

アクセラ社長のお客様訪問 株式会社エス・ティ・アイ様

コンピュータ機器の販売保守、メンテナンスサービス、ソフト開発を行っている株式会社エス・ティ・アイ様を訪問しました。エス・ティ・アイ様では特化業務専用クラウドシステムの提供を新たなビジネスの核と位置づけ、そのための運用支援センターを設立されました。今回、同センターにおける各種マニュアル参照やインシデント管理を効率化するため「Accela BizAntenna」(以下 Accela)を導入し「脱・紙」を実現されました。このお取り組みについて、代表取締役 白井 孝志様、運用支援センター センター長 横山 浩一様、運用支援センター 須藤 律子様、佐々木 あや様にお話を伺いました。



■紙の断捨離でインシデント管理がスムーズに

まずは御社の事業概要をお聞かせいただけますか。

私たちはIBM製品をはじめとするコンピュータとその周辺機器の販売、メンテナンス、システム開発を行っています。お客様企業にとっての情報システム部門の役割を担うように、システム開発から、保守・メンテナンスまでを一貫して提供しています。以前は主にハードウェアを対象としていましたが、2017年より特化業務専用のシステムをプライベートクラウドで提供開始しました。

そこで、システムのメンテナンスにプラスアルファの付加価値のあるサービスを提供するため運用支援センターを立ち上げました。トラブルを未然に防ぎ、お客様のシステムが日々問題なく稼動するよう運用支援センターが窓口の役割を担い、サポート体制を強化しています。

今回Accelaを導入いただくにあたり、どのような課題があったのでしょうか。

これまでは、システムの仕様書や各種マニュアル、日々のインシデント受付・対応・管理・運用や月次報告まで、業務に関わるすべてのドキュメントを紙やファイルサーバで管理していました。

問合せは基本的にメールで対応しており、やり取りのすべてを印刷し、インデックスを付け、インシデントごとに1つのファイルにまとめていました。

しかし、それでは対応件数の増加とともに紙の書類が増え続け、管理にも限界があります。

また問合せ対応の際には、ファイルサーバに保管されているマニュアルや仕様書などを参照しますが、ファイルサーバでのデータ管理方法は人によって様々で、探しているファイルがどこにあるのか、どれが最新版なのか、担当者に直接聞かなければ判断が難しい状況でした。特にソフトウェアはお客様ごとに作りこみを行っているので、マニュアルもお客様の数だけ存在するといっても過言ではなく、ファイルサーバ内の膨大な資料の中から必要なマニュアルを探し出すのは困難な状況でした。

そこで「脱・紙」を目標として、インシデントの管理とマニュアルや仕様書など業務に関わるすべての情報の整理を行うため、これらを網羅的に管理できるツールを探し始めました。情報収集を進める中で、Accelaの製品採用事例として当社のお客様が掲載されているのを見つけ



株式会社エス・ティ・アイ
運用支援センター
センター長 横山 浩一様

ました。そこで、そのお客様にAccelaについて話を伺ったところニーズにマッチすることが分かり、それから検討を始め導入に至りました。

弊社と貴社で共通のお客様がいらしたのですね。ありがたいことです。

■「ドリルダウンナビ」で誰でも簡単に必要な資料をすばやく見つけ出せる

Accelaを選んでいただいたポイントはどのような点だったのでしょうか。

実データによる試用を行った際に、まず検索の速さに驚きました。サポート業務では、お客様への返答にかかる時間はサポート品質に直結するため、検索スピードは導入を決めるうえで大切なポイントでした。

さらに「ドリルダウンナビ」で、項目を選ぶだけで迷わずに情報を探し出せるのも重要なポイントでした。例えば、あるお客様のシステムに関するマニュアルを探し出す際には、「文書の種別」から「マニュアル」を選択しさらに「企業名」から該当するお客様名を選択すれば、誰でも簡単に必要なマニュアルを見つけて出せます。

また、ページ数が多いPDFマニュアルをダウンロードせずにビューアで参照できるところも良いですね。作業をしながら、必要なページだけを素早く参照できるところに実用性を感じました。

■いかに管理方法を整えるかが、運用のカギ

導入されてから、業務はどのように変わりましたか。

今は1つのインシデントをAccelaの1つのコンテンツとして管理しています。まずメールで受けた問合せ内容をもとにコンテンツを作成し、開発部門への質問やお客様への

回答、その後のお客様からの返信など、社内外のやり取りのすべてをそのコンテンツのコメントとして投稿していきます。コメントをたどれば対応経緯を簡単に見直すことができます。

また、同時に進行する複数のインシデントは、進捗状況によって[受付済][対応中][確認待ち][クローズ]とタグ付けし分類しています。これにより、今どれだけのインシデントが「確認待ち」なのかといった進捗状況を簡単に確認できるようになりました。

当初実現したかった「脱・紙」が進み、現在、紙で運用しているのは作業の完了確認をするためのチェック



株式会社エス・ティ・アイ
運用支援センター
須藤 律子様

シートほどしか残っていません。

ナレッジベースとインシデント管理の両方の用途でお使
いただいているんですね。

もともと紙ベースで運用をしていた際に、インシデント
ごとにファイルを作成し、状況等をインデックスで分類
していましたが、その管理の仕方とAccelaのタグを使っ
た情報整理の考え方はとても近いと思います。そういっ
た意味では、運用ルールを整備できていたことによっ
てスムーズにAccelaでの管理に移行できました。情報共有
の仕組みを見直すといっても、単に情報共有ツールを導
入すれば解決するのではなく、運用ルールをしっかり定
めることが必要だと感じます。ただ闇雲に資料を投稿し
ていたらうまく回らなかったのではないのでしょうか。

■情報の見える化がチームの成長のきっかけに

Accelaですべてのインシデントを網羅的に管理することで
自身の担当外の部分についてもお客様対応状況を把握でき
るようになりました。全体像が見渡せることで、オペレー
ターからも「もっとこうした方が良くなるのではないかと
自発的に新しい運用ルールの提案が出てくるようになりました。



株式会社エス・ティ・アイ
運用支援センター
佐々木 あや様

提案した内容についてメン

バーで話し合い、実際に運用を変えることもあり、チ
ームとしての成長を感じています。

例えば、問合せに対するメール文面についても、従来の
定型文を見直し、バラつきがあったものを標準化できま
した。

Accelaの導入がチームの成長につながるというのは
大変うれしいですね。

〈エス・ティ・アイ様のBizAntenna 利用画面〉

インシデントの状況ごとに
カテゴリを分類
ドリルダウンナビで簡単検索

PDFマニュアルをダウンロードせず
ビューアで参照可能

◆株式会社エス・ティ・アイ様

本社	〒173-0004 東京都板橋区板橋3-9-7 板橋センタービルディング6F
設立	1987年(昭和62年)11月1日
URL	http://www.kksti.co.jp
事業内容	コンピュータ機器の販売保守、メンテナンスサービス、ソフト開発

■全社への情報展開によりお客様をトータルで ご支援

今後はどのような取組みを検討されていますか？



アクセラテクノロジー株式会社
代表取締役社長 進藤 達也

現在は運用支援センターとメン
テナンス部門でAccelaを使
用していますが、いずれは営
業部門を含めた全社での活用
に展開していきたいと思っ
ています。

まだチーム内でのコンセプト
の段階ですが、「お客様カル
テ」のようなものをイメージ
しています。例えば、営業担
当が商談初期から導入までの
間にヒアリングした、お客

様の課題や、実現したいこと等の情報は後々システム開発
者や保守担当者にとって有益な情報となります。また営
業部門にとっても導入後のお客様の運用状況を知ることは
今後のビジネス展開のヒントになります。商談から導
入そして運用開始後までの一連を見渡せることで、各部
門がさらに質の高いサービスを提供できるのではないかと
感じています。

部門横断的にお客様の情報を全社で活用できることが重
要ですね。

はい。また、特に古くから使っていただいているシステ
ムについては、お客様先の担当者が代わりノウハウが引
き継げなくなっているという状況も生じています。そんな
場合にも、弊社に相談いただければ必ず解決できるよ
うお客様先固有の情報やノウハウを蓄積し、「どんなこ
ともこの会社に相談すれば解決する」と思っただけ
るようにしたいです。さらに、運用支援センターは当社
にとっての「運用支援」の役割もあると思っています。
業務で培ってきたノウハウや情報は会社として残すべき
資産です。各部門の情報を集約し、必要な時に簡単に情
報を引き出せるようになることで会社全体の業務改善に
つながり、ひいては部門を越えた全社的なサービスの向
上につながると思います。

まさにナレッジ活用が貴社の企業価値をますます高め
ていきますね。本日はお忙しい中貴重なお話を聞か
せいただき、ありがとうございました。



佐々木様 横山様 アクセラテクノロジー 代表取締役
進藤 白井様 須藤様

訪問日：2019年5月17日

※記載の部署名、役職名、数値情報は訪問当時のものです。

お問合せ

アクセラテクノロジー株式会社

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-19 恵比寿ビジネスタワー13F
TEL:03-5793-5411 FAX:03-5793-5412
E-mail:marketing@accelatech.com
URL:http://www.accelatech.com/