

SHIMIZU CORPORATION

# 清水建設

## 清水建設株式会社

### 企業概要

創業 200 年余りの総合建設事業者で、「子どもたちに誇れるしごとを。」というコーポレートメッセージを掲げ、オフィスビルや商業・公共施設等の都市建築を得意とし、様々な建設構造物を数多く手がける。事業所は国内の主要都市をはじめ、海外においてもアジア・中東・ヨーロッパ・アメリカ、アフリカなどにも展開し、多数の作業所が稼働している。

### 売上収益

16,982 億円

### 従業員数

16,297 名 (連結、2020 年 3 月現在)

### 本社所在地

東京都中央区京橋二丁目 16 番 1 号

### URL

<https://www.shimz.co.jp/>

### 今回の導入製品

Ivanti Service Manager



デジタル戦略推進室 情報システム部  
システム運営グループ  
グループ長 寺平 将高 氏 (写真左)  
遠藤 樹 氏 (写真右)

## インシデントの発生から解決までリアルタイムで把握 インシデント管理業務を一元化しユーザビリティを改善

### 導入背景

- > リアルタイムでインシデントの対応状況、傾向を把握できていなかった
- > 蓄積されたデータをもとにした、インシデントの要因分析ができていなかった

### 検討のポイント (選択の理由)

- > ITIL 準拠インシデント管理プロセスがプリセット
- > 柔軟なインシデント管理項目の追加が可能
- > ユーザの Web 問い合わせ対応が可能
- > 資産管理システムとのシームレスな情報連携が可能

### 導入効果

- > リアルタイムでインシデント発生状況を把握可能になった
- > ユーザは、ユーザポータルで問い合わせの対応状況を確認したり、過去の問合せを参照し  
たりできるようになった
- > インシデントを様々な角度から分析することが可能となり、ヘルプデスクのスキル向上や、  
システムの改善につながった結果、平均回答時間を 40%削減することができた
- > 複数のアウトソーシング会社のインシデント管理業務が一元管理可能になった

## インシデント管理業務を ITIL 準拠のプロセスに則り リアルタイムで見える化

清水建設様の創業は 1804 年。越中富山の木工であった初代清水喜助が江戸・神田鍛冶町で開業したことに始まります。お客様、そして社会のニーズに応えるため、常に新しい知識や技術を追及され、いまや国内拠点数は 47 都道府県 89 か所、国外もアジア・中東・ヨーロッパ・アメリカやアフリカなどに展開されています。

清水建設様のデジタル戦略推進室 情報システム部では、各事業所および作業所からの IT 関連機器、業務アプリケーションなど、1 日 240 件を超えるインシデントに対応するため、社内ヘルプデスクを設けており、その業務をアウトソーシングしています。

2011 年当時、インシデント管理には、アウトソーシング先のインシデント入力システムを利用していました。しかし、インシデントは紙で起票され、システム入力は後日になることがあり、リアルタイムでのインシデント傾向、対応状況を把握できていませんでした。また、データが蓄積されても、検索、レポート機能が貧弱で、分析用の属性も不足しており、サービス向上のための要因分析も困難でした。

清水建設様では、システムサービス業務はユーザ企業にとってユーザ満足度を向上するための重要な業務の一つと考えられています。その意味でヘルプデスクは情報システム部の「顔」と言えます。ヘルプデスク業務の改善のため、インシデントのリアルタイムな把握、要因分析のための管理属性の追加等に柔軟に対応できるシステムの導入が必要になりました。

複数のツールを検討した結果、2012 年、最終的に LANDesk Service Desk (※当時：以降は「Ivanti Service Manager」と表記)を採用しました。この決め手になったのは、プリセットされた ITIL 準拠のインシデント管理プロセスが用意されており、インシデントが受付からエスカレーションも含め解決まで管理できる点、インシデントの入力画面や、サービスデスクの管理内容に合わせた項目を追加、変更できる点、電話での受付だけでなく Web からの入力が可能な点でした。また、既に利用していた Ivanti Endpoint Manager の資産管理情報との連携により、きめ細かなサービスが行える点も評価ポイントでした。

## 他部署から尋ねられるほど使い勝手がよい ユーザポータル

Ivanti Service Manager 導入後は、今ユーザに何が起きているか、新システムのカットオーバー日に問い合わせが集中していないか、ウィルス等の外部からの攻撃が発生していないか等、リアルタイムでインシデント発生状況が把握できるようになりました。

またユーザは、ユーザポータルで自分の問い合わせの対応状況を確認したり、過去の問合せを参照したりできるようになりました。デジタル戦略



デジタル戦略推進室  
情報システム部  
システム運営グループ長  
寺平 将高氏

推進室 情報システム部 システム運営グループでグループ長を務める寺平将高氏は、「ユーザポータルからの Web 問い合わせ件数は増加傾向です。期初や新システムを公開したタイミングなどは問い合わせ件数が多く、電話では対応をしきれないことがあります。その時はユーザポータルが受け皿となってフォローしてくれます」と評します。また、意外な反応もあったようです。「他部署から、**“あるツールのヘルプデスクに Ivanti Service Manager を使わせてほしい”**と相談を受けたことがあります。ヘルプデスク業務にメールを使っていたのですが管理がしづらく、ユーザポータルを見て**“これは使いやすい”**と思ったそうです」

## ヘルプデスクの平均回答時間が 30 分から 18 分に

インシデントを様々な角度から分析可能になったことで、ヘルプデスクのスキル向上や、システムの改善につながりました。結果として、導入以前はヘルプデスクの平均回答時間が 30 分を超えていましたが、導入後は約 18 分で回答できるようになりました。Ivanti Service Manager 導入後、ユーザ満足度調査を 1,000 名程に行った結果、導入前に比べ「電話がつながりやすくなった」「回答が早くなった」とユーザ満足度が向上しました。

「回答時間が早くなったこと以上に、“今の状況を把握できるようになったこと”が大きなポイントだった」と寺平氏は語ります。「Ivanti Service Manager のコンソールでは、問い合わせ受付後の経過時間を、色を変えて担当者に伝えてくれます。回答時間だけがサービスレベルの指標ではありませんが、サービス品質を測る上でのひとつの目安になります」

## 複数のアウトソーシング会社の インシデント管理業務を一元管理

清水建設様では、2015 年には 2860 件だった月間平均インシデント件数は、2019 年には 4850 件に増えました。この要因には、2017 年頃にスマートフォン、タブレットなどスマートデバイスを導入したこと、また

あらゆるものがシステム化されヘルプデスクが対応すべき範囲が広がったことが挙げられます。特にスマートデバイス導入の影響は強く、従来のインシデント管理業務のアウトソーシング会社に加え、別会社にも依頼する必要がありました。「インシデント管理業務が複数企業で別れても、管理は Ivanti Service Manager で集約しています。体制が複雑化しても対応できるのがメリットです」と寺平氏は語ります。

## インシデント管理業務の基盤として欠かせない Ivanti Service Manager

清水建設様が 2012 年から長きに渡り Ivanti Service Manager を利用し続けているのは、インシデント管理で清水建設様がやりたいことと Ivanti Service Manager の概念が合っているからと仰います。また、インシデント管理業務を実際に行っているアウトソーシング会社から、システム管理機能への不満が出てきていないことも、その理由の 1 つです。

デジタル戦略推進室 情報システム部 システム運営グループの遠藤 樹氏は、現状をこのように評します。「今後ヘルプデスクが対応するシステム数は減らずに増え、インシデント件数も伴って増加するでしょう。ユーザの問題解決手段の 1 つとして FAQ システムなどの検討を考えています。その下支えをするのが Ivanti Service Manager ということには変わりません。ヘルプデスク業務を複数社にまたがってアウトソースしたとしても、Ivanti Service Manager で一元管理し、ユーザへのサービス提供は円滑であるようにしたいです。」

寺平氏は今後の展望について次のように語ります。「現在、ヘルプデスクの対応範囲は増加する一方です。サービスレベルを下げることなく、増加するインシデントに対応するために必要な Ivanti Service Manager の改善について、Ivanti 販売パートナーである情報技術開発株式会社と相談していきます」



デジタル戦略推進室  
情報システム部  
システム運営グループ  
遠藤 樹氏

### お問い合わせ



ivanti.co.jp



03-5226-5960



Contact-Japan@ivanti.com

※この事例で記載されている結果は、顧客環境/エクスペリエンス全体に固有のもので、個々の結果は、各顧客の固有の環境によって異なる場合があります。