Senju Service Manager 2025 ご紹介

NRI

Senju Family



目次

01 Senju Service Manager （Senju/SM）の概要

02 プロセス管理機能

03 便利な機能

04 ツール連携、市場評価、情報発信

Copyright（C） Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

Senju Family 製品ラインナップ

ITサービス マネジメント領域

Senju/SM
サービスデスク
- サービス要求
- インシデント管理
- 問題管理
- 変更/リリース管理
- サービスレベル管理
- 構成管理

Senju/CM
構成管理
- 構成情報自動収集

Senju/PV
ダッシュボード
- ビジネスインパクト把握
- 運用状況可視化

システム マネジメント領域

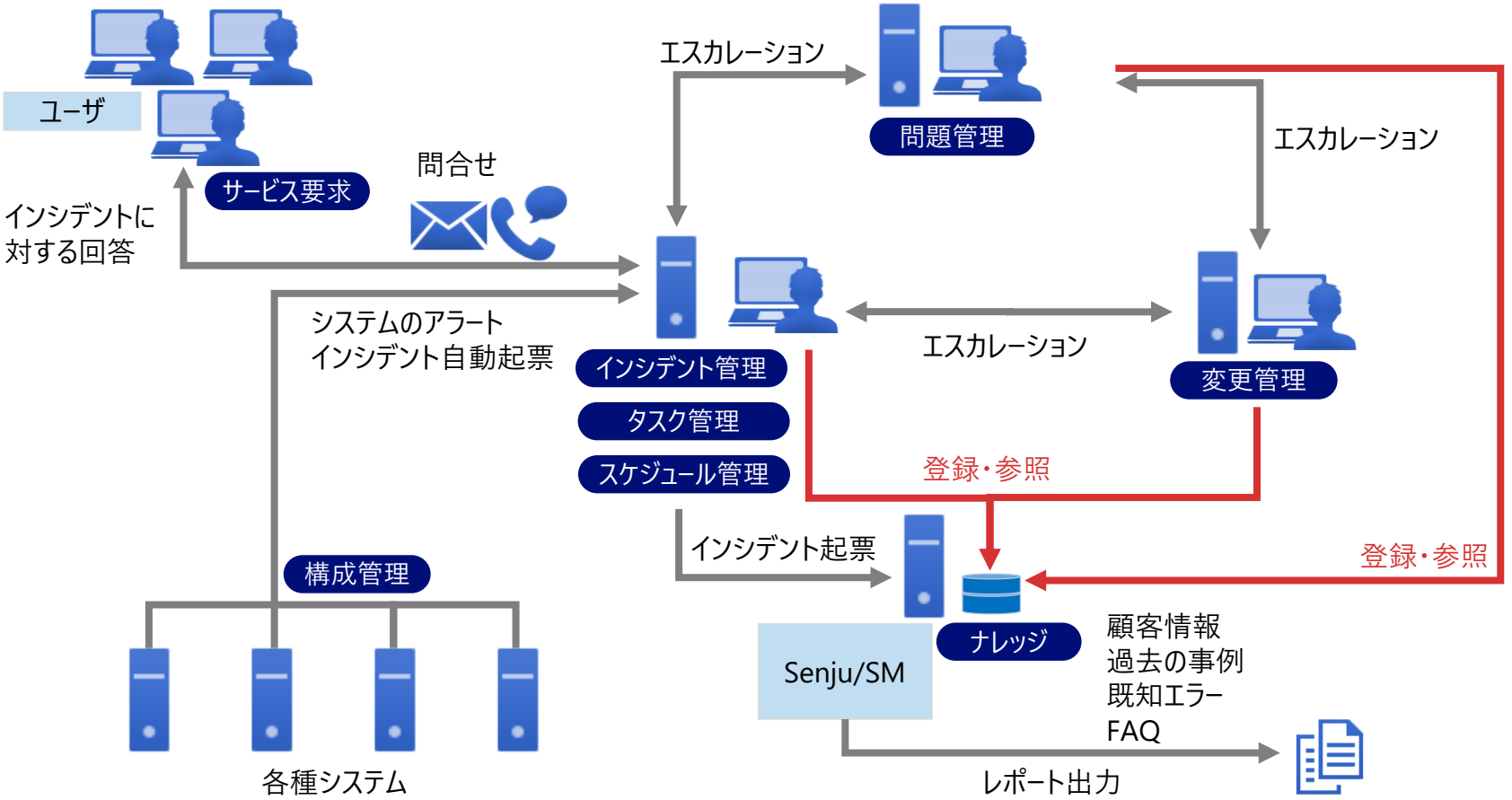
Senju/EN
統合運用管理
- インシデント自動起票
- 外部ツール連携
- 高度メッセージフィルタリング
- 障害対応ナビゲーション

Senju/DC
システム運用管理
- モニタリング
- ジョブスケジュール
- キャパシティ
- コンフィグレーション
- ITリレーション管理
- マルチクラウド管理
- ランブックオートメーション
- OpePlayer
- DevOpsポータル

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

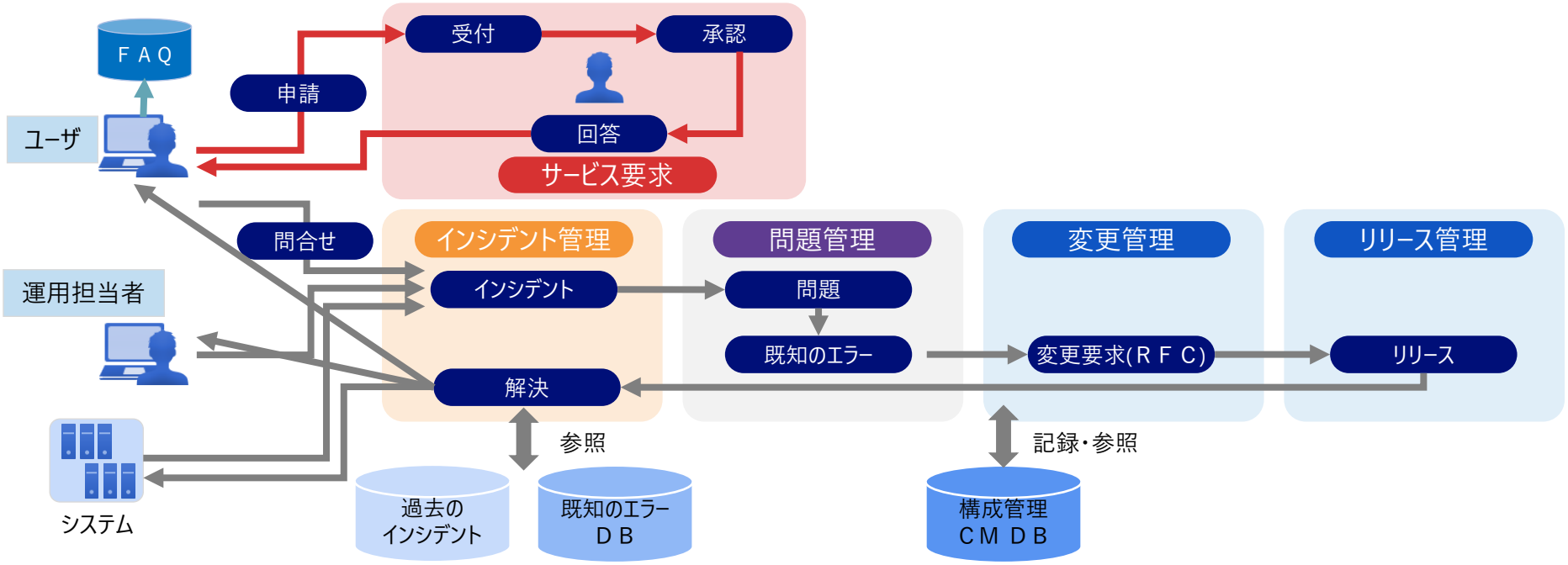
サービスデスクツール「Senju/SM」

- ITILに基づいた運用を実現する上で、もっとも効果的で効果の見えやすいサービスデスクを、簡単・迅速に構築
- サービスデスクに必須となる「インシデント管理」と、これを強力にサポートする「サービス要求」「問題管理」「変更管理」「構成管理」「ナレッジ」「サービスレベル」を統合



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

Senju/SMで実現するITIL®プロセス



インシデント	サービス要求	問題管理	変更管理
インシデントの検知と記録	起票	問題の記録・分類	変更の設計
分類と初期サポート	承認	優先度の設定	変更要求（RFC）起票
一次対応	結果入力	根本原因の究明	審査/承認
解決と復旧	承認/却下/差戻し	再発防止策の策定	クローズレビュー
インシデントのクローズ	指示/実行	問題のクローズ	変更のクローズ

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

Senju/SM の特徴

豊富な実績、導入前後の手厚いサポート

- 国内シェアNo.1※、豊富な実績に基づき、お客様に最適なITSMSを提供
- 導入前の運用プロセス整理、および導入後の定着・継続的改善を手厚くサポート
- 各種テンプレートを活用し、ノウハウが蓄積された環境からスタート

直感的な操作性、サービスレベル可視化

- シンプルに統一されたインターフェース、直観的に操作可能
- 蓄積されたナレッジを各担当者やユーザに適切に共有、属人的な運用から脱却
- SLAの遵守状況や、各担当者の業務負荷を、ダッシュボードで一覧表示

NRI自社開発、要件の変化に柔軟に対応

- NRI社内で製品開発および保守サービス提供、お客様の特別要件に迅速かつ柔軟に対応
- クラウド型で評価/検討、本番環境はオンプレミスで構築など、柔軟に環境を整備
- システム監視ツール、構成管理ツール、DevOpsツール、CTIツール等の外部連携も可能

重大インシデント予防、統制強化

- 適切な変更管理、リリース/展開管理により、重大インシデントを予防
- 問題管理とのプロセス間連携により、障害の根本原因排除を徹底
- インシデントの改ざん検知等により統制を強化、監査証跡の確保により監査対応を効率化

※出典：ITR「ITR Market View:運用管理市場2025」サービスデスク／インシデント管理市場：ベンダー別売上金額シェア（2023～2025年度予測）、mPLATおよびSenju Familyが対象

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

Senju/SM の機能概要

プロセス管理

（プロセスフォーム）
（画面テンプレート）

- プロセスのレコードの登録参照
- 分類情報の管理
- ステータスの管理
- 経過の登録/参照
- 帳票出力
- エスカレーション
- チェックリスト、プロセスタスクリスト
- Senju Service Automation機能
- プロセスのレコードの承認(承認フロー)
- エンドユーザーによる承認
- 対応履歴の参照
- メールによる通知機能

構成管理

- 構成アイテムの使用申請/承認
- 構成アイテムの廃棄申請/承認
- 構成アイテム（予定/履歴）の検索/参照
- 関連する構成アイテム同士の関連付け
- 要員の登録/検索/参照
- 管理対象ノードの登録/検索/参照
- アカウントの登録/検索/参照
- 履歴情報の登録/参照
- 承認された構成アイテムの自動本登録
- 構成アイテムの階層管理と自動集計
- スケジュール（構成アイテム）
- 関連するプロセスのレコードの検索
- 関連するナレッジのレコードの検索

ナレッジ

- 既知のエラーの登録/検索/参照/承認
- FAQの登録/検索/参照/承認
- ファイルライブラリの登録/検索/参照/承認
- リンク集の登録/検索/参照/承認
- プロセスのレコードとの関連付け
- 構成管理との関連付け
- エンドユーザーへのナレッジ公開
- ゲストユーザーへのナレッジ公開

共通機能

- タスク一覧
- タスクとスケジュールのリンク
- エンドユーザー向け画面（問合せ・申請）
- スケジュール（個人・システム）
- お知らせ（情報共有）
- ToDo
- 伝言メモ
- ユーザー設定
- ユーザー情報表示
- 画面ポリシー及び職責による表示/権限制御
- 操作ログの取得
- システム単位での情報開示
- パスワード管理
- https対応

サービスレベル

- SLAMチャートの作成
- SLAMチャートの表示
- 複数のSLAMチャートを自動巡回参照
- 閾値を超えたSLAを強調表示
- 該当プロセスのレコードを一覧表示
- 該当イベントのレコードを一覧表示

外部連携

- Senju Service Automation 機能で登録したレコードの検索

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

バージョン2025 新機能一覧

2025 New

#	テーマ名	概要
1	ポータル機能	カスタマイズ可能なポータル画面を提供し、サービスや状態を手軽に確認可能に
2	エンドユーザー向けお知らせ強化	公開開始日時の指定と自動メール通知に対応し、ユーザーへの確実な情報伝達を実現
3	エンドユーザーへのチュートリアル表示	簡易画面でもチュートリアルを表示可能とし、操作理解をサポート
4	代理起票機能	サービスデスクがエンドユーザーに代わって起票し、起票結果を自動通知可能に
5	検索結果一覧のヘッダー固定	一覧画面でスクロールしてもヘッダーを常時表示
6	画面レイアウトの柔軟化	プロセス画面に縦1列レイアウトを追加し、表示の自由度を向上
7	デフォルト値機能	簡易プロセス、プロセス画面の新規登録時に設定済みの初期値を自動入力
8	CSV入出力の拡張	定義情報のインポート・エクスポート対象を拡大し、移行作業を効率化
9	画像サムネイル表示	添付画像の内容を画面上で視覚的に確認可能に
10	脆弱性管理機能	脆弱性情報を自動収集・突合し、該当構成アイテムの管理者へ自動通知
11	多言語対応	「中文」、「Language4」、「Language5」で表示できる機能を追加

Copyright（C） Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

プロセス管理画面

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

プロセス管理画面

ホーム画面構成

ユーザー通知

未対応チケットを確認

メニュータブ

各プロセスへリンク

新規起票

新規チケットを一覧表示

対応予定

対応予定チケットを一覧表示

承認待ち

承認状況を確認



ショートカット

アイコンから直感的に操作

情報通知エリア

チーム内で情報共有

スケジュール

リリース作業日などを共有

ToDo一覧

備忘録管理で抜けモレ防止



よく使われるメニューをまとめて表示可能

ユーザごとに画面レイアウトをカスタマイズ可能



SLAMチャートを配置可能

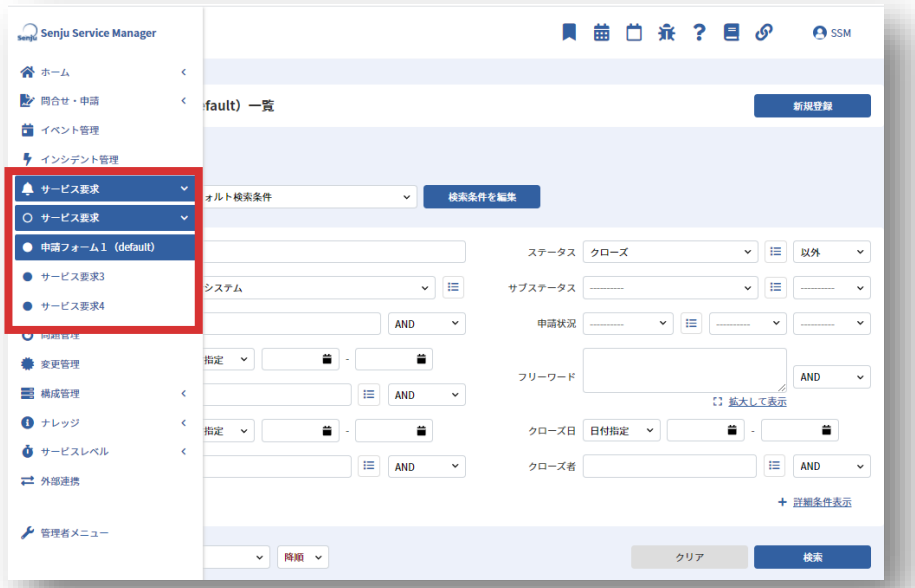
Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

プロセス管理画面

プロセス管理（サービス要求）

- プロセス管理の承認申請機能を使用して、アクセス申請やシステムアカウント貸出申請などの申請を受付、適切な承認フローによって作業を管理
- 多様な申請に対応するため、申請内容ごとに必要な項目を設定して管理することで、入力ミスの防止と作業効率化を実現
- 申請履歴を残すことで、証跡としての活用が可能

サービス要求画面



サービス要求詳細画面



Copyright（C） Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

プロセス管理画面

プロセス管理（サービス要求）

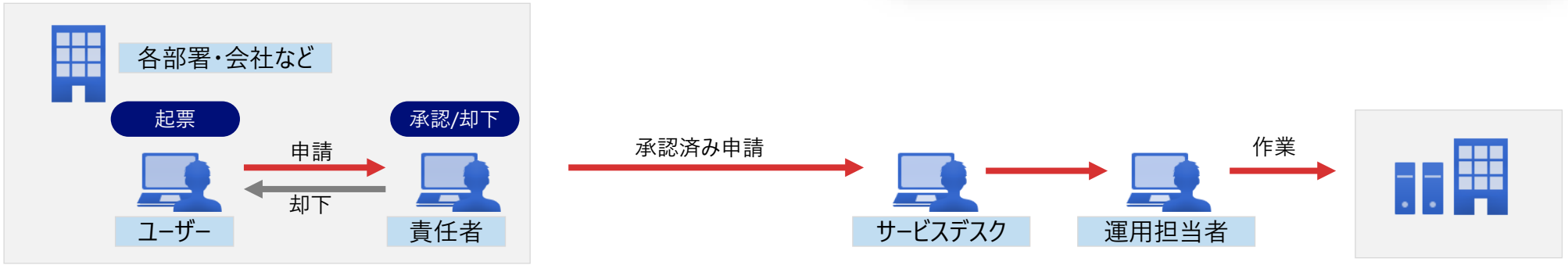
簡易問合せ、申請（エンドユーザー画面）

- エンドユーザーからの問合せ・申請受付用の簡易な問合せフォーム
- エンドユーザーが直接起票できるため、サービスデスクの負荷を軽減
- 問合せの進捗状況も直接参照が可能
- 構成管理関連の参照・操作も可能

エンドユーザー承認

- エンドユーザー権限での承認・却下をサポート
- 柔軟なワークフローが可能
- 利用部門内の責任者の承認・却下でサービスデスクには「承認済み申請」のみを送信、サービスデスクの負荷を軽減





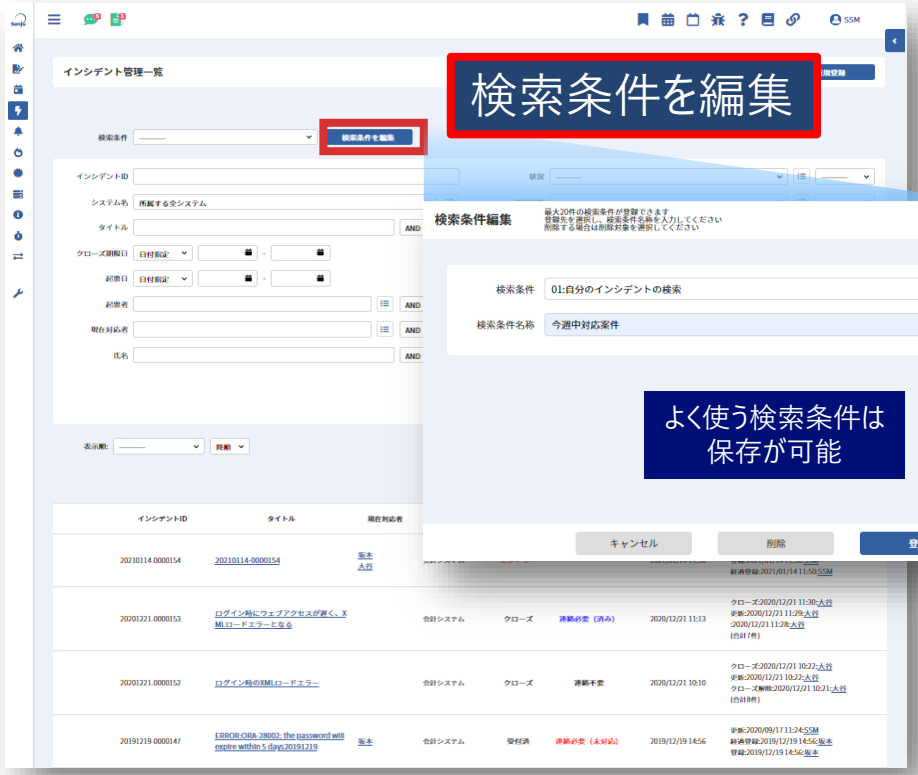
Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

プロセス管理画面

プロセス管理（インシデント管理）

- プロセス管理の1画面をインシデント管理プロセスとして使用
- ユーザーからの問合せやシステムからのアラートをインシデントとして一元管理
- ナレッジ管理との連携、問題管理との連携で根本原因の解明への展開が可能
- インシデント詳細画面は複数画面の同時起動が可能、インシデントを並べて確認することで効率化

インシデント管理一覧画面



インシデント画面



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

プロセス管理（問題管理）

- プロセス管理の1画面を問題管理プロセスとして使用
- 発生したインシデントの背景にある問題を根本的な原因究明と解決を行う問題管理プロセスで別途管理
- 問題管理に基づく解決策を元に、関連するインシデントへのFBや既知エラー・FAQを整備などを実施し、インシデント再発を防止

インシデント管理画面



問題管理画面



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

プロセス管理画面

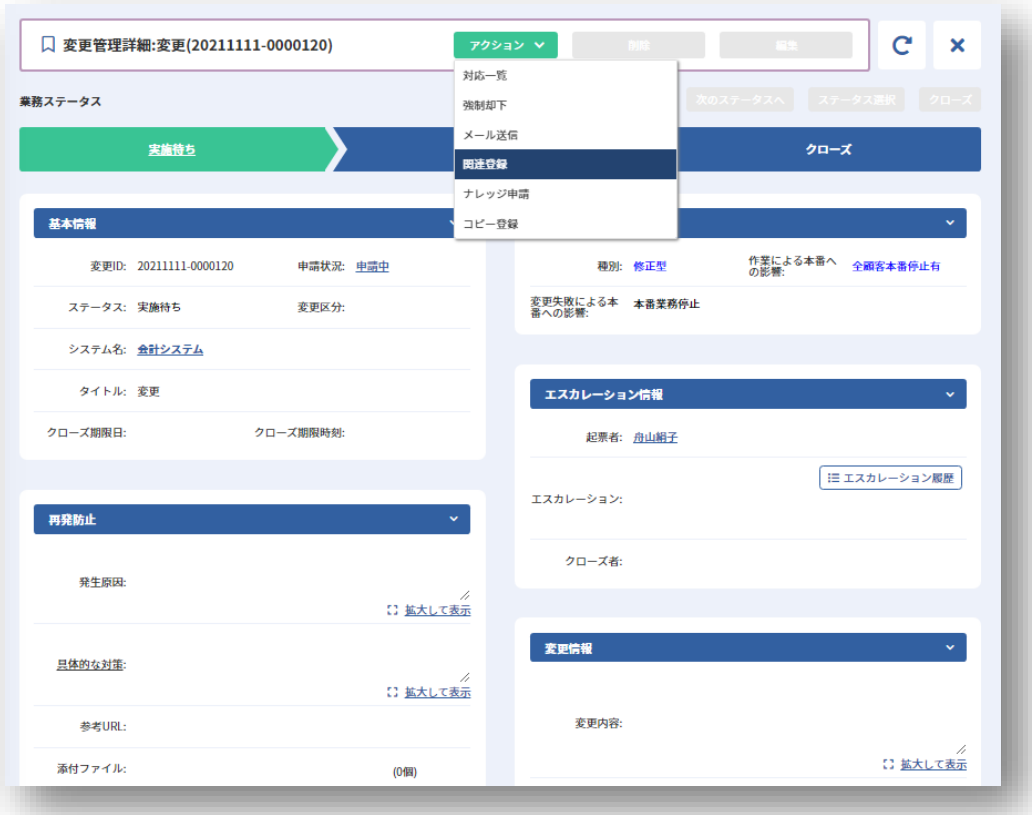
プロセス管理（変更管理）

- プロセス管理の1画面を変更管理プロセスとして使用
- 問題管理で根本原因を究明した後に、問題解消のために変更管理を起票し、承認を得た後に変更を実施
- 変更管理に記録された変更内容、変更結果や承認情報は証跡として記録

問題管理画面



変更管理画面



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

プロセス管理画面

構成管理

- システム／プロジェクトに関するサーバやラックなどの機器構成を構成アイテムとして管理
- サービスデスクに必要な基盤情報を構成アイテムとして集約
- 機器の利用開始予定や廃棄予定を、プロセス管理と連動して申請承認を行うことで、適切な構成情報の管理が可能
- 構成アイテムを階層化して、構成アイテム間の関係性を管理可能

  例）ラックとコンセントとサーバの階層を定義し、ラックに格納されているサーバの消費電力を自動集計することが可能

構成管理一覧画面



構成アイテムの登録の流れ

1. 構成アイテムの新規作成
2. 予定状態として登録
3. サービス要求を利用し、登録申請
4. 承認フローに従い承認
5. 申請した適用日に本登録

接続先機器選択画面



申請箇所値チェック画面



最新の構成と現在の構成の
変更箇所をチェックの上、承認

プロセス管理画面

構成管理（資産管理・ライセンス管理）

- ライセンス割当状況や資産の所有者を正確に把握し、資産管理・ライセンス管理を厳密に実施
- 構成アイテム間のひも付け関係を登録し、構成アイテムの種類と数量を管理、超過時はポップアップで警告
- 「要員」と「構成アイテム」の関連付けが可能、要員が割当済か否かのステータスも確認可能

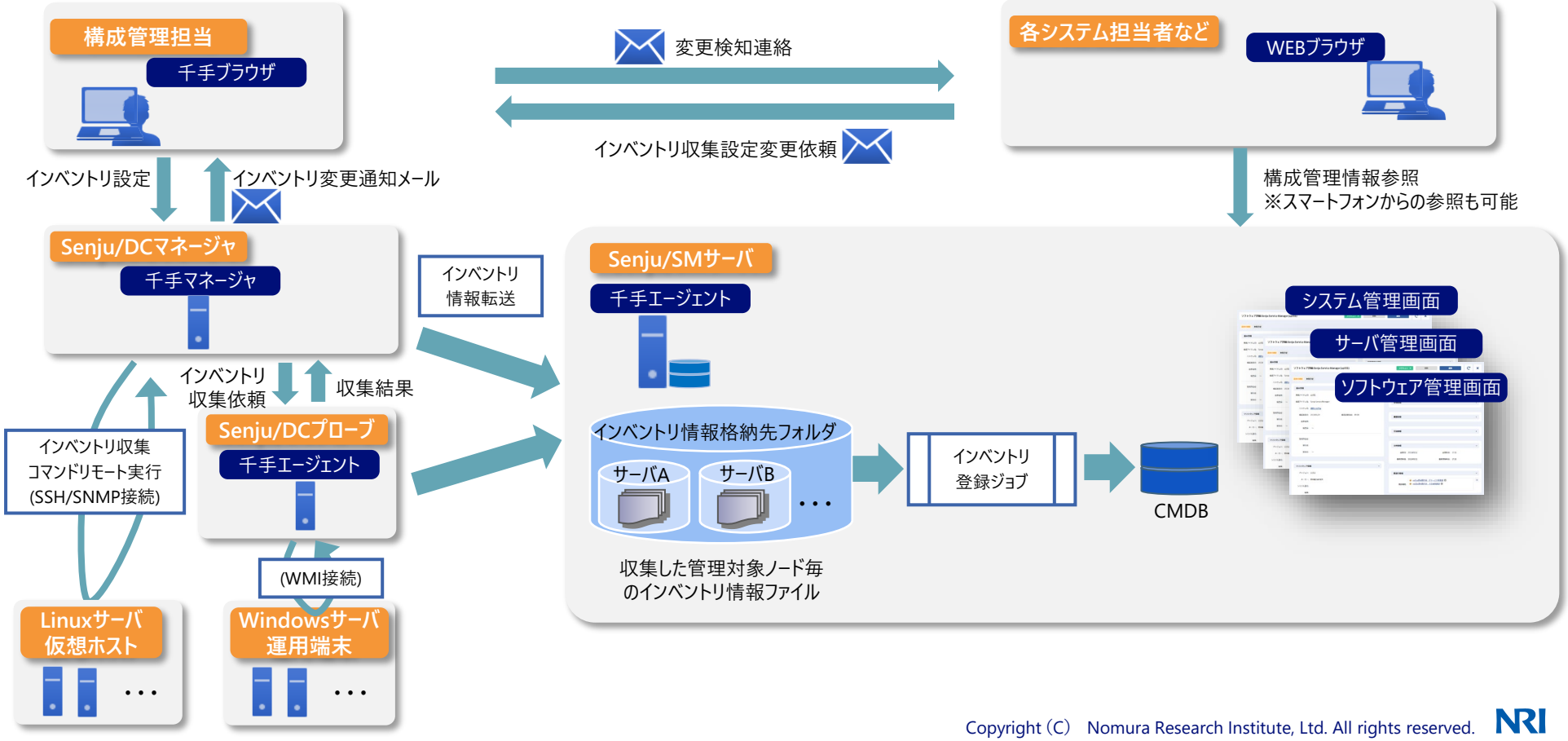


Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

プロセス管理画面

構成管理（構成情報自動取得）

- Senju/DCと組み合わせることで、各サーバ・仮想インスタンスのインベントリ情報を収集し、Senju/SMの構成管理画面へ日次で自動登録可能
- 例えば、構成管理画面を『システム』、『サーバ』、『ソフトウェア』の３階層で構成し、それぞれ自動で関連付けて登録できる
- 収集した情報に前日との差分があった場合は、変更検知メールを通知することができる

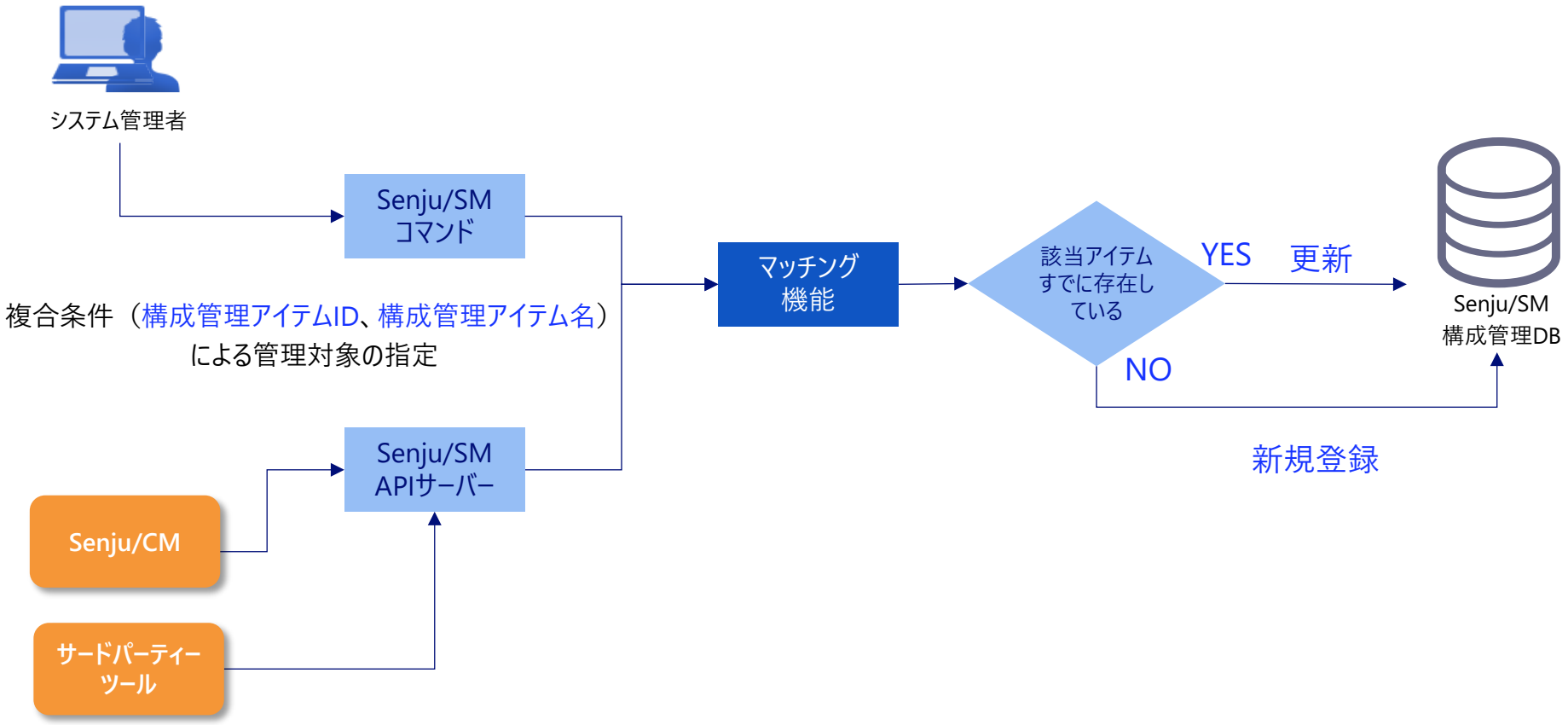


Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

プロセス管理画面

構成管理（外部ツール連携）

- 他ツールの構成管理アイテム情報でのマッチング登録・更新により、構成管理アイテム情報の新規申請・変更管理を支援
- 製品間連携による構成管理アイテムの管理を自動化



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

プロセス管理画面

ナレッジ（既知エラー、FAQ、ファイルライブラリ、リンク集）

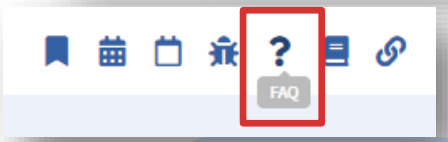
- 過去に発生した既知のエラー、よくある問合せ（FAQ）、利用するファイル、リンクをナレッジとして登録・参照が可能
- ナレッジの公開により、エンドユーザーからの問合せ回数低減や、サービスデスク業務の効率化をサポート
- 承認されたナレッジは、ショートカットからアクセス数を元に有効なナレッジを抽出可能（トップ10表示）

オープンFAQ

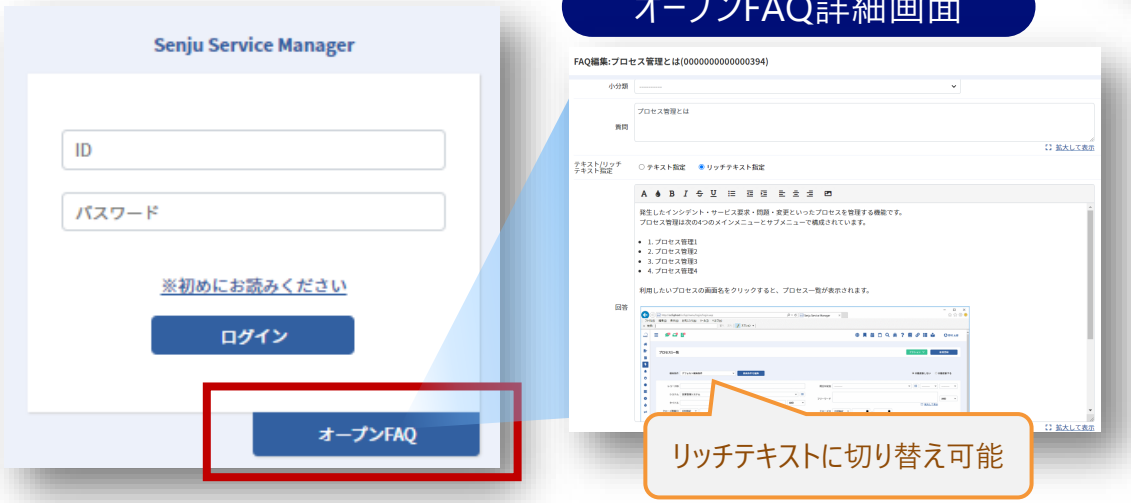
- アカウントを持たないユーザも、ログインせずにFAQの参照が可能
- FAQだけを利用したいユーザの管理が不要となり、アカウント作成や削除の管理負荷を軽減

FAQ管理画面





オープンFAQ詳細画面



FAQトップ画面

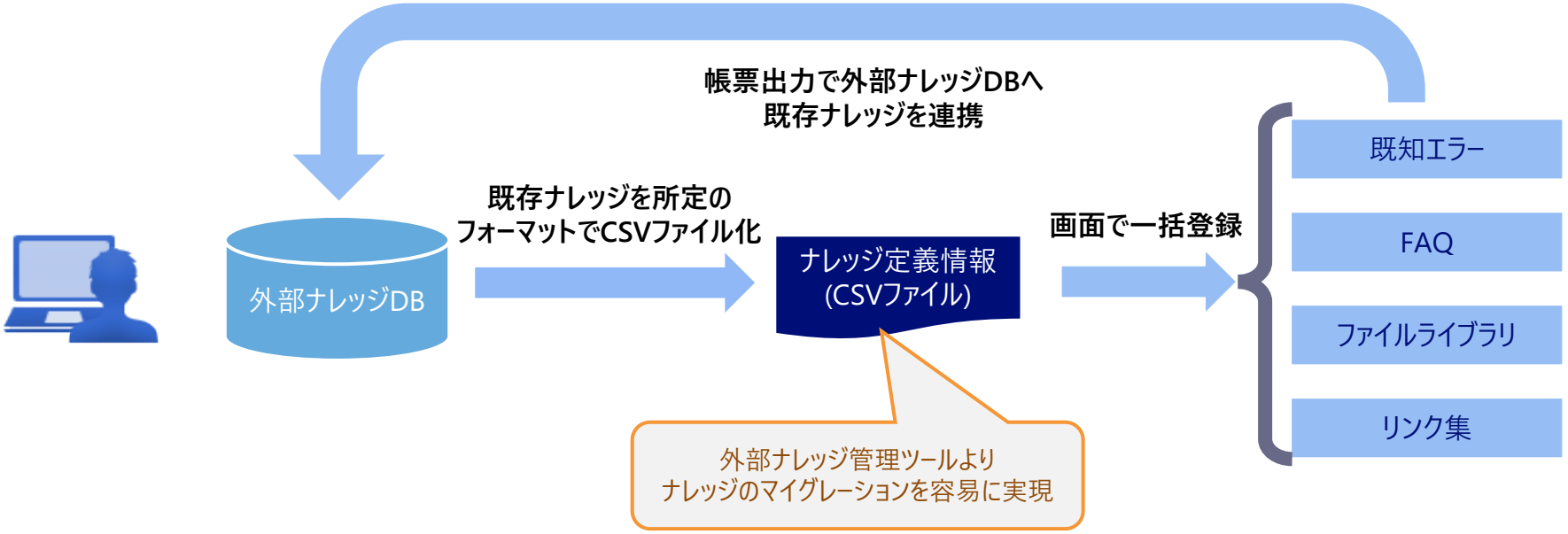


Copyright（C） Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

プロセス管理画面

ナレッジ（既知エラー、FAQ、ファイルライブラリ、リンク集）

- ナレッジのCSVファイルによる一括登録機能で、別のITSMツールのナレッジをまとめて登録・更新可能
- 迅速な移行でナレッジの一元管理を実現し、ITサポートの効率と品質を向上



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

プロセス管理画面

タスク管理、スケジュール

タスク管理

- ユーザーが受け持っているタスクを一覧表示、やるべきことを一目で把握
- タスクの一覧は、期限が近いものから順に表示し、優先付けが容易に
- ログインユーザーが所属するグループの他ユーザのタスクも参照が可能

スケジュール

- ユーザー単位、システム単位の予定、各種期限日をスケジュールとして管理し、カレンダーに表示
- ログインユーザーが所属するグループの他ユーザーのスケジュール参照も可能
- 各ユーザーが担当者になっているチケットの各種期限日がスケジュールに自動反映されるため、対応漏れや対応遅延のリスクを低減

ホーム画面でのタスク表示



週別ユーザースケジュール画面

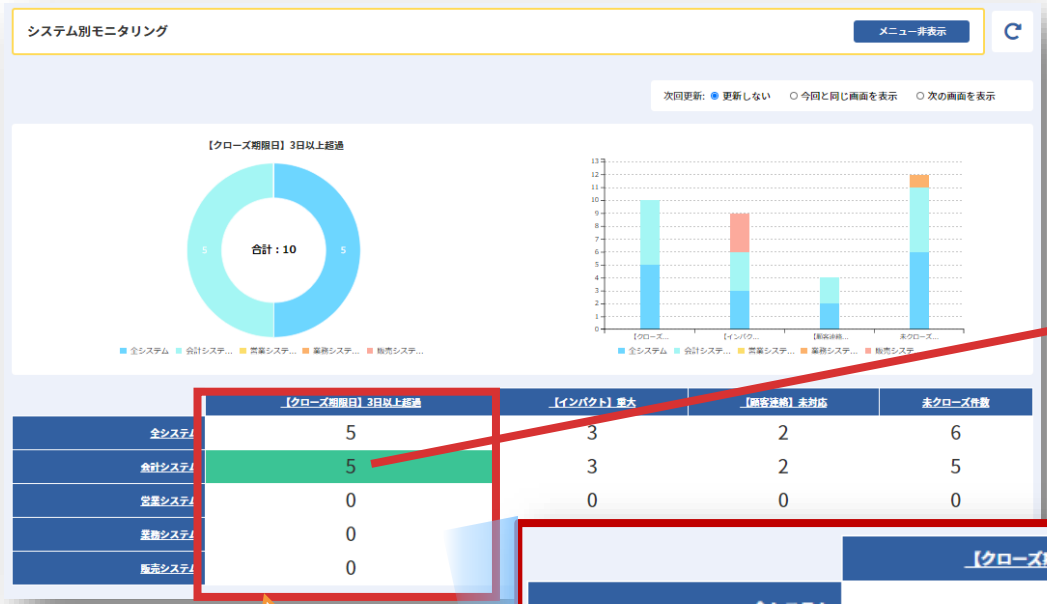


Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

プロセス管理画面

SLAMチャート

- 日々発生するインシデントなどを、SLAで定められた条件で集計、SLAMチャートを作成・表示
- 閾値を設定し、ブリンク表示が可能SLA違反を防止し、高品質なサービスを提供
- 抽出結果一覧で現在対応者を確認可能







抽出条件に合致する
インシデントや
問題、変更の件数を表示

SLAMチャート詳細画面
現在担当者の確認が可能

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

Copyright（C） Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

ブックマーク、関連情報

ブックマーク

- 毎日状況確認が必用な重要案件などをブックマークとして登録ブックマーク一覧から1クリックで確認可能
- その都度検索する手間を省き、状況を確認



関連情報

関連プロセスの紐付け

- 関連する別の案件を関連プロセスとして紐付けて管理

関連ナレッジの紐付け

- 関連するナレッジ（既知エラー/FAQ）を関連ナレッジとして紐付けて管理

関連CIの紐付け

- 関連するID管理情報（構成アイテム/アカウント）を関連ナレッジとして紐付けて管理
- 拡張項目（「関連構成1」～「関連構成4」）として構成管理情報の関連付けも可能



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

全文/類似検索（Elasticsearch）

全文検索

- Senju/SM に登録されているプロセス管理のテキストデータを形態素解析して全文検索エンジンに登録
- プロセスをまたいで検索文言が含まれるチケットを横断検索
- 検索結果は検索文言の出現頻度順で表示

類似検索

- インシデント登録更新時に、登録されているテキストデータの類似性に基づく類似インシデントを自動抽出
- テキストデータの類似度をスコアとしてスコア順に一覧表示



全文検索結果

類似プロセス一覧

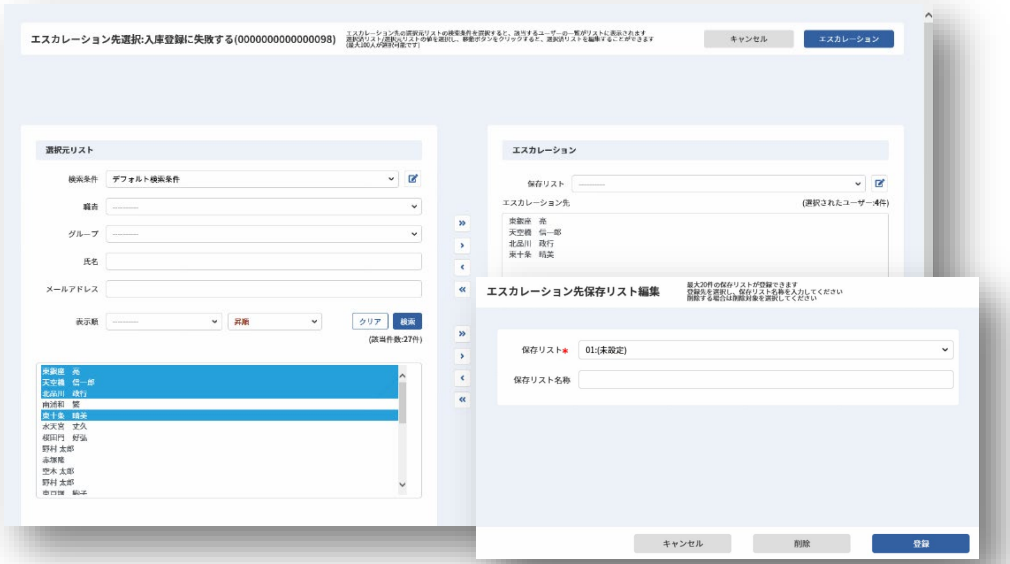


Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

エスカレーション、メールテンプレート

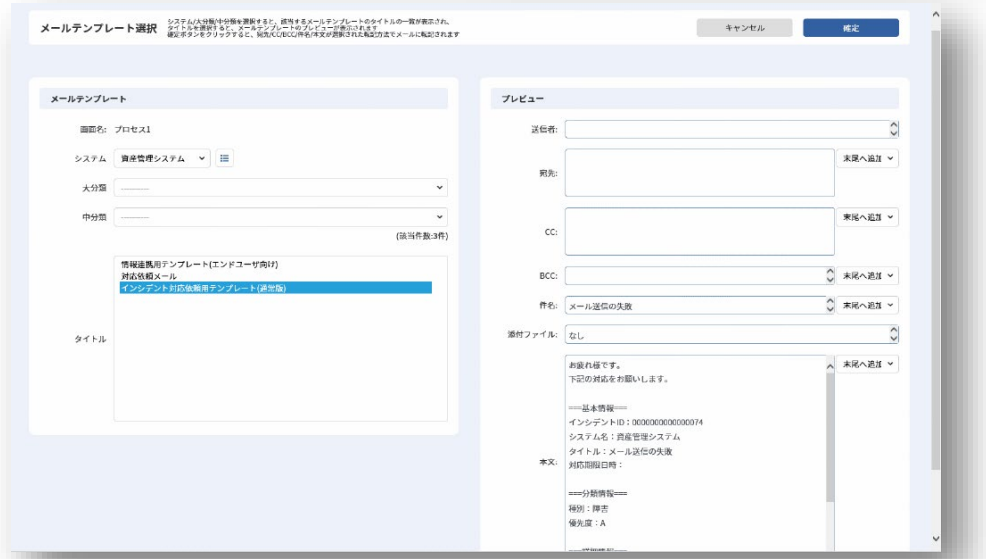
エスカレーション

- 表示しているプロセスの担当者をエスカレーション操作により他のユーザーへ引き継ぐことが可能
- エスカレーション先、コメント、メール送信の有無の設定が可能
- 頻繁に検索するエスカレーション先およびエスカレーション先検索についてそれぞれ保存が可能、エスカレーション作業の効率化が可能



メールテンプレート

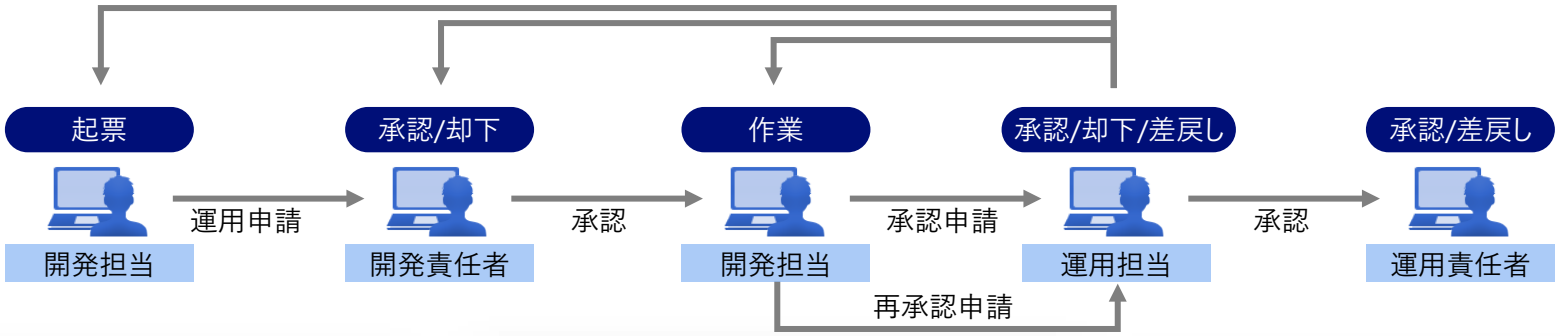
- チケットからのサービスデスクユーザーによる手動メール送信、およびエスカレーションや申請承認時のメール送信における送信元や宛先、件名、本文内容をテンプレート化
- チケット内容から必要な項目を抽出してメール本文を自動生成することで作業負荷、入力ミスを防止
- 手動メール送信時は、メールテンプレートをベースに送信者が、CCにアドレスを追加したり、本文に補足を追記するといった柔軟なメール送信が可能送信内容は証跡として管理されサービスデスクの各ユーザーで共有可能



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

承認申請（申請フロー）

- 「申請」「承認」「確認」「作業」「却下」「差戻し」からユーザが行うアクションを選択
- 「差戻し」によりあらかじめ定義された任意の工程の担当者に戻すことが可能
- 承認フローで承認者として指定されたユーザは、タスク一覧で自身が承認すべき申請をひと目で確認可能
- 承認者選択機能でチェックを入れたルートの承認者を前工程で指定することが可能、よりフレキシブルで柔軟なフローを実現





承認ルート選択



申請内容



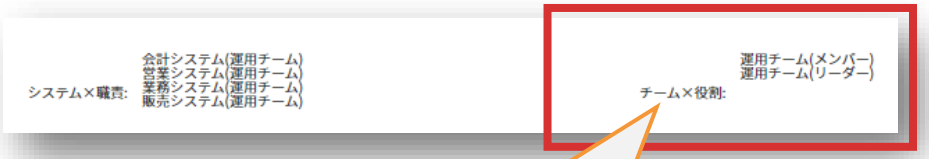
申請フロー進行状況の確認（承認フロー履歴画面）

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

承認申請（承認対象者 チーム別絞込み）

- 承認フローの承認者を「ユーザー指定」、「職責指定」の他に、「チーム×役割」という括りで指定可能
- 承認対象者を細分化する上で、多数の類似する職責を登録する必要がなくなり、メンテナンス性と柔軟性が向上



ユーザー設定画面

ユーザーに対して
「所属チーム×役割」を設定



メンテナンス画面

承認フロールートの
承認者に「役割」を設定

承認申請時に
「チーム」を設定



「チーム×役割」で絞り込まれたユーザーが承認対象者となる

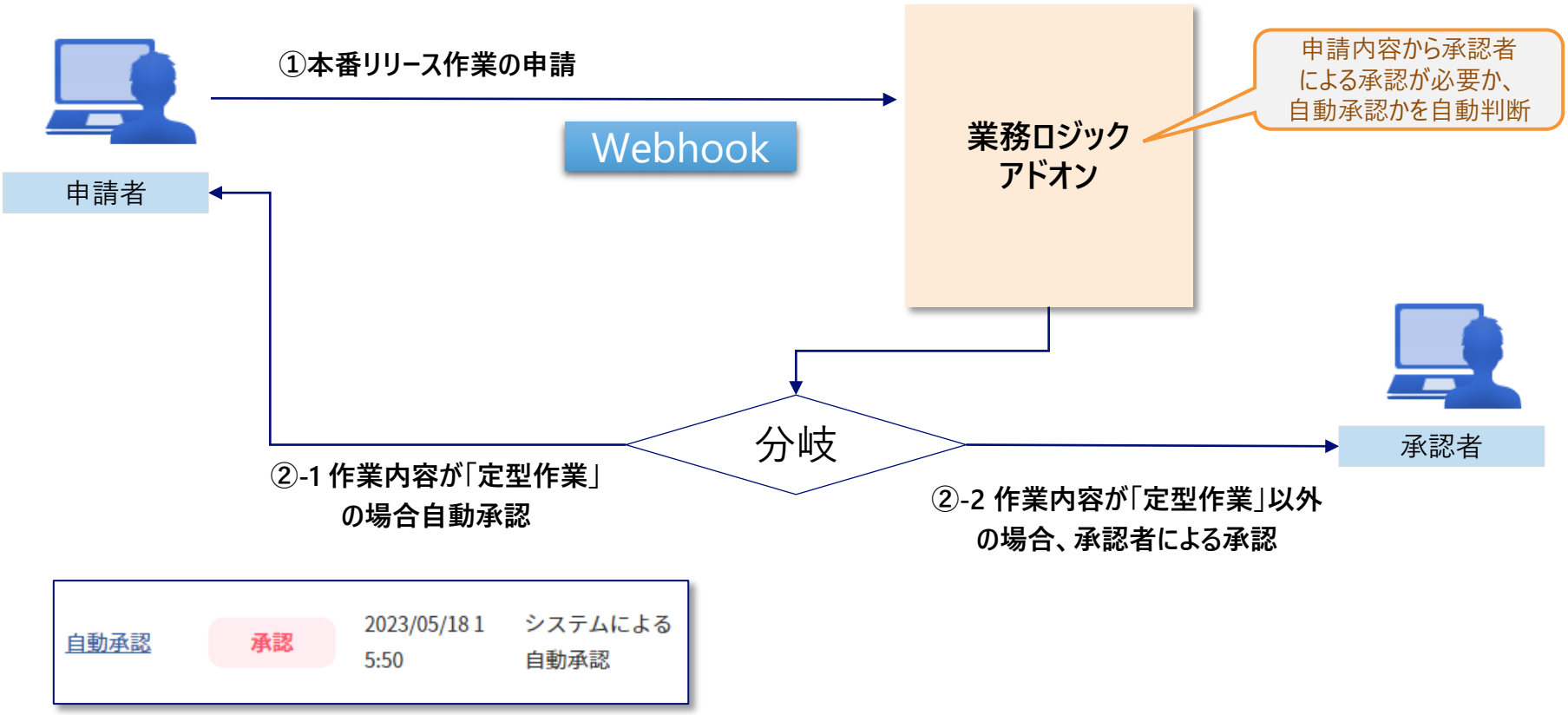
申請ルート選択画面

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

承認申請（申請内容の自動判断・自動承認）

- 申請内容を業務ロジックアドオン機能によって自動判断し、適合する場合はシステムにより自動承認
- 申請者の承認待ち時間を短縮し、承認者の業務負担を軽減



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

証跡機能

- 更新、エスカレーションなどの操作履歴を対応一覧画面からの確認及び帳票出力が可能
- 「いつ誰が、ステータスを"解決済み"に更新した」という参照により、レコードごとの更新証跡（いつ・誰が・何を）を見える化



対応日時	対応区分	対応	対応者	対応先	通知先	詳細/コメント
2010/07/28 15:30:00	経過情報	経過1	技術メンバB			新規起票
2010/07/28 15:39:57	対応履歴	起票	技術メンバB	技術メンバB		
2010/07/29 10:25:15	対応履歴	承認申請	技術メンバB			
2010/07/30 11:13:18	対応履歴	承認	チームリーダC	技術メンバB		
2010/08/02 17:43:00	経過情報	経過2	推進担当D			2010/07/31にストレージ追加作業を実施したが、ストレージ て納品に不備があった為、作業中止とした。 事象の詳細は納品されたケーブルの長さが短く、ストレージ
2010/08/02 18:12:38	対応履歴	エスカレーション	推進担当D	チームリーダC		作業が中止となった為、新規で問題管理を起票しました。 問題なければ本変更チケットはクローズをお願いします。

対応一覧画面で新規登録／更新情報を参照

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

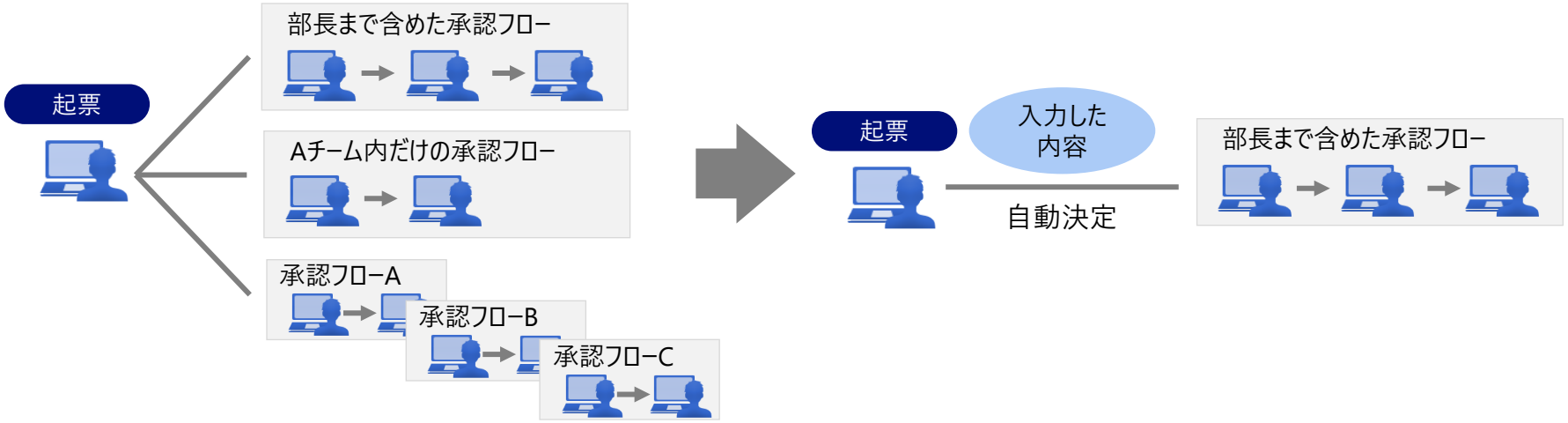
便利な機能

種別自動判定機能

- 「種別」の決定によって適切な「承認フロー」も自動設定
- 起票者が判断することなく正しい種別が設定されるため、誤った申請フロー選択を防止



- 故意に上長の承認を回避するなどの属人的な判断を減らし、対応の流れを標準化



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

チェックリスト、プロセスタスクリスト

- インシデント登録時に条件に合致する作業をチェックリスト/簡易チェックリスト/プロセスタスクリストとして自動的に表示
- オペレータによる判断の負荷を軽減し、運用を標準化

チェックリスト 作業内容を表示し、実施結果を作業者が記録、証跡として管理

簡易チェックリスト 作業内容を表示し、実施有無のみをチェックボックスで記録、管理

プロセスタスクリスト 作業内容を表示し、作業中の実施経過の記録や担当者間のエスカレーション実施も可能、
複数担当者での作業を包括的に記録、管理

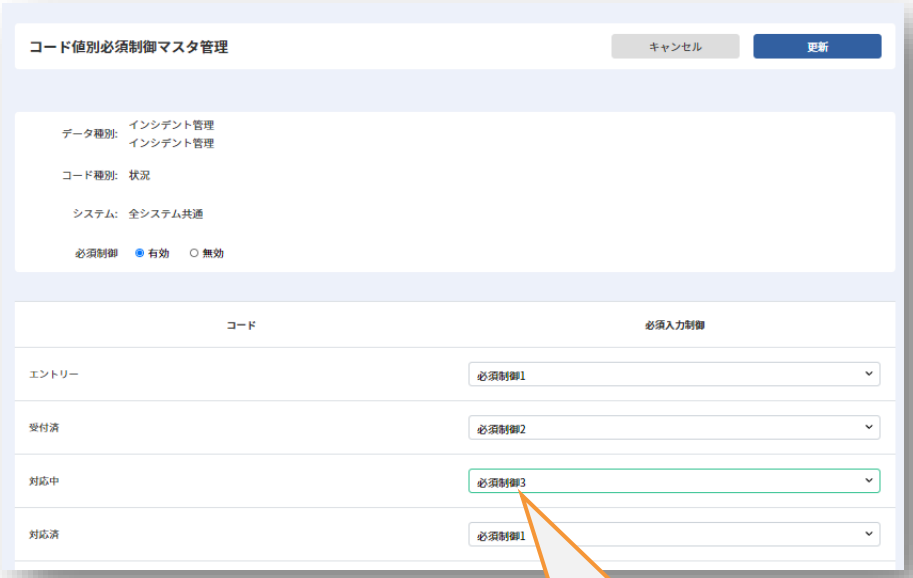


Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

ステータス別必須チェックカスタマイズ機能

- プロセス管理でステータスを変更した際、特定の項目を自動的に必須項目に切替える機能
  （例）ステータスを「解決済」にしたら「解決策(テキスト)」は必ず入力させる等
- 各ステータスでの入力状況を自動チェックすることで、入力漏れを防止し入力データの品質を向上



メンテナンス画面

ステータス別に
必須制御パターンを設定



必須制御パターンごとの
必須項目を設定

管理者メニュー入力制御設定

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

マルチビュー

- ユーザーの権限ごとに各プロセスの参照できる項目やレイアウトを変更することが可能
- ユーザーの権限ごとに画面内の各項目の編集可否についても変更することが可能
- 情報の秘匿性を向上、各担当者が記入すべき項目を明確化



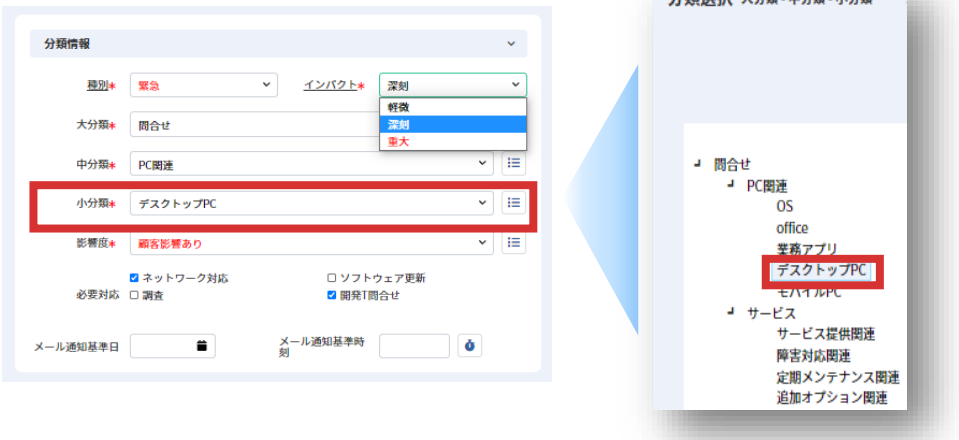
Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

入力作業のサポート

分類の選択

- 各プロセスで管理すべき分類を5連まで設定可能
- 分類区分のコメントも表示



入力ガイドの表示

- 各項目入力時、入力ガイドを表示
- 項目の説明などを定義しておくことで、入力作業を標準化



チュートリアルによる動的入力ガイド

- プロセス画面の入力ガイドを動的に表示
- マニュアル作成負荷およびユーザーへの教育負荷を軽減

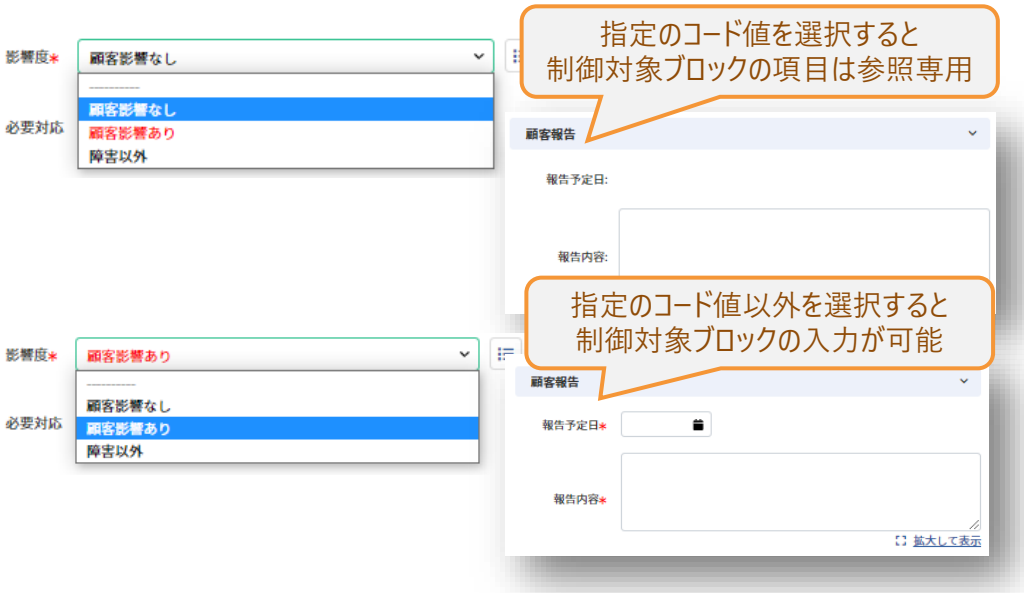


Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

入力作業のサポート

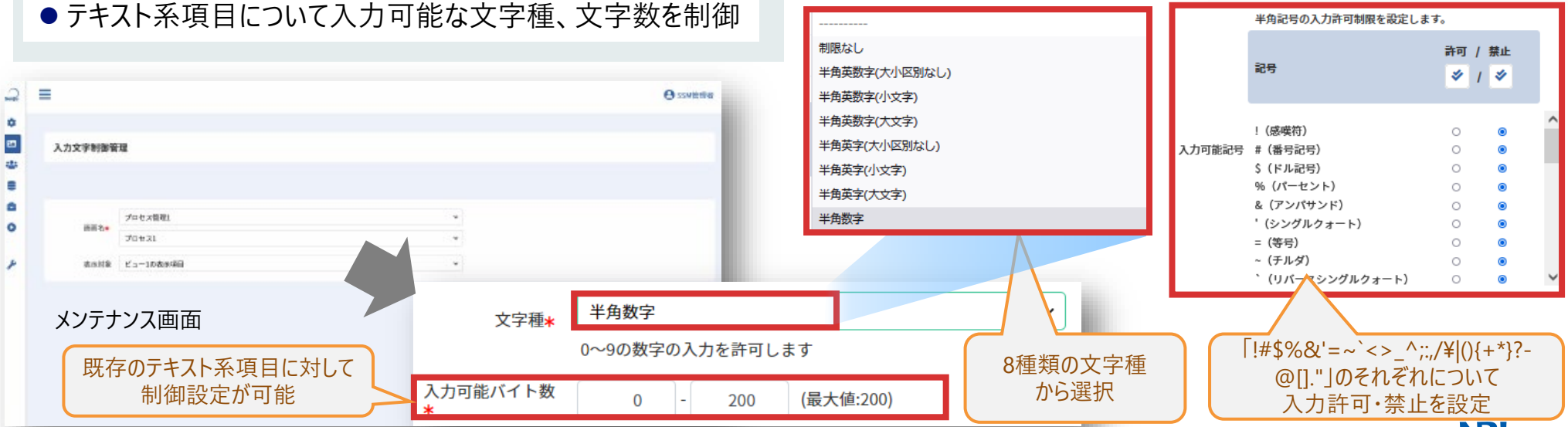
項目活性・不活性自動制御

- 特定コンボボックスの値（インシデント内容）により、特定ブロックの入力可/不可を自動制御
- 「インパクトに"重大"が選択されたら、根本対策欄を必須にする」というように、柔軟な項目入力制御が可能



バリデーションチェック

- 記入ルールを自動制御、誤りや不統一なデータ登録を防止
- 入力データを統制し、記入ミスによる手戻りや再入力を削減
- テキスト系項目について入力可能な文字種、文字数を制御



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

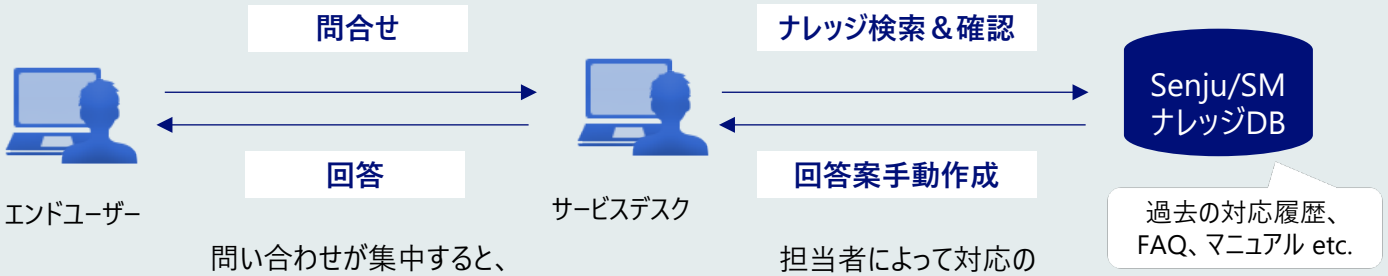
便利な機能

生成AIを活用した回答作成の効率化

生成AIによる回答案作成

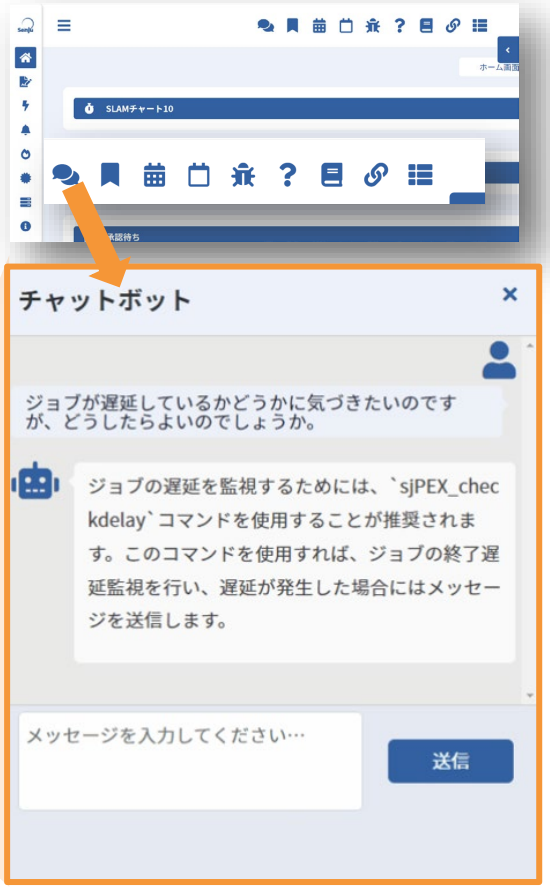
- プロセスおよびFAQのナレッジ情報を活用し、生成AIによるサービスデスク業務を効率化
- 膨大な情報を探す、申請方法のマニュアルを読むなどに対するナレッジ有効活用をレベルアップ

従来の問い合わせ対応



生成AIを利用した問い合わせ対応





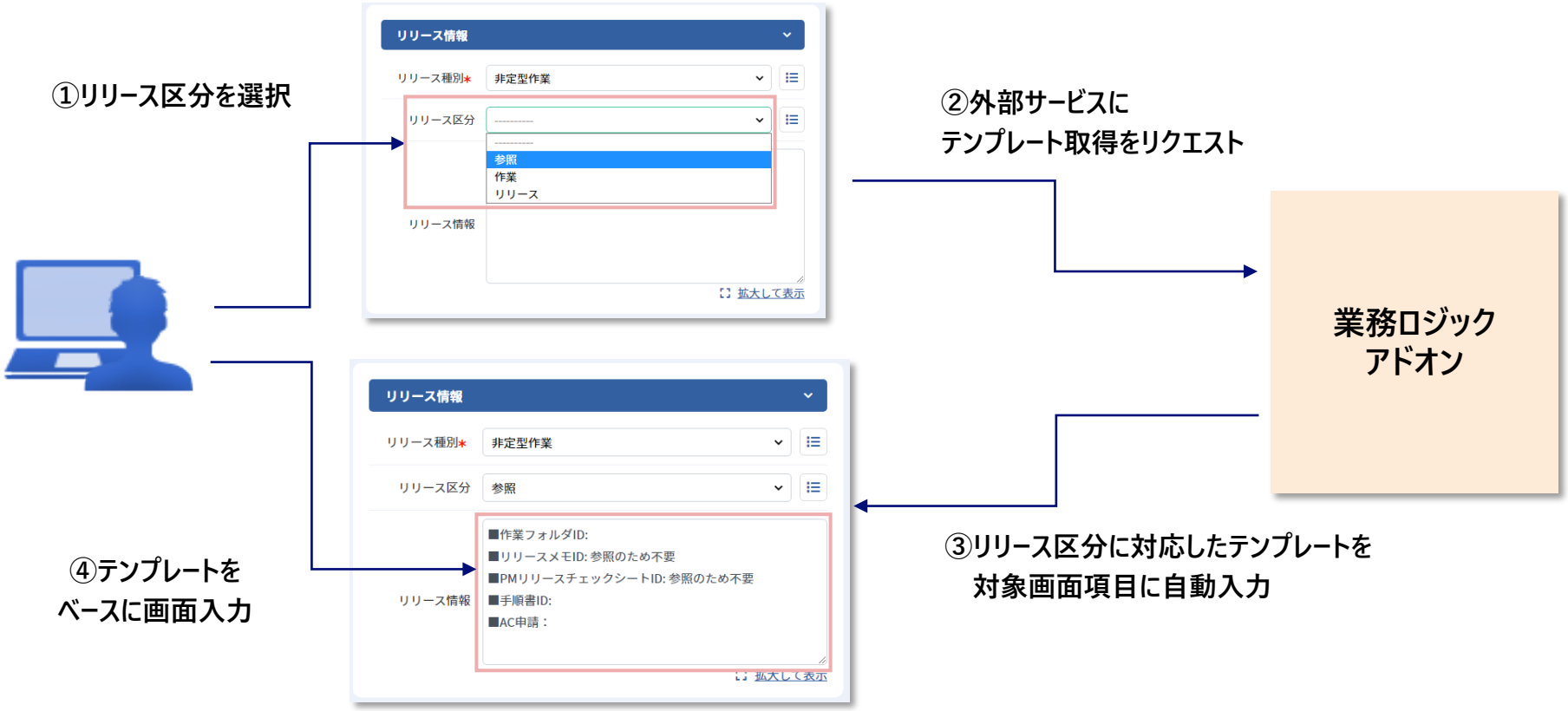
Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

外部システムと連携した入力作業のサポート

関連画面項目自動入力

- コンボボックスを選択すると、外部サービスから対象となるテンプレートを取得して所定の項目に自動入力
- 作業者ごとの入力内容を均一化し、入力内容の抜け漏れやミスを軽減

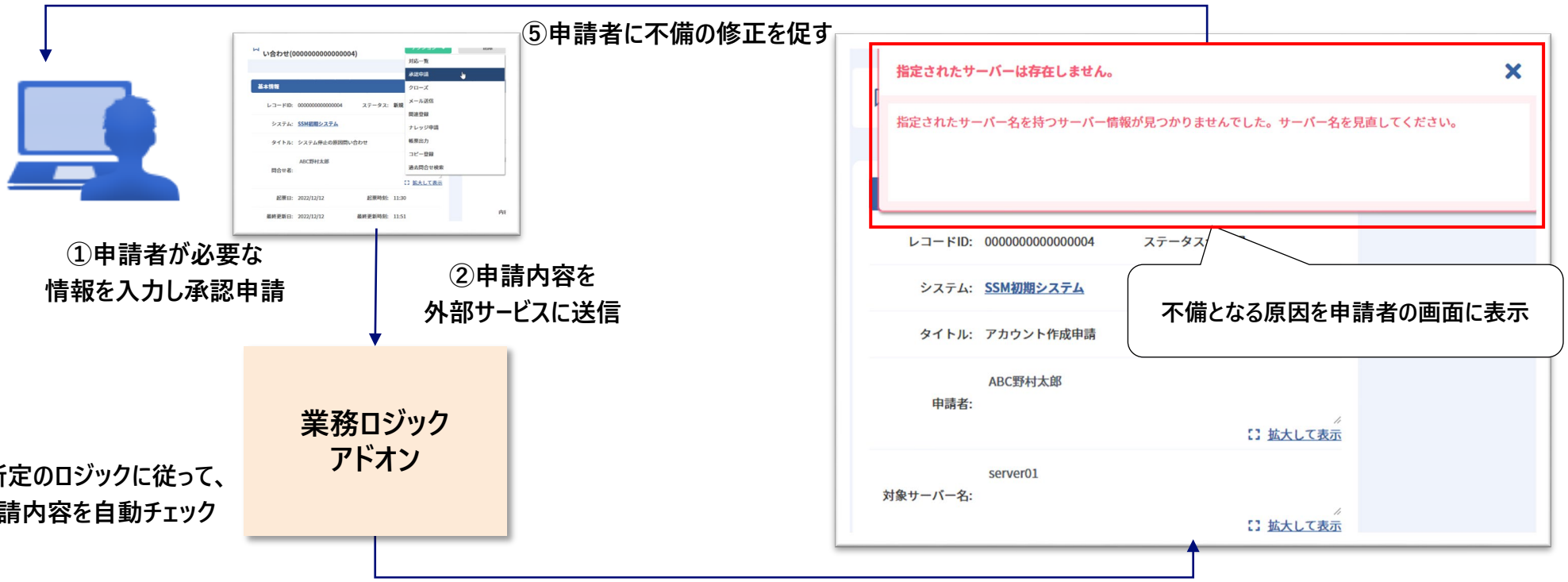


Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

外部サービスと連携した業務チェック

申請内容自動チェック

- Webhookレスポンス受信アクションを追加することで、新規登録処理で業務固有の登録可否や画面設定した値に応じたデフォルト値入力などの処理を自動化
- サービスデスクや承認者の作業負荷を軽減サービスリクエストへの対応を迅速化



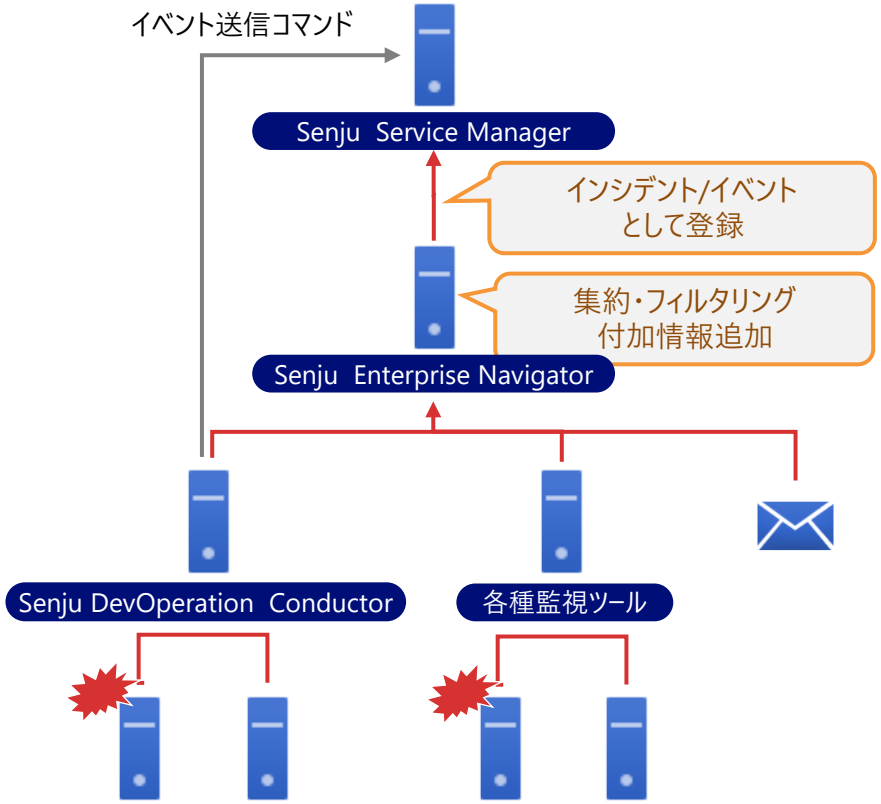
Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

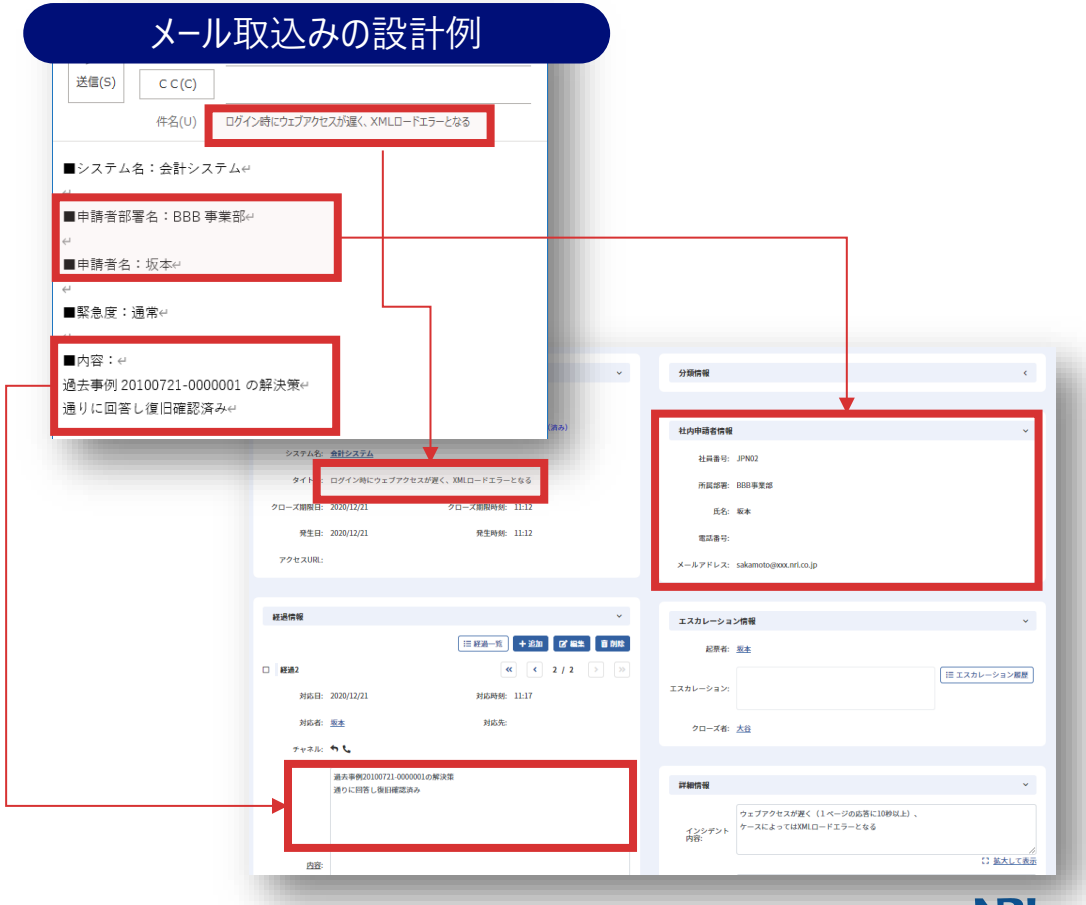
メール・イベント取り込み

- メール、監視ツールなどで検知した情報を、Senju/SMのイベント/各種プロセスのデータとして取り込み
- Senju/ENのルール機能を活用することで、取り込み前の集約や加工が柔軟に可能
- エンドユーザーからの問合せの自動インシデント起票やアラートのイベント取り込みなど様々な連携ソリューションを実現

メール・イベント取り込みの構成例



メール取込みの設計例

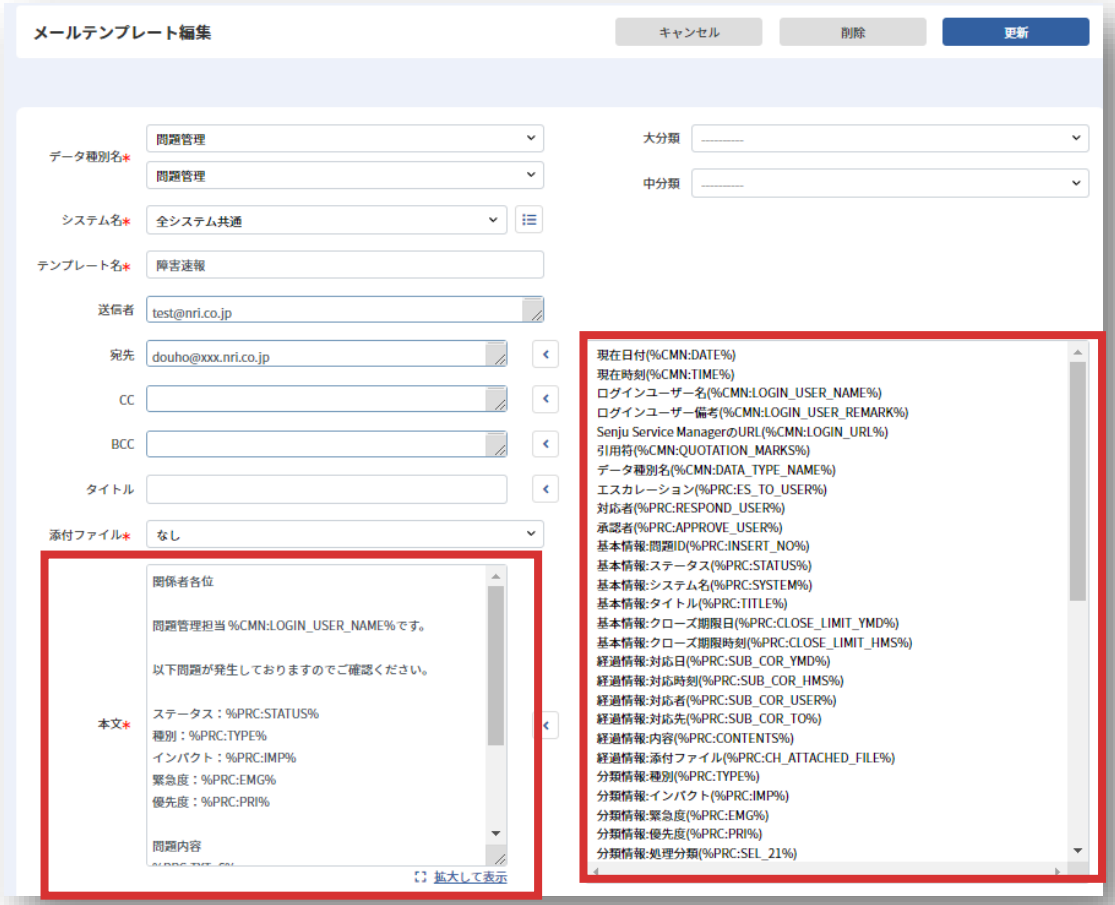


Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

自動送信メールカスタマイズ

自動送信メール設定

- 「メールテンプレート」のようにメールのタイトル、本文を自由に設定することが可能
- 画面、システム、メールアクション毎にメールの編集が可能



■自動送信メール設定内容

■タイトル
【%ITEM_TYPE_NAME%・エスカレーション】%DISP_INSERT_NO%

■本文
%CMN:LOGIN_USER_NAME%さんより
%CMN:ITEM_TYPE_NAME%がエスカレーションされました。
内容をご確認の上、
対応をお願い致します。

%ICD:C_IDX_ICD_INCIDENT_ID%:%ICD:DISP_INSERT_NO%
%CMN:C_IDX_SYSTEM_NAME%:%ICD:SYSTEM%
%CMN:C_IDX_TITLE%:%ICD:TITLE%

■送信されるメールの内容

■タイトル
【インシデント管理・エスカレーション】0000000000000144

■本文
鈴木　博さんより
インシデント管理がエスカレーションされました。
内容をご確認の上、
対応をお願い致します。

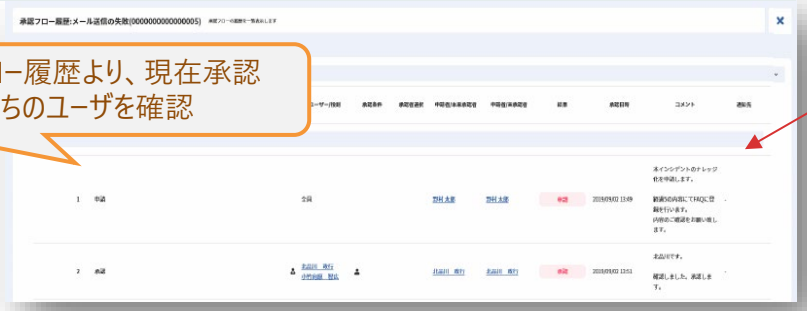
インシデントID：0000000000000144
システム名：A社受発注システム
タイトル：サーバーとの接続に失敗しました。

Copyright (C)　Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

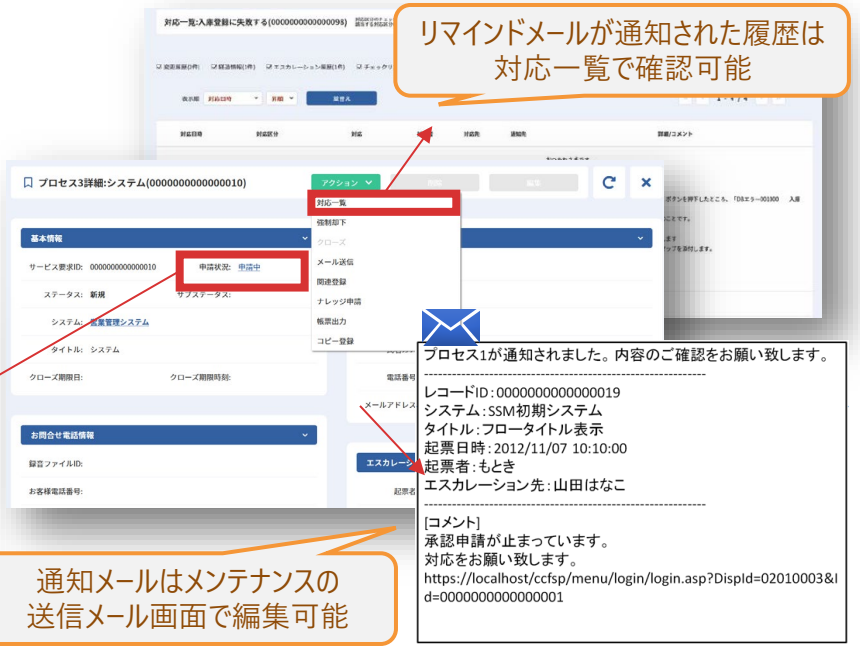
リマインドメール(申請未承認・対応時間経過)

申請未承認

- 承認されていない申請において、現在対応者と申請者に対して、承認が未実施であることをメール通知するコマンドを提供
- 申請への対応漏れを防止、承認フローをスムーズに運用



承認フロー履歴より、現在承認待ちのユーザを確認

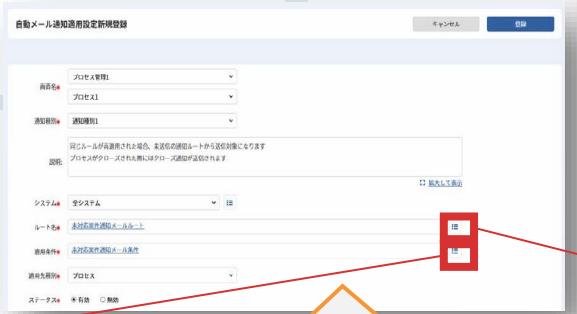


対応時間経過

- プロセスの詳細項目の値により、あらかじめ設定された担当者へ自動でメール通知するコマンドを提供
- 重要度の高いインシデントへの対応漏れを防止



設定画面で画面項目値を指定、条件を作成



画面ごとにルールと条件を設定



自動メール通知ルート設定画面で起票からの経過時間、通知先、コメントを指定

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

ステータス自動通知・自動エスカレーション

- プロセス管理のステータス変更をトリガーとして、指定の宛先へ自動エスカレーション・通知
- エスカレーション・通知漏れの防止および作業を効率化





プロセス詳細画面



サービスデスクユーザ

①プロセス管理のステータス変更

②自動通知・エスカレーション



業務ステータスマスタ管理画面

⓪各工程での自動エスカレーション・通知先をあらかじめ指定



開発部門



ビジネス部門



エンドユーザー

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

チケットの変更をトリガーに外部サービスと連携

- チケットの変更をトリガに外部サービスと連携してアクションを自動実行
- Webhookトリガーアクションおよび送信可能情報の拡充により、外部サービスとのより柔軟なインテグレーションが可能





プロセス詳細画面



①チケットを新規・変更

②チケット情報を外部サービスに自動連携
- 新規起票のチャットツール自動通知
- 申請内容に従ってアカウントを自動作成

業務ロジック
アドオン

③外部サービスが最新のチケット情報に基づいて必要な自動処理を実行

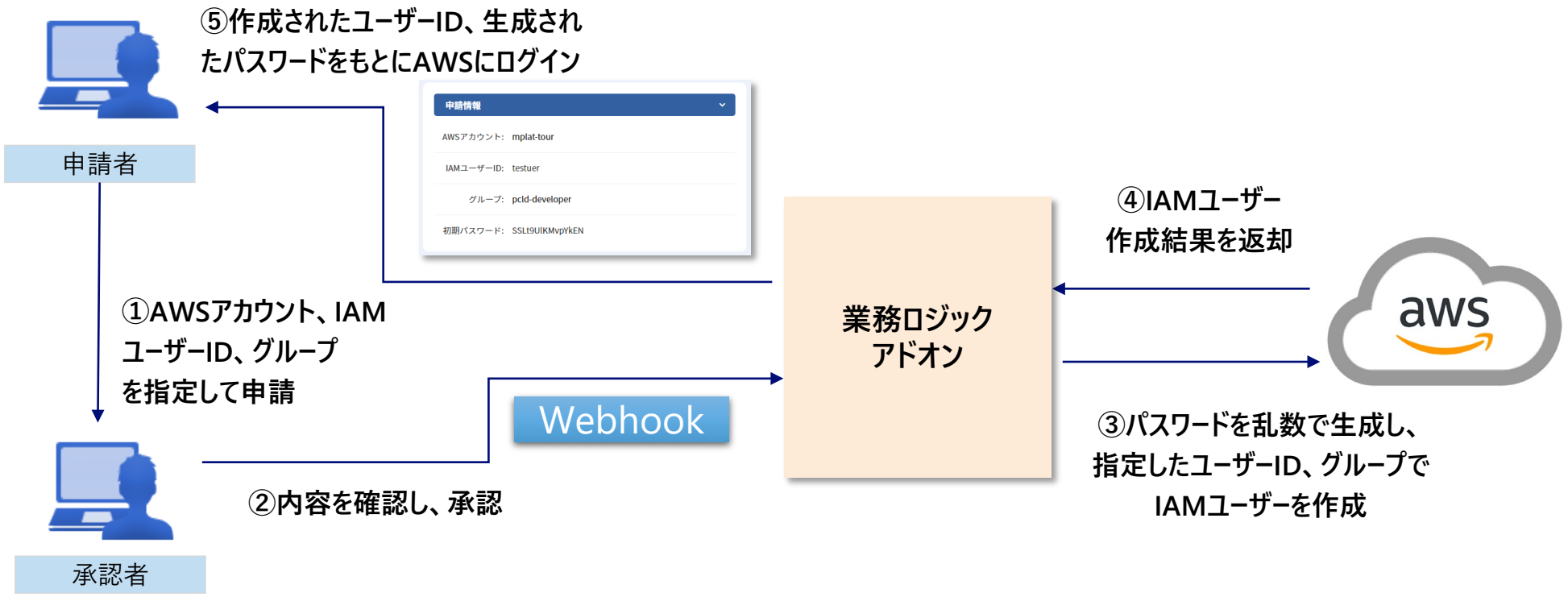
④処理結果に合わせて自動処理
- 画面項目のバリデーション
- 画面項目の自動更新
- クローズ後のナレッジ自動公開
- etc

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

クラウドのアカウント・初期パスワード作成を自動化

- AWSアカウントの作成、および初期パスワードの作成・連携を自動化
- AWSマネジメントコンソールにアクセスすることなくIAMユーザーを作成



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

ユーザーによるプロセス評価

- チケット完了時にエンドユーザーからサービスデスクユーザーへ内容評価を連携
- エンドユーザーが感じている課題をサービスデスクユーザーへフィードバックし、改善のPDCAに活用
- フィードバックをもとにサービスを改善することでエンドユーザーの満足度向上



プロセス詳細画面

①問合せへの回答後、問合せ者へ評価依頼を送信



エンドユーザー



サービスデスクユーザ



評価画面

②問合せ者は評価画面から
対応内容の評価/コメント



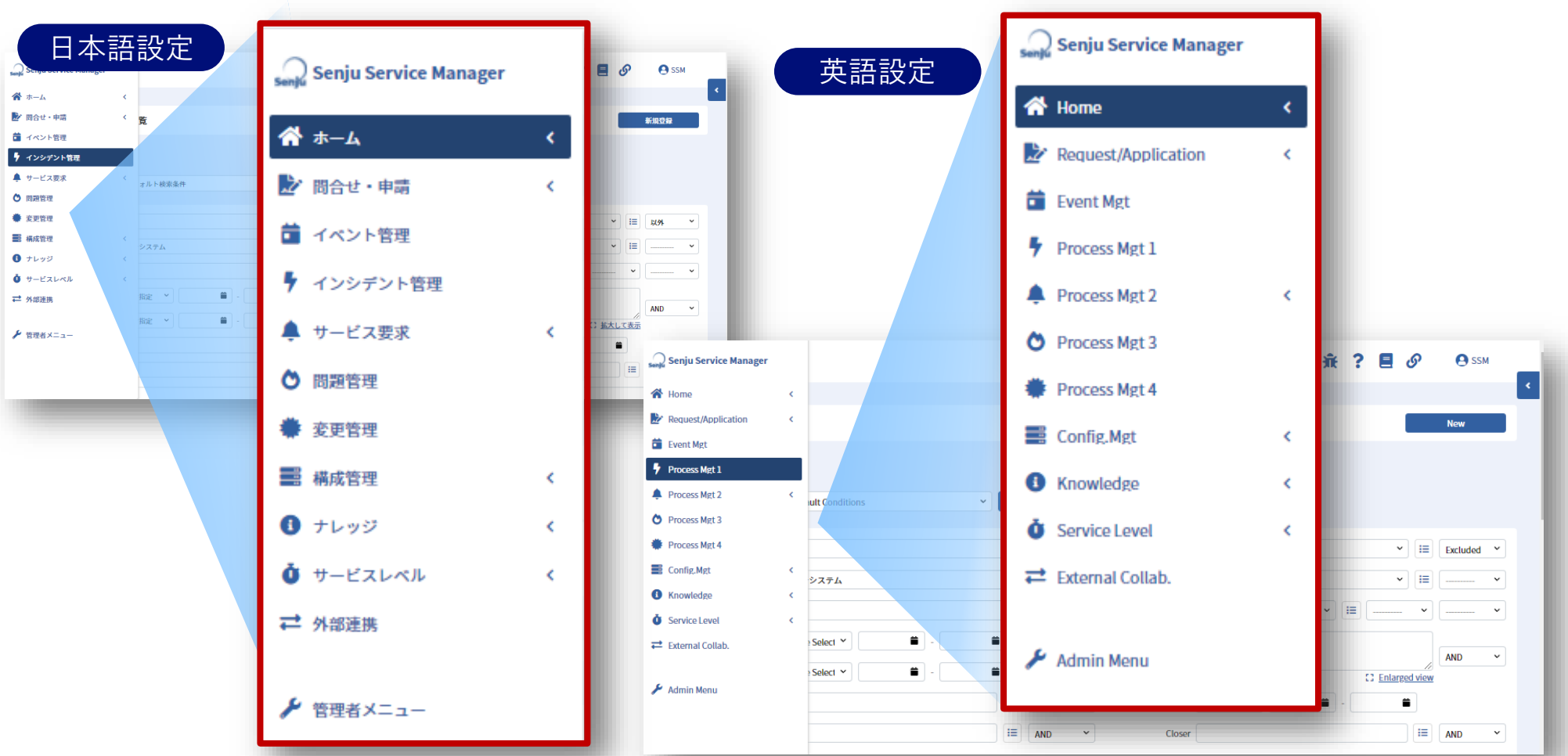
③評価データを分析し、サービスを改善

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

マルチリンガル対応

- ユーザごとに言語設定を行い、ラベル、ボタン、メッセージが指定した言語で表示可能
  ※ユーザーが登録するデータ(テキスト、コード等)及び上記以外のマスタデータ(ユーザ情報等)は対象外

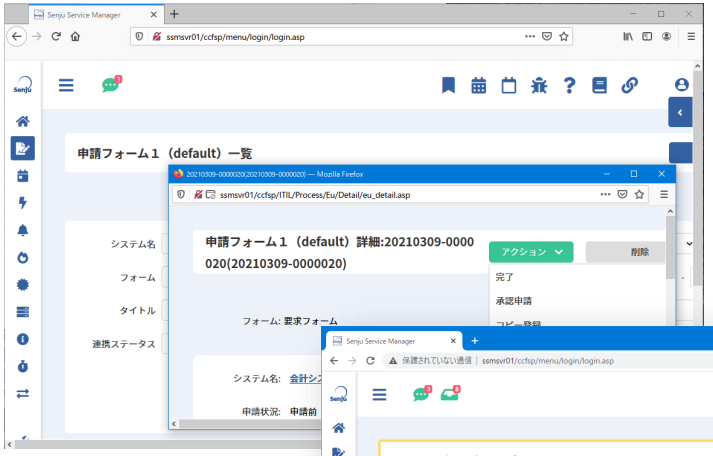


Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

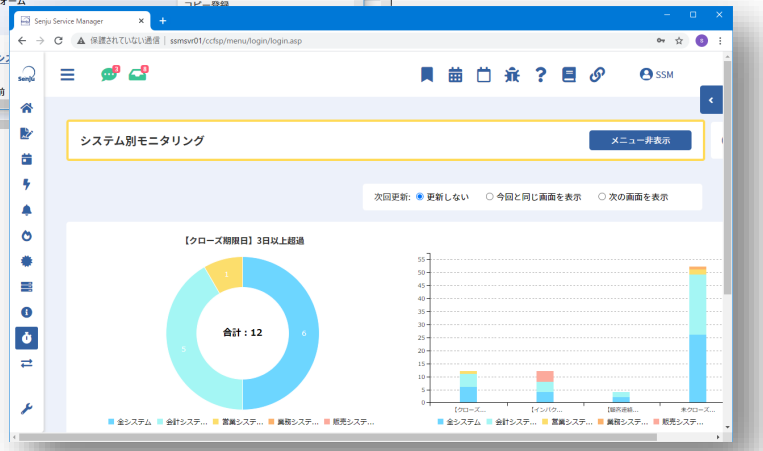
便利な機能

マルチブラウザ・マルチデバイス対応

- モバイル端末でのインシデント参照やエスカレーション、申請フローの承認アクションが可能
- 外出時や夜間などの緊急時でもスマートフォンからレコード内容の参照や承認が実施でき、スムーズな対応が可能
- Google Chrome、Firefox、iOS-SafariでもIEと同様に全プロセス・全機能が利用可能
  ※但し、Excel形式の帳票出力は不可



Firefoxの申請画面



ChromeのSLAMチャート



iOS用モバイルアプリの画面

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

エンドユーザー向けポータル

2025 New

- エンドユーザー向けポータル画面にて、問合せ・申請・お知らせ・FAQを1つの画面から確認・検索可能
- 問合せや申請などに対するリンクや説明を設置することで、スムーズに作業可能
- スタイルシートの設定に対応しており、画面デザインをブランドカラーに合わせてカスタマイズが可能



エンドユーザー

問合せ・申請



サービスデスク



従来のエンドユーザー向け申請画面



申請画面カスタマイズ例

エンドユーザーに問合せや
申請の判りやすい窓口を提供

機能

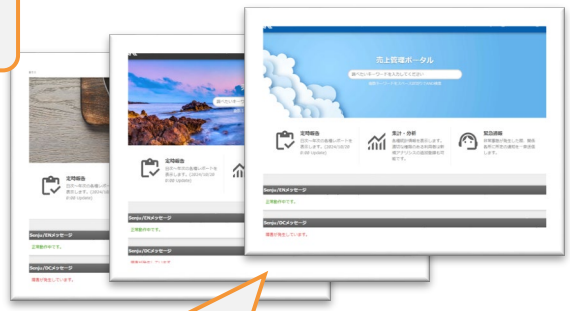


画面レイアウト
定義

デザイン



スタイルシート



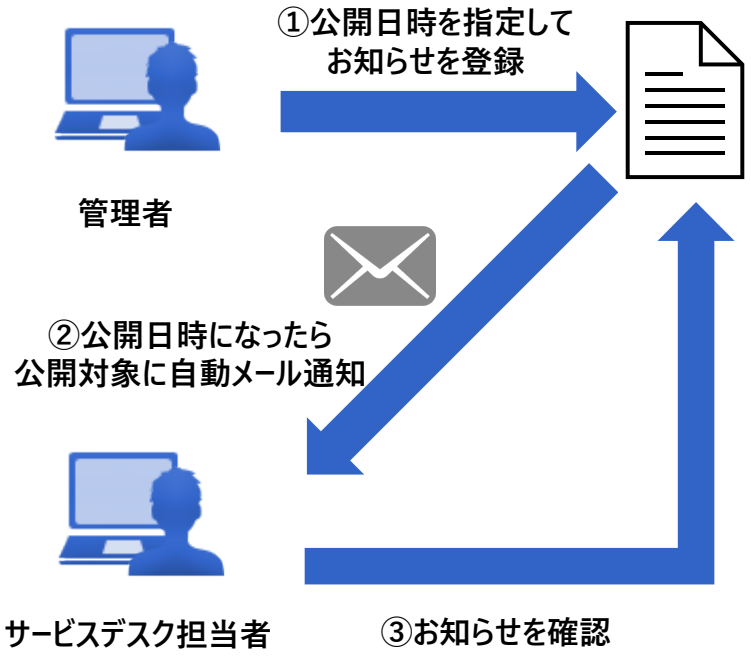
スタイルシートの設定に対応し、
デザインカスタマイズが可能

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

お知らせ機能

2025 New

- 公開開始日等のタイミングが来たら、操作問合せや申請などに対するリンクや説明を自動通知
- 重要なお知らせが公開された際に、公開先グループの全ユーザーに通知メールの自動送信が可能
- お知らせ情報について1件ずつ詳細表示可能。ポータル画面からの遷移にも対応





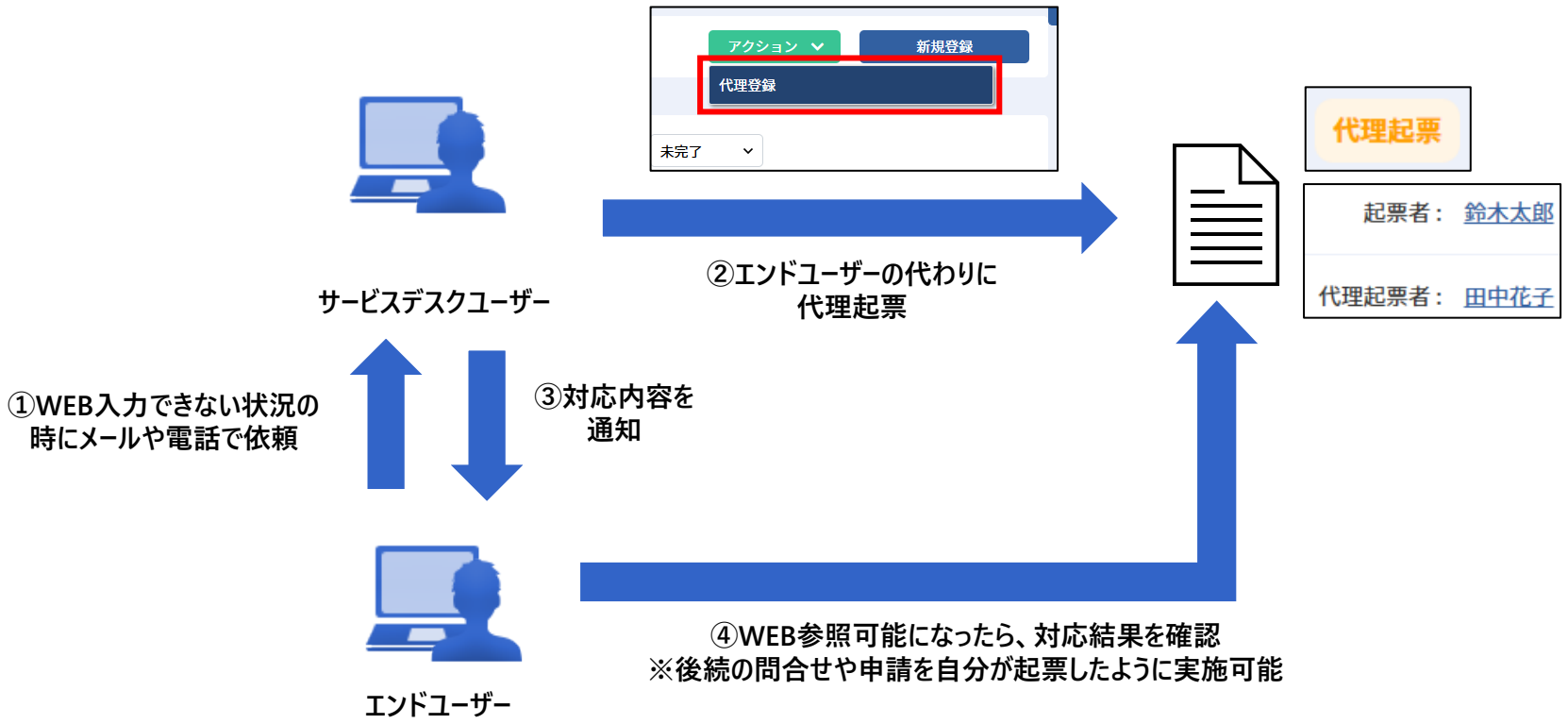
Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

代理起票

2025 New

- エンドユーザー本人が起票できない場合でも、権限を持つ代理人が起票することで対応の遅延を防止
- 代理で起票したユーザーが記録に残るため、運用の透明性と信頼性を確保

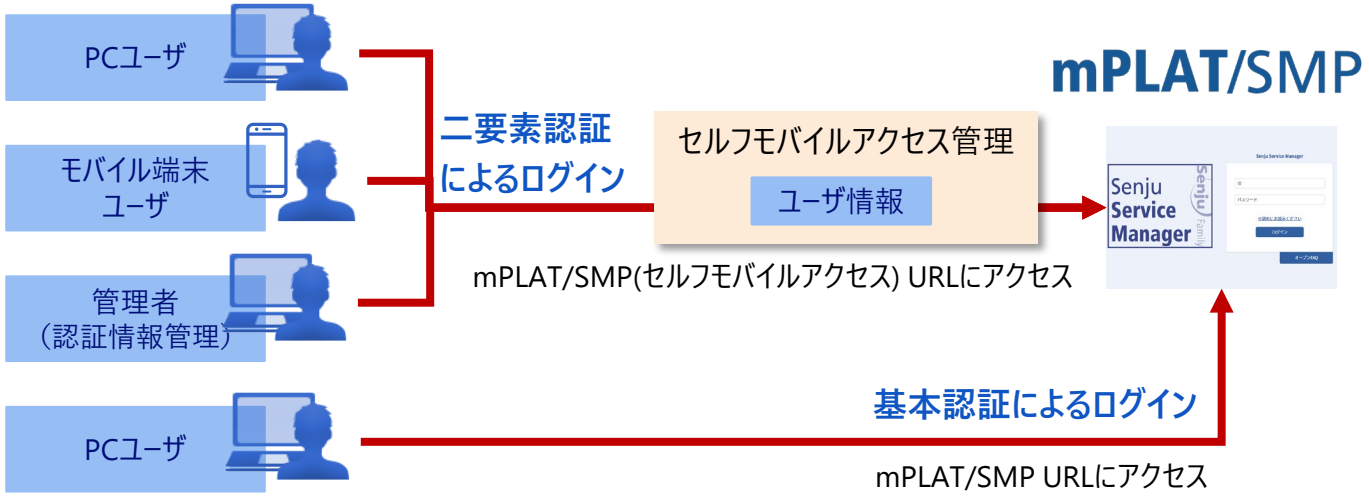


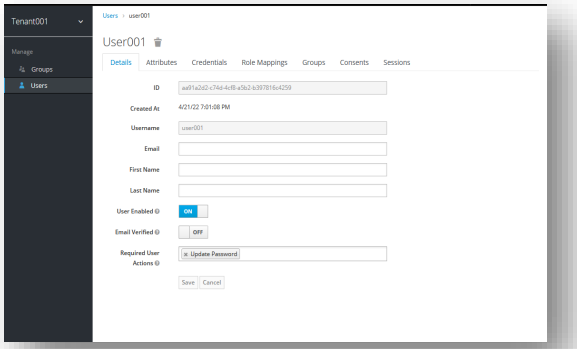
Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

便利な機能

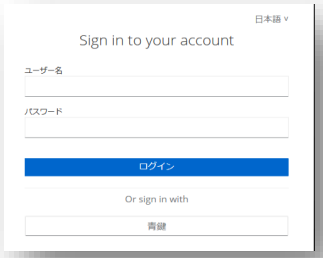
セルフモバイルアクセスオプション（mPLAT/SMP）

- ワンタイムコードをベースとしたMFA(二要素認証) で、指定グローバルIP以外からもmPLAT/SMPにセキュアなリモートアクセスが可能
- 各ユーザの追加・削除など認証情報の管理をお客様側で実施可能
- 管理画面から各ユーザの利用状況が把握可能





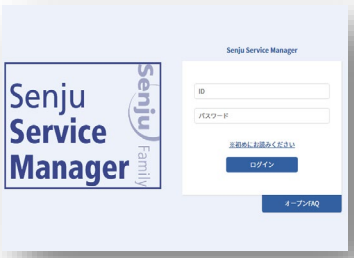
ユーザ管理画面



初回ログイン/PW再設定



FreeOTP 又は Google Authenticator
で二要素認証セットアップ



mPLAT/SMPにログイン



2回目以降はワンタイム
パスワードで認証

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

管理機能、外部ツール連携

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

管理機能、外部ツール連携

メンテナンス（管理画面）

- 画面カスタマイズ、ラベル編集、制御情報等をWEBベース（ドラック＆ドロップ）で設定可能
- 管理者ごとにメンテナンス権限を制限することにより、現場の利便性を向上し、全体管理者の負荷を軽減
- ITILの各プロセスやISO20000を実現するテンプレートを多数用意



メンテナンス権限登録画面

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

管理機能、外部ツール連携

メンテナンス（グループ、ユーザ、画面ポリシー、職責）

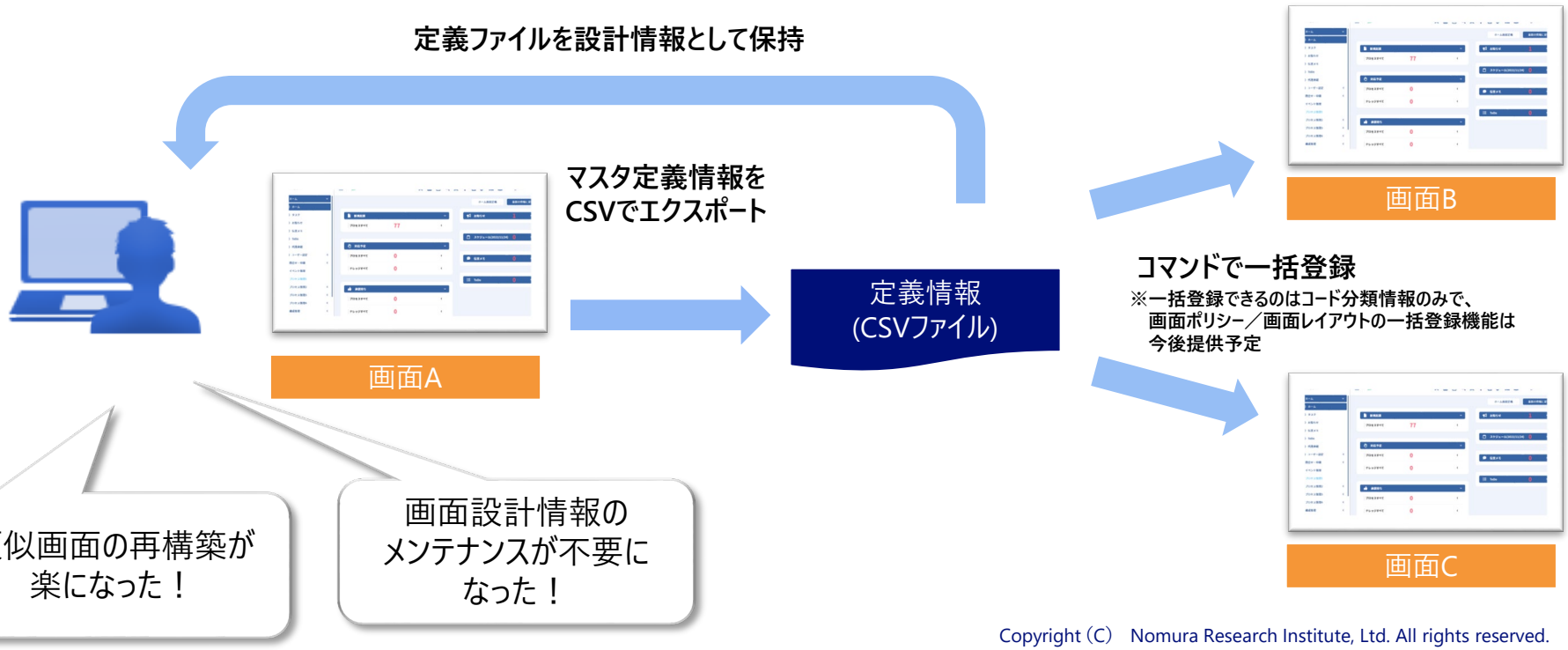
マスタ定義

- グループ、ユーザ、画面ポリシー、職責等を設定

マスタ情報エクスポート

- 画面ポリシー、レイアウトおよびコード、分類定義情報をCSVファイルとして出力部門拡大によるSenju/SMのスケールアウトが容易

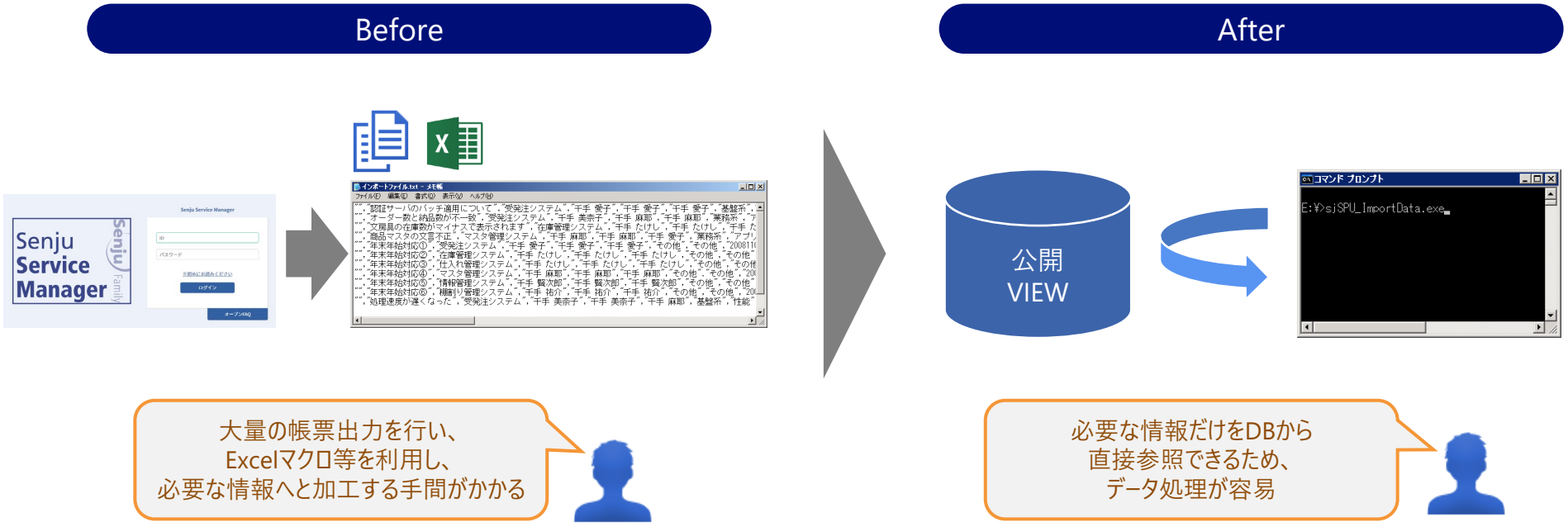
	野村　太郎	村野　二郎	野々村　三郎
	一次窓口グループ	維持管理グループ	管理者グループ
画面ポリシー	インシデント管理	インシデント管理 問題管理	インシデント管理 問題管理 分析、メンテナンス
職責	登録 参照	登録 参照	登録 参照 承認 クローズ



Copyright (C)　Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

公開VIEW機能

- プロセス管理のデータベース情報をDBのVIEW形式で公開する機能 ※構成管理情報、システム情報等の情報も取得可能
- Senju/SM内の情報を集計、分析等に利用する際、帳票出力することなく、直接DBから条件を絞って対象データの抽出が可能
- 抽出条件、抽出項目を自由に決めてSenju/SM内の情報を活用することができ、他ツールへのデータ連携も容易に可能



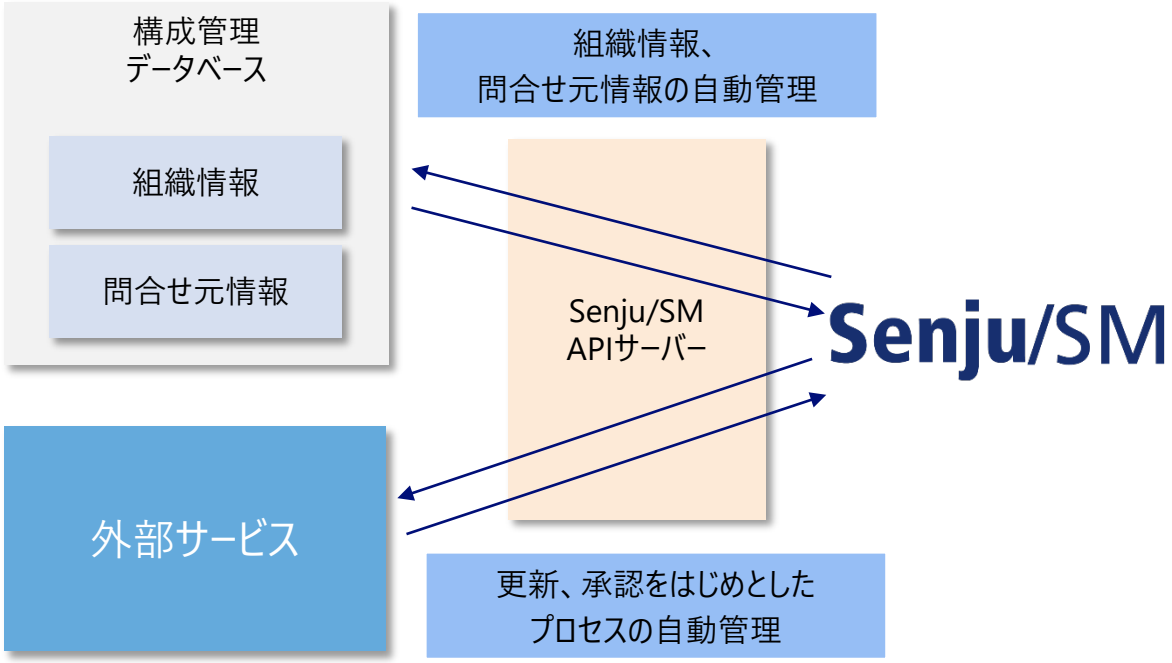
Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

管理機能、外部ツール連携

インバウンドAPI拡充、マークダウン対応

- プロセス更新・承認、組織管理及び問合わせ元管理用WebAPIを提供
- マークダウン記法でテキスト情報を記載できるマークダウン項目をプロセス画面に追加
- Webhook機能やWebAPI機能を活用して、マークダウン記法をサポートする外部サービスと連携

インバウンドAPI拡充



マークダウン対応



登録・編集画面



参照画面

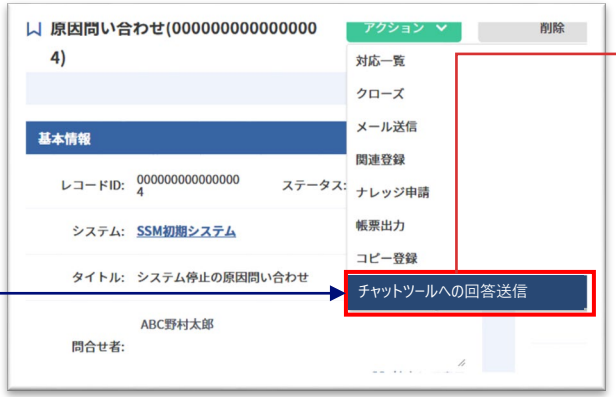
Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

チャットツール連携

- チャットツールと連携することによって、タイムリーな対応とチケットによる対応履歴蓄積の両立が可能
- ステータス変更時に加えWebhook送信ボタンによる連携により、メール送信と同等の使用感でチャット連携が可能



①回答作成完了後、
Webhook送信ボタンを押下



Webhook

②Webhookで任意の
外部コミュニケーションツール
に対して投稿のリクエストを送信

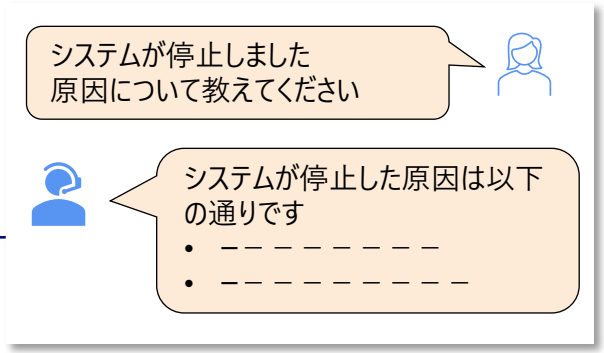
外部サービス






③送信結果をチケットの経過に自動記録
※場合によっては別途個別業務基盤を構築する必要あり

④回答内容をエンドユーザーに送信



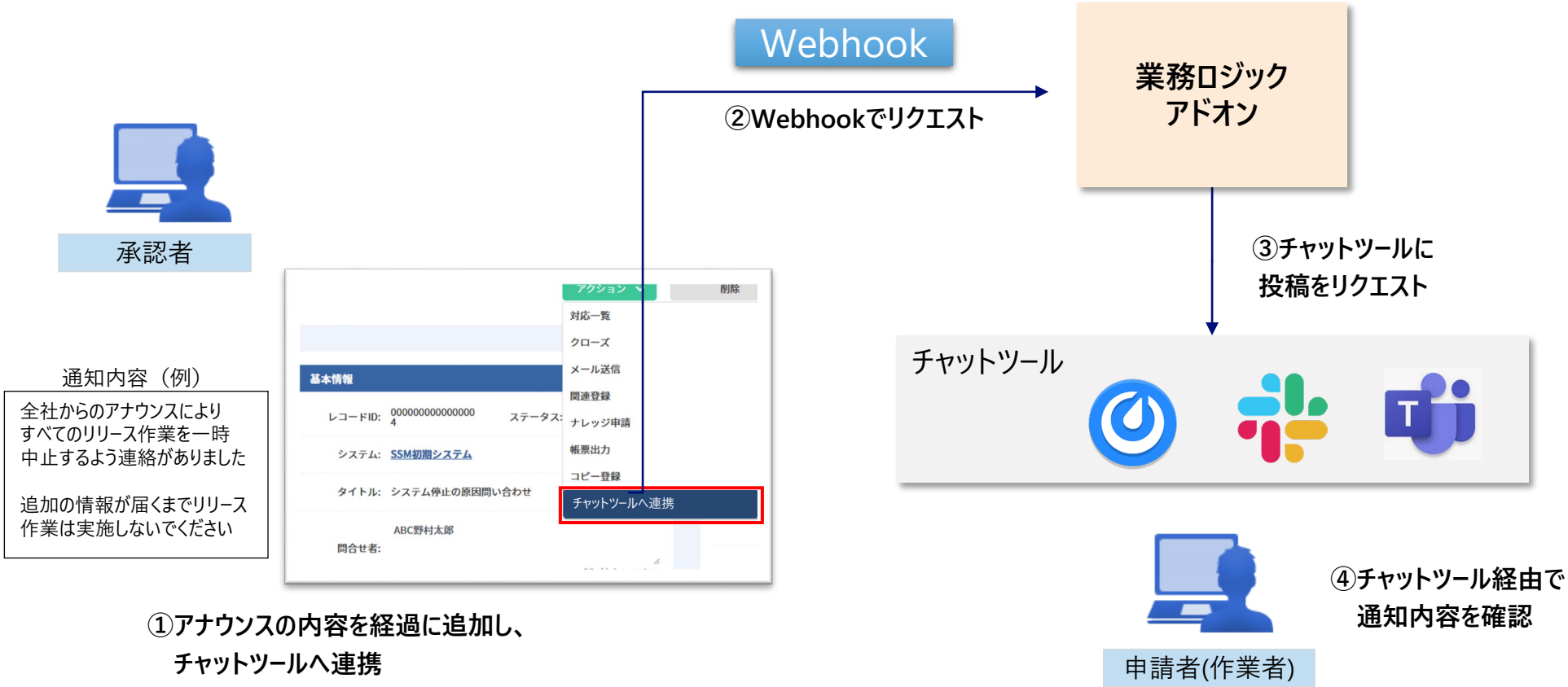


⑤メール以外の
コミュニケーションツールで回答を確認

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

ワークフロー途中の情報通知

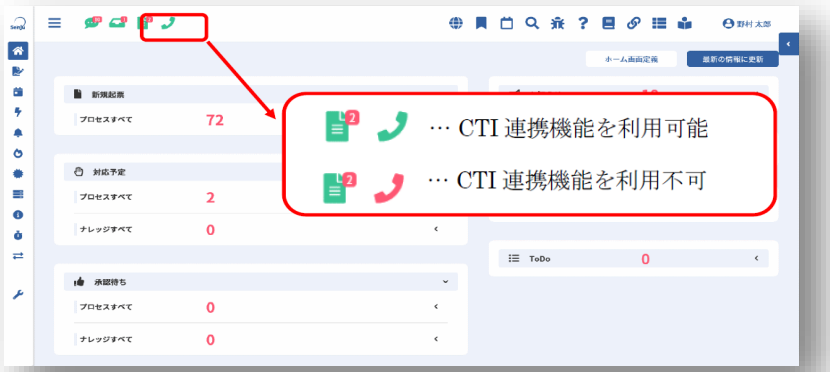
- ワークフローの途中で、Senju/SMにログインしていない作業者に対してリアルタイムに情報を通知
- 電話やメールなど利用したイレギュラーなコミュニケーションから解放

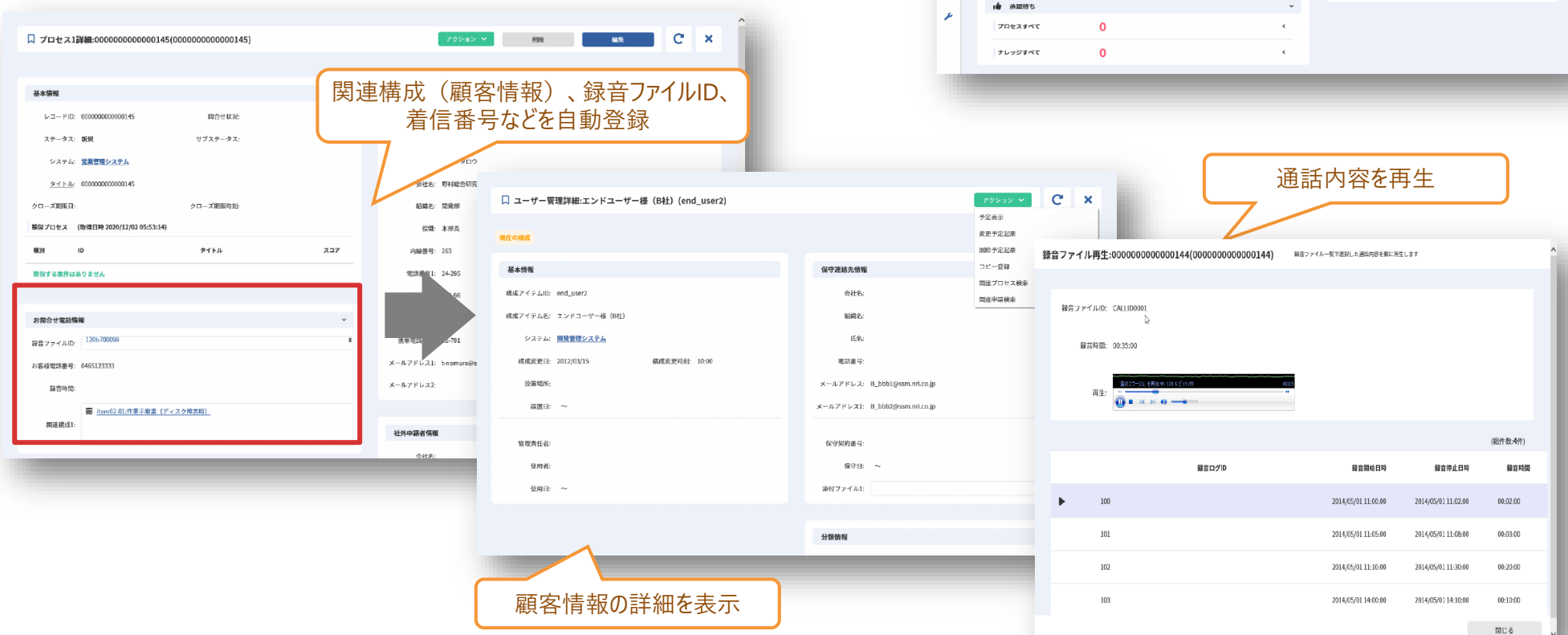


Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

CTI連携

- CALL受信時に構成管理を検索し、該当する構成管理（顧客）の情報が入力されたインシデント新規登録画面を表示
- 顧客情報を自動で補完するため、登録作業の軽減と入力ミスを防止
- 録音された通話記録をいつでもSenju /SMの画面上からリスニングすることが可能



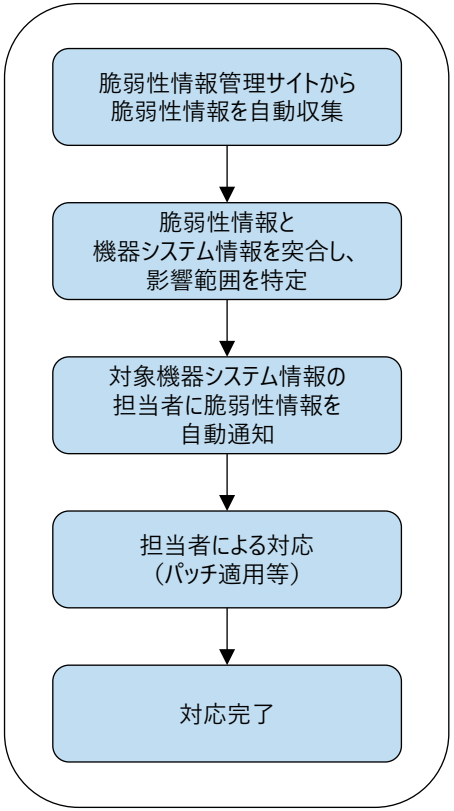


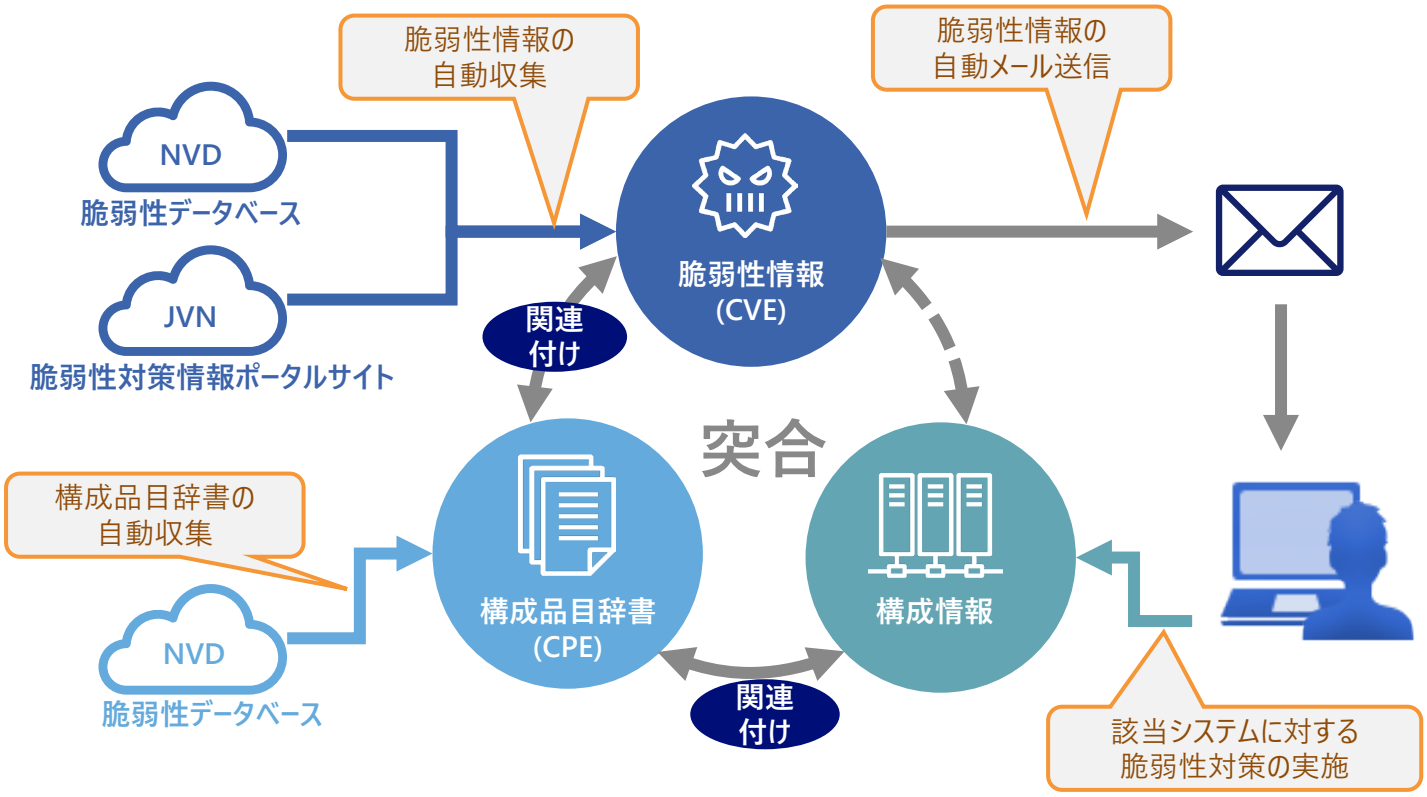
Copyright（C） Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

脆弱性管理機能

2025 New

- 脆弱性情報を外部サービスから自動で収集しプロセスに脆弱性情報として登録
- 構成アイテムに紐づけられた機器品目（CPE）と突合。脆弱性が検出された構成アイテムを特定
- 脆弱性の影響を受ける構成アイテムが検知された場合、対象の管理者に自動通知。対応漏れを防ぎ迅速な対応を実現



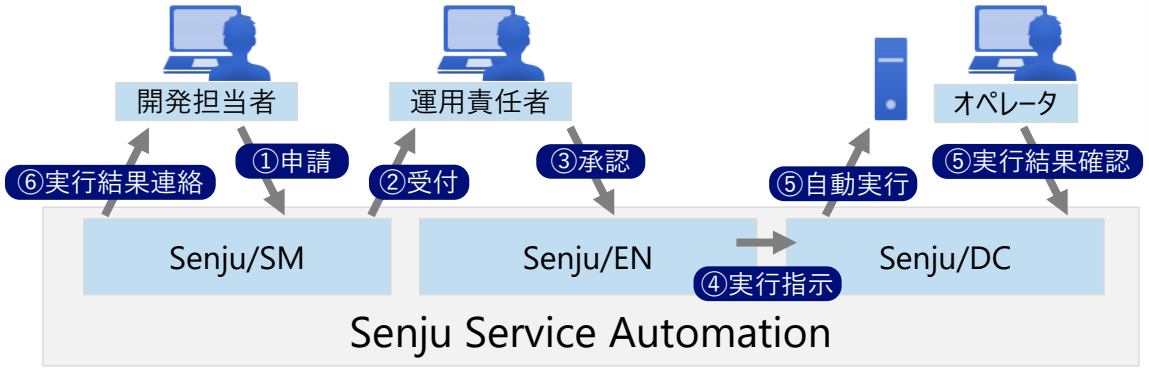


Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

管理機能、外部ツール連携

Senju Service Automation

- ユーザ承認を承認フローに従って処理、ワークフロー管理/統制をサポート
- Senju/SMの申請・承認でランブック、ジョブを実行申請から運用までの作業を自動化オペミスのリスクをなくし、実行結果もタイムリーに通知





外部連携タブでフレーム、ネットジョブ申請一覧画面を表示

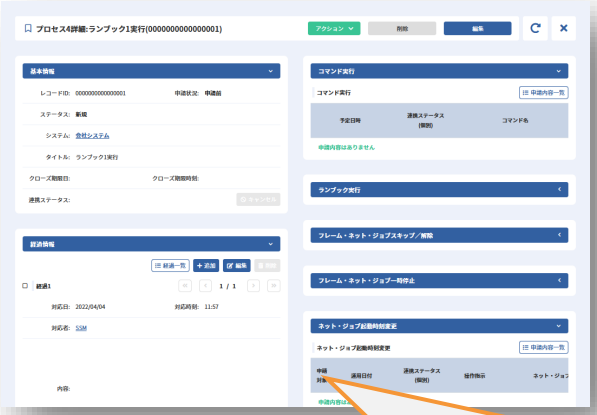
- Senju/DCの1週間のフレーム・ネット・ジョブ定義をSenju/SMから検索・申請可能
- Senju/DCのジョブ、ネット、フレーム、起動時刻変更の申請可能
- ジョブ制御申請一覧参照やジョブ定義検索で、より細かい申請や状況確認が可能



申請のやり直しをせず、一部だけを選択してキャンセルすることが可能



千手定義として登録済みのユーザーコマンドから選択式で申請可能

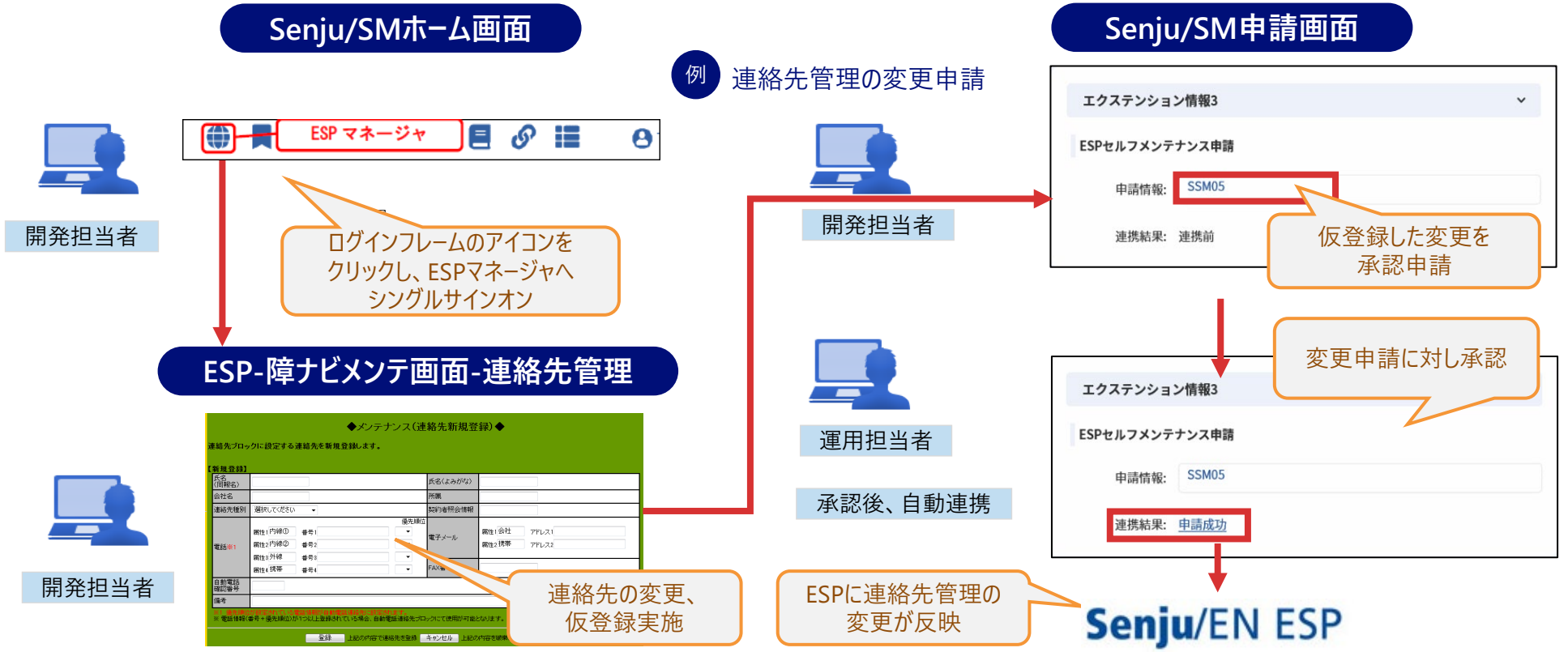


Senju/DCの5つの機能に対して、自動実行を行うための申請を起票することが可能

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

Senju/EN ESP セルフメンテナンス

- Senju/EN ESP マネージャへのシングルサインオンが可能
- ESPマネージャで障害時の連絡先登録、ESP仮申請登録が可能
- 運用担当者が手作業で行っていた申請処理が自動化され、申請から変更実施までの時間を大幅に短縮
- 開発担当者の申請から承認・実行までのシステム化により、ヌケモレ防止や履歴管理による可視化を実現

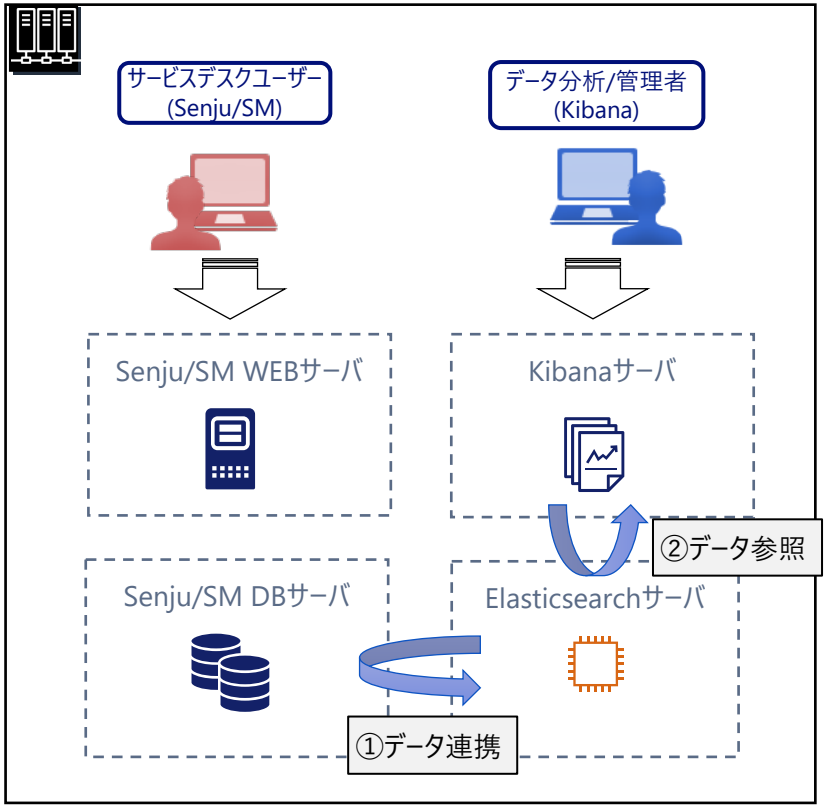


Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

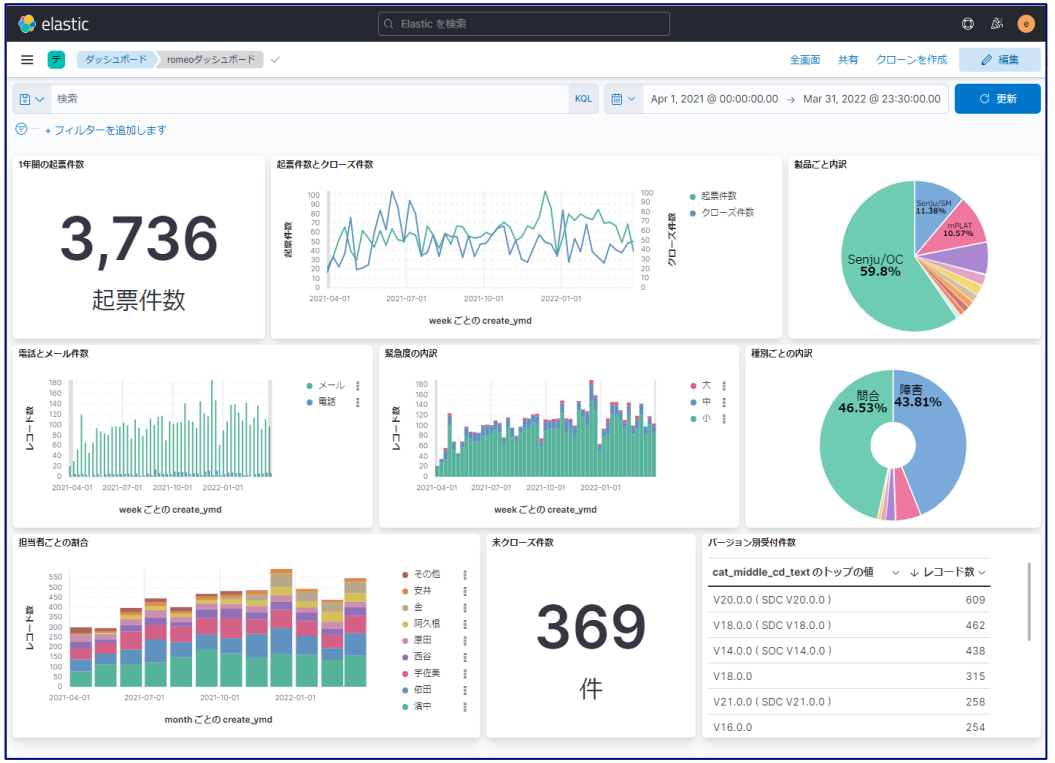
Kibana連携によるプロセス分析

- サービスデスクツール（Senju/SM）に蓄積されたデータを、ダッシュボード（Kibana）を用いてプロセス分析
- 「全文/類似検索(Elasticsearch)」ライセンスにて利用可能

システム構成例



Kibana画面例



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

特権ID管理ソリューション：Access Check ＋ Senju/SM

- シェアNo.1の 特権ID管理ツール AccessCheck との連携により、変更管理、リリース管理などのプロセスとアクセス申請管理を一本化
- 本番アクセスの目的や関連するプロセスを可視化し、分析が可能

Senju Service Manager

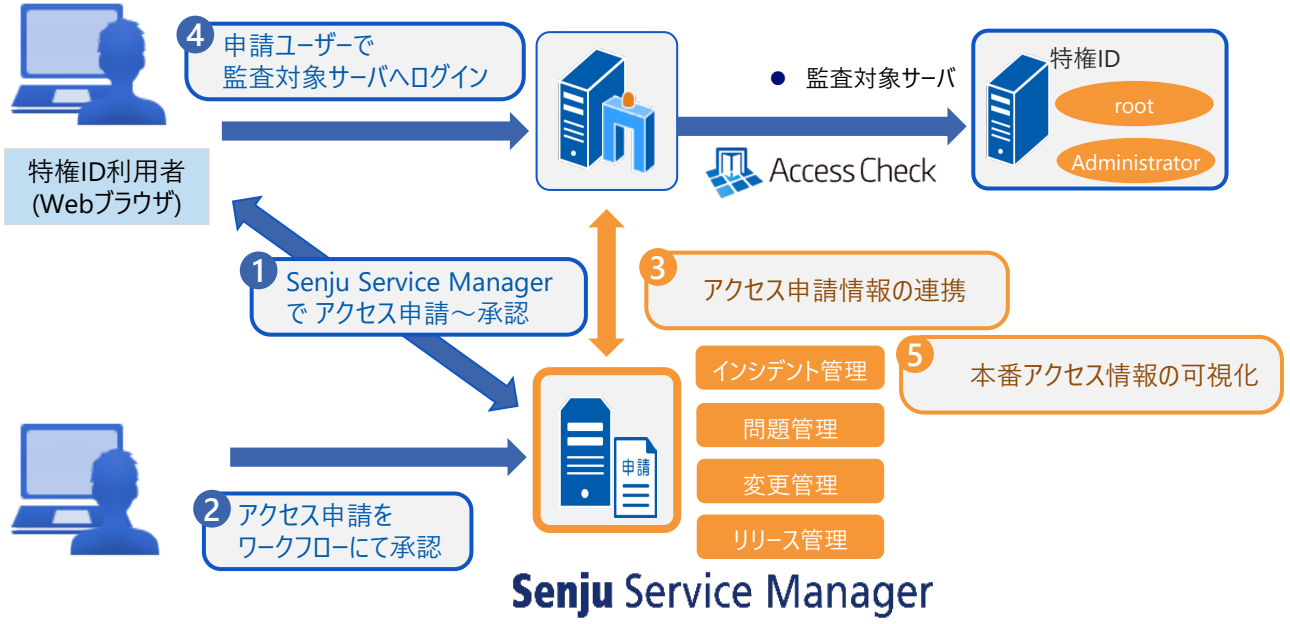
- 国内シェアNo.1※1 サービスデスクツール
- 各プロセスや構成アイテムをシームレスに連携
- ISO20000等ノウハウが詰まったテンプレート提供

※1: 出典：ITR Market View 運用管理市場2025

Access Check

- 国内シェアNo.1※2 特権ID管理ツール
- エージェント不要、本番サーバに影響なし
- プロキシサーバ型で運用負荷少

※2: 出典：ITR Market View アイデンティティ/アクセス管理市場2025



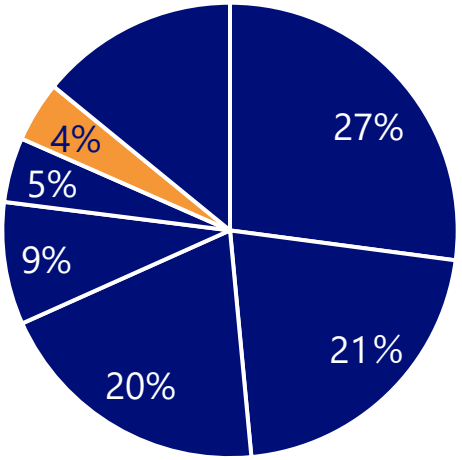
Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

市場評価、情報発信

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

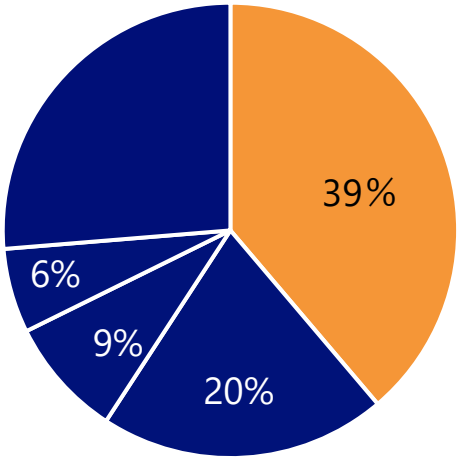
市場の評価

イベント管理市場(2024年度)



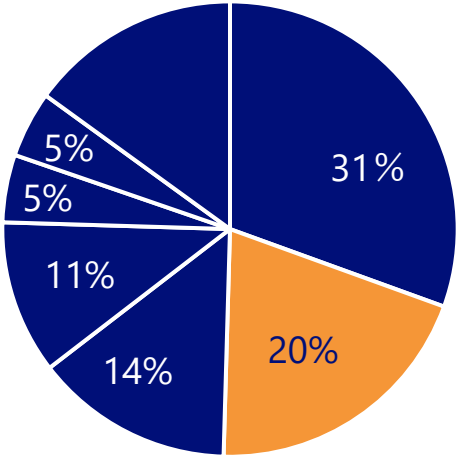
6位

サービスデスク/インシデント管理市場(2024年度)



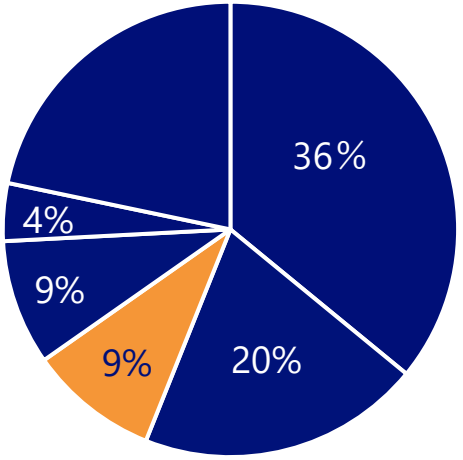
1位

ジョブ管理市場(2024年度)



2位

変更/構成管理市場(2024年度)



3位

出典：ITR「ITR Market View:運用管理市場2025」サービスデスク／インシデント管理市場：ベンダー別売上金額シェア（2024年度）、mPLATおよびSenju Familyが対象

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

mPLAT/SMP

Senju/SMとほぼ同等の機能をクラウド型で提供

すぐに始められる導入までの３つのステップ

- 初期投資を抑える！→導入しやすい費用でサービスデスクを実現
- 初期導入期間を短縮！→トライアル環境をそのまま利用可能
- 維持管理が不要！→安心のNRIデータセンターで責任持って運用



※トライアルデータをそのまま引き継げます

■「mPLAT」情報セキュリティ国際規格 ISO27001, ISO27017 認証取得において高評価

①外部ツールとの連携による運用サービスの進化

②過去の経験と部門ツールを活用した ISO/IEC27001/27017 マネジメントシステムの構築

③障害訓練による障害発生時対応力の継続的改善

④情報セキュリティに関係した作業記録をSSM に記録し一括管理

JQA-IM2066　　JQA-IC0121

- **初期費用30万円　月額費用16.5万円**
- **サービスデスク10ユーザ付き（同時ライセンスの場合5ユーザ付き）**

Copyright (C)　Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

市場評価、情報発信

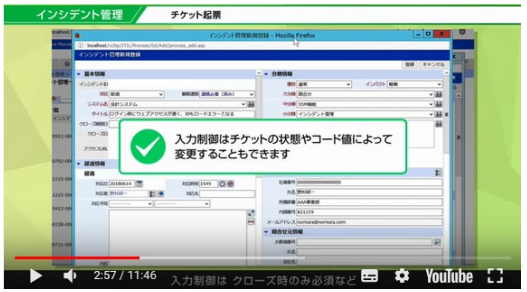
運用プロセス管理のTips / オンラインデモ

運用プロセス管理のTips



オンラインデモ







- サービスデスクの窓口を一つにしたい
- サービスデスクの一次回答での解決率を上げたい
- インシデントのたらい回しや放置を無くしたい
- インシデントの受付を漏れなく効率的に登録したい
- インシデントの優先付けやエスカレーションを効率化したい
- 紙やメールベースの申請手続きのフローを効率化したい
- ユーザー組織側で事前承認フローを回した申請を受け付けたい
- 変更管理とリリース管理をシームレスに行いたい
- ITインフラの構成情報を手間を掛けずに最新に保ちたい
- インシデントや変更を見える化し、継続的な分析・改善につなげたい
- 運用プロセスの変更や環境変化に柔軟にカスタマイズ対応したい

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.