



Senju Family だより

Winter 2025

Usercase

■ メガネの田中ホールディングス様の事例を公開しました

中国・近畿エリアを中心に全国111店舗を展開するメガネの田中グループ様では、2016年頃からデジタルへの投資を本格化されています。しかし、ヘルプデスク業務は外注されており、運用コストや解決率、問い合わせ対応のナレッジが社内に蓄積されないなどの課題がありました。

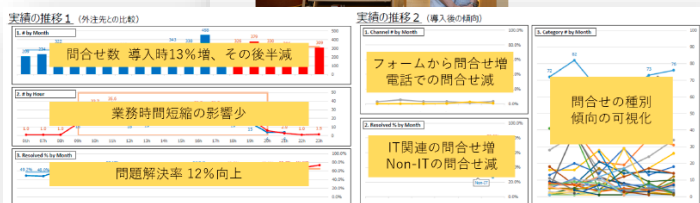
業務用PCに加え、各店舗の販売業務向けの専用システムも運用しており、それらを分けて対応していました。店舗スタッフはトラブルが発生した際、どちらが原因か判断できずに悩むケースがありました。さらに、外注先に蓄積されたナレッジがIT部や開発ベンダーに共有できておらず、サービス改善に生かせていませんでした。

そこで、「mPLAT/SMP」を活用してヘルプデスク業務の内製化に取り組みました。プロジェクト実施あたり、店舗スタッフから公募し、若手2名を参画させたことで現場目線でのシステムを実現されています。

現場の意見が反映されたことにより業務フローが改善され、業務時間の平準化・最適化が達成されました。「クリアなやり取りが可能になったこと」「問い合わせ対応を公開することでナレッジの共有が図れたこと」により、月間300件あった問い合わせが150件を切るほどに削減され、内容の種別や傾向も可視化されています。

ヘルプデスク業務のシステム化・内製化を推進し 円滑な業務フローとナレッジの蓄積・共有を実現 多機能で使いやすいツールを導入し、業務改善+コスト削減に成功した事例に注目

1913年（大正2年）、広島唯一のメガネ専門店として創業し、100年以上にわたって事業を展開してきたメガネの田中チェーン株式会社。近年、グループ経営の強化とデジタル技術の効果的な活用に取り組んできた同社では、これまで外注で対応してきたヘルプデスク業務の内製化を検討。国内シェアトップクラスのサービスデスクツール「mPLAT/SMP」を導入し、課題の解決を図っている。



■ ヘルプデスク業務の内製化により業務改善とコスト削減に成功

Topics

【詳細はこちら】<https://senjufamily.nri.co.jp/report/userReports20/about.html>

■ Senju Family のホームページを刷新しました

Senju Familyの公式ホームページを刷新しました。これまで分散していた情報を集約し、ツールの活用ノウハウや各種ソリューションをカテゴリ別に見やすく整理しています。

また、過去のバージョンも含めたマニュアルも掲載しているため、技術情報の検索もより容易になっています。みなさまのアクセスをお待ちしています。



■ トップページは運用と開発の
シームレスな連携をイメージ



■ 各種Tipsやソリューションを
カテゴリを整理して掲載

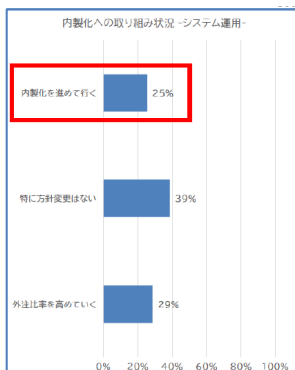
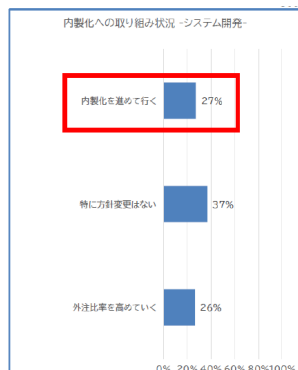
【ホームページはこちら】<https://senjufamily.nri.co.jp/>

■ クラウド管理の内製化セミナー開催

近年、企業のDX推進のキーワードの一つとして、ITの内製化が注目されています。IT内製化の過程では、開発と運用の両面でさまざまな課題に直面することが考えられます。この度、NRIグループであるNRIネットコム株式会社と共催で、クラウド管理の内製化をテーマにしたセミナーを開催しました。

AWSの内製化支援パートナーにも認定されているNRIネットコムは、豊富なクラウド構築実績をもとに、人材育成や開発プロセスの推進支援など、お客様の内製化をさまざまな角度からサポートしています。セミナーでは、実際の事例を基に、IT内製化を成功に導くための内製化支援についてご紹介しました。

システム運用については、「mPLAT」を活用した内製化のアプローチをご紹介しています。ノウハウが集約されたSaaS型システム運用基盤を活用することで、運用環境の整備や維持管理の手間を省き、IT運用の内製化を実現できます。内製化にご興味のある方には、個別にご紹介いたしますので、お問い合わせください。



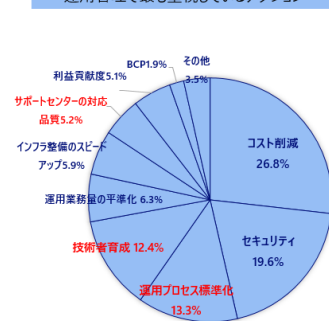
出典：テクノシステム・リサーチ 2024年版 サーマネジメント市場のマーケティング分析

■ システム開発/システム運用の内製化への取り組み状況

パブリッククラウドの課題

ランニングコストが高い	38.5%
情報漏洩などのセキュリティ不安	32.9%
トラブルに自社で対応できない不安	22.6%
サービスの可用性への不安	20.8%
ネットワーク回線の増強が必要	19.2%
既存システムとの統合管理が難しい	17.7%
第三者からの不正アクセス	16.3%
既存システムとの親和性、データ連携	15.7%
利用状況や運用管理状況の把握	14.5%
社外にデータを置く事への抵抗感	13.5%
一度移行すると戻せなくなる不安	12.8%
カスタマイズの自由度が低い	12.4%
クラウドベンダーによる仕様の違い	11.0%
自社システム・ノウハウが蓄積されない	10.7%
複数パブリッククラウドでの運用管理	8.2%
他社環境とのデータ隔離の不安	7.2%
データセンターのカントリーリスク	6.5%
既存システムのクラウド化手法不明	5.4%
課題はない	13.3%
その他	4.0%

運用管理で最も重視しているアクション



出典：①IT調査機関調査2023年4月「クラウド運用」を基にNRIが作成

■ クラウド管理の課題はコスト・セキュリティに加え、既存システム連携・マルチクラウド対応・人材育成等が増加

■ 各種イベント開催のご案内

各種イベントをオンラインにて開催しています。皆様のご参加、お待ちしております。

• Senju/SM ハンズオンセミナー	2025年1月23日 13:30~15:30
• システム運用の統制強化セミナー	2025年1月29日 10:00~11:00
• Senju/DC ハンズオンセミナー	2025年1月30日 9:30~15:00
• Senju/SM ハンズオンセミナー	2025年2月13日 13:30~15:30
• 構成管理セミナー	2025年2月26日 10:00~11:00
• Senju/DC ハンズオンセミナー	2025年2月27日 9:30~15:00
• Senju/SM ハンズオンセミナー	2025年3月13日 13:30~15:30
• ITサービスマネジメントセミナー	2025年3月19日 10:00~11:00
• Senju/DC ハンズオンセミナー	2025年3月27日 9:30~15:00



【詳細・お申込みはこちら】 <https://senjufamily.nri.co.jp/>

日程・内容は変更されることがありますことをご了承願います。

お問合せ先：Senjuインフォメーションセンター

Tel：0120-736-580

Mail：senjuinfo@nri.co.jp

Web： <https://senjufamily.nri.co.jp>

