

## NRIデータiテック株式会社



### NRIデータiテック株式会社

〔本 社〕 東京都江東区木場1-5-25 タワーS棟

〔設 立〕 2001年4月1日

〔資本金〕 5000万円

〔事業内容〕

NRIグループを中心として幅広い企業のITインフラの構築・展開から維持・管理までをワンストップでサポートする。「技術力とともに人間力のあるスペシャリスト集団を目指す」をモットーに高度な技術・スキル、専門的な知識の習得に努め、ユーザー企業のベストパートナーを目指している。



ITサービス事業部  
取締役部長  
田部井 弘氏



ITサービス事業部  
課長  
佐渡 公宏氏

## 「Senju Service Manager SaaS版」の導入で インシデントの対応状況を時系列的に把握 情報伝達の効率化に加え、正確性の向上を実現

ベンダーフリーの立場でITインフラのサポートサービスを展開するNRIデータiテック。同社では運用の効率化と将来に向けた基盤強化を目的に、2010年5月からSaaS型のサービスデスクツール「Senju Service Manager」の利用を開始した。これにより、運用の対応状況を詳細に把握することが可能になり、引継ぎや情報伝達の正確性が向上。よりきめ細かなサービス提供体制を確立した。今後は「Senju Service Manager」をベースにITILベースの運用プロセスをさらに強化。構成管理や変更管理の確立を図り、サポートサービスの一層の価値向上を目指す構えだ。

### ■NRIグループの知見を結集したITサービスを展開

ITインフラの設計・構築から維持・管理までをワンストップでサポートするNRIデータiテック。同社ではNRIグループのノウハウと技術力を活かし、グループ内外の顧客企業に対し、きめ細かなITサービスを提供している。「サポート対象はNRIのグループ企業をはじめ、金融機関や製造業のお客さんなど多岐にわたり、エンドユーザー数は3000人以上に上ります」と同社 ITサービス事業部 取締役部長の田部井 弘氏は述べる。

昨今のITインフラは技術の進展とともに高度化・複雑化を続けており、企業が自社のみで適切な対応を取ることは難しい。逆に言えば、それだけ運用管理の重要性が高まっているといえるだろう。そこで同社では効果的かつ効率的なITサービス実現のためのフレームワーク「ISO20000」の取得や社員のITILの資格取得支援など教育にも力を入れ、ユーザーの立場に立った適正なサービス提供に努めているという。

### ■きめ細かなインシデント管理を実践 信頼のサポートで高度なSLAを厳守

実際のサポートの際に顧客の最初の窓口となるのは、同社のITサービス事業部内に配置された「コンタクトセンター」である。同センターはITILベースの運用プロセスに準拠したインシデント管理を徹底し、エンドユーザーからの問合せに対し、適切なアドバイスや障害対応などを行っている。同センターで解決できないインシデントや実際のサポートが必要な場合は、オンサイトサポートを担当する「サポートチーム」にエスカレーション。必要に応じて委託ベンダーと協力し、原因の特定および課題解決を図るスキームになっている(図)。

「金融機関を中心としたミッションクリティカルなシステムも多いので、迅速かつ確かな対応が求められます。そのため、サポートサービスに関しては高いサービスレベル(SLA)を実現しています。例えば、クライアント端末の障害の場合、

# Senju Family User Reports

## NRIデータテック株式会社

問合せがあったから4時間以内に現地に駆けつけサポートを行うほか、サーバーのトラブルに関しては午前中に問合せのあったものは当日中の対応を厳守しています」と同社 ITサービス事業部 課長の佐渡 公宏氏は説明する。

情報管理も徹底されている。「インシデント管理の画面は担当者の業務内容や権限にあわせて最適な設定を行い、担当者以外は閲覧できない仕組みになっています」と同社 ITサービス事業部の金子 里砂氏は話す。オンサイトサポートの場合、必要であれば委託ベンダーと協力して作業にあたるため、情報の取得を制限し、外部への情報流出を防止しているのだ。

### ■過去の対応状況を時系列で把握可能に メールテンプレートで正確な情報伝達

このようなサービス体制を支えているのが、2010年5月から運用を開始したSaaS型のサービスデスクツール「Senju Service Manager SaaS版（以下、SSM SaaS版）」である。選定の決め手となったのはWebベースで容易に導入でき、詳細なインシデント管理が可能なこと。例えば、発生したインシデントに対しては、最終的な結果だけでなく、そこに至る対応状況まで逐一把握することが可能だ。「このような業務ではお客様にお詫びをしなければいけない場合もありますが、過去の経緯が時系列で把握できるのでより適切な対応ができます」と金子氏は述べる。



ITサービス事業部  
金子 里砂 氏

また、従来のツールはメール送信機能を装備していなかったため、引継ぎや情報伝達は別途メールソフトや電話を使って、個別に担当者に通知する形だった。しかし、現在はSSM SaaS版の機能を使って、インシデントの詳細を関係者に一斉に通知することができる。「これにより、効率的かつ正確なコミュニケーションを実現しています。メールテンプレートが用意されているので、メールを書く時間を減らせるだけでなく、転記ミスなどによる間違いを無くすこともできます」とITサービス事業部の伊藤 義剛氏はそのメリットを語る。

カスタマイズが容易な点も大きな魅力だったという。従来のツールはデフォルト設定での運用が基本で、それを変更するには多大な手間とコストが必要だったが、「SSM SaaS版」はカスタマイズ

機能が標準で実装されている。「日頃、チーム内で使っている言葉をそのまま、フォームのラベルに用いることができるなど、担当者の業務に合った画面構成の変更が容易に行え、柔軟な運用を実現できる点は高く評価しています」（金子氏）。

### ■ツールリプレイスは短期間で満足度大 サーバが不要になり維持管理が軽微に

さらに、コスト的なメリットも大きなポイントだ。『SSM SaaS版』は自社でインフラを持つ必要がないのでデータのバックアップなどのサーバーの維持管理が不要。「以前は毎日テープ交換を行い、毎月一回パッチを適用していましたが、それらの運用管理負担が無くなりました。」と伊藤氏は話す。インシデント管理に加え、変更管理、問題管理、構成管理などITILベースの運用プロセスに必要な主要機能に網羅しているため、将来の機能拡張にも柔軟に対応できる。「インフラの導入・維持コストに加え、将来を見据えた投資保護にもつながるはずだ」と伊藤氏は期待する。



ITサービス事業部  
伊藤 義剛 氏

同社が「SSM SaaS版」の導入を決定したのは2009年末。2010年5月からの運用開始に向け、整備に充てられる時間は限られていたが、既存システムから1万5000件ものデータ移行やマッピング、さらに管理画面の構成設定まで約3カ月で

完了した。「思った以上に手間もかからず、短期間で構築できました。この点も非常に満足しています」と佐渡氏は評価する。

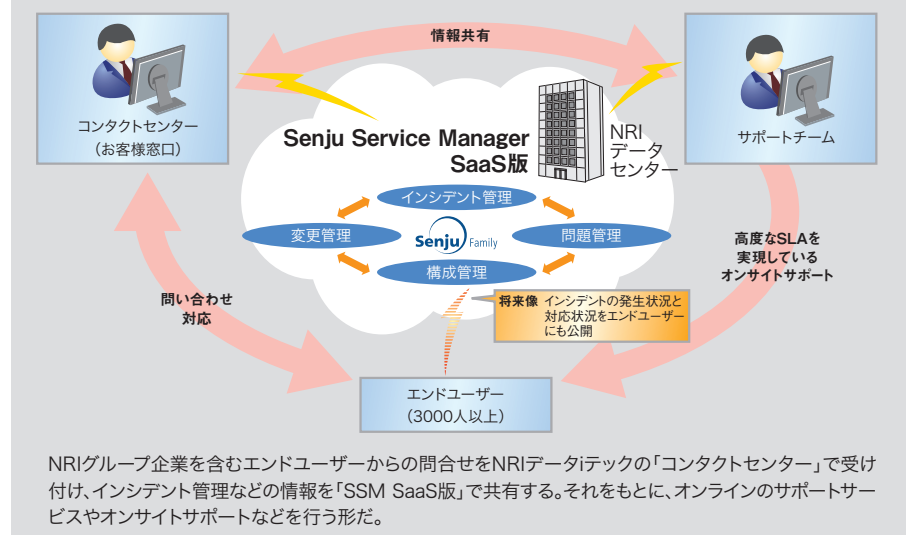
### ■構成管理・変更管理に対応予定 今後は「運用の見える化」を推進

同社の次の目標はITILベースの運用プロセスのさらなる強化だ。直近の目標としては、まず構成管理と変更管理の実現を目指している。「今回の『SSM SaaS版』の導入により、将来のシステム拡張や要件拡大に柔軟に対応する基盤は整いました。『SSM SaaS版』を使えば、承認プロセスをオンライン化することも可能でしょう。そうすればワークフローの効率化に加え、ペーパーレス化の促進にもつながります」（佐渡氏）。

さらに同社では自社内に止まらず、顧客企業に対する「運用の見える化」も検討している。「ユーザー企業のシステムの状態を網羅的に把握し、それを当社とお客様の間で共有する。安定稼働している場合だけでなく、インシデントの発生やその対応状況までを包み隠さず公開することで、安心感の醸成にもつながると考えています」と田部井氏は期待を込める。

今後も、同社では「SSM SaaS版」をベースにした運用プロセスにより、顧客視点に立ったきめ細かなサポートサービスを展開。高度な技術力と長年にわたって培ってきたスキル・ノウハウを武器に、顧客企業のベストパートナーとなるべく、ITインフラのパフォーマンス向上に貢献していく考えだ。

### ■NRIデータテックの「SSM SaaS版」運用体制イメージ



NRIグループ企業を含むエンドユーザーからの問合せをNRIデータテックの「コンタクトセンター」で受け付け、インシデント管理などの情報を「SSM SaaS版」で共有する。それをもとに、オンラインのサポートサービスやオンサイトサポートなどを行う形だ。

※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

**NRI** 未来創発  
野村総合研究所

Senju インフォメーションセンター

〒240-0005 神奈川県横浜市保土ヶ谷区神戸町134 NRIタワー

TEL. 0120-736-580 FAX. 0120-736-581

E-mail: senjuinfo@nri.co.jp

http://senjufamily.nri.co.jp/

※このパンフレットに記載された会社名、製品・サービス名はそれぞれ各社の商標もしくは登録商標です。  
※このパンフレットに記載された内容は、2010年6月現在のものであり、当社は予告することなく製品・サービスの仕様および価格を変更し、または提供・販売を中止することがありますことをご了承ください。

Copyright© 2010 Nomura Research Institute, Ltd