能だ。

「導入から運用定着に向けては、NRIから様々な知見やアドバイスを提供していただきました。それ

がカスタマイズや運用にも活かされています」と吉野氏は、NRIの支援を大きく評価する。



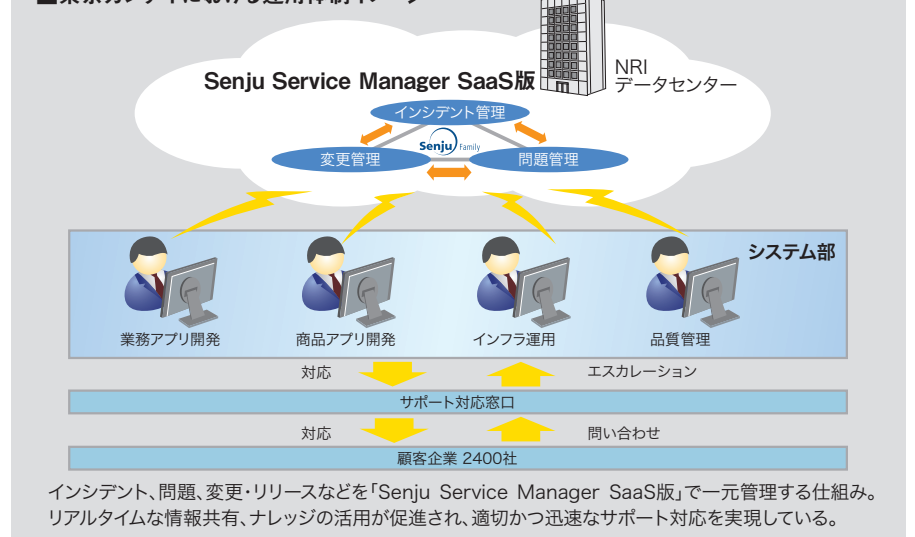
東京カンテイで使用している「Senju Service Manager SaaS版」のイメージ

■情報分析によるプロアクティブな管理で “攻め”のサポートの実現も視野に

同社では会員企業の増大と先述した「データナビ」のような、新たな提供サービスの拡充・高度化に向けて、システムの再構築プロジェクトを推進中だ。それに伴い、これまで以上に迅速かつ的確なサポート対応が重要になる。城尾氏は「『SSM SaaS版』を導入したことで、将来のサービス拡充に向けたサポート基盤が整いました」と評価する。

不動産関連の情報サービスにとって、迅速かつ的確なサポートは重要なミッション。同社では、「SSM SaaS版」をベースにさらなるサポート対応の効率化・高度化を推進し、不動産取引に関するワンストップサービスの実現を加速させていく構えだ。

■東京カンテイにおける運用体制イメージ



※本文中に記載の社名、部署名、ご担当者名等は取材時点のものです