



Life cycle management Service+

— 貴社と共に闘う —

「ひとり情シス」が抱える問題

-放置しておく会社全体のリスクに-



近年ではITの発展に伴い、「ひとり情シス」による負担が問題視されています。ひとり情シスは増加傾向にあり、さまざまなリスクや問題が存在します。

➤ ひとり情シスが増えた背景

- ・業務過多などの理由による担当者の離職増加。
- ・ICT技術者の人材不足や、人件費などコストの削減による人材確保の難しさ。

ひとり情シス企業の
81.3%が人材不足を痛感

➤ ひとり情シスに潜む問題点

89%の経営層が
IT・デジタル化に消極的

■ 属人化するしかない

ひとりの担当者のみノウハウが蓄積されるため、担当者が退職してしまった場合、そのノウハウは消失してしまいます。一度失ってしまったら、それを取り戻す工数は計り知れません。

■ すべてに手が回らない

問い合わせ対応、障害対応など緊急性の高い業務に忙殺され、最新技術導入によるビジネスへの貢献や、情報漏洩を防ぐセキュリティ対策など、本来情シスに求められる作業が放置されてしまいます。

⇒ ひとり情シスの問題は、会社全体のリスクに繋がります。

ひとり情シスの解決方法

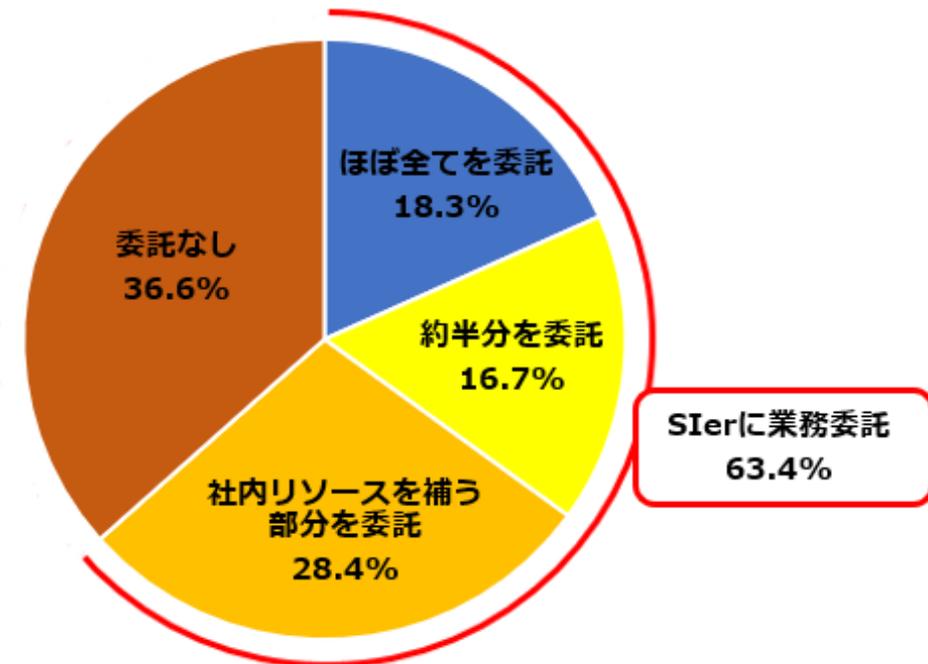
-アウトソーシングで外部リソースを有効に活用する①-



ひとり情シスの問題を解決するには、以下の方法が考えられます。

- 自社リソース活用（担当者追加）
新規雇用や他部署からの異動により、
情シス担当者を増やすことで解決する
- アウトソーシングサービス
情シス業務をアウトソースすることで解決する

外部委託企業(SIer)への業務委託について



ひとり情シスの解決方法

-アウトソーシングで外部リソースを有効に活用する②-



自社リソース活用(担当者の追加) よりも、メリットの大きいアウトソーシングサービスが最適です。担当者1名追加する費用をアウトソースすることで、より付加価値の高いサービスを受けることが可能になります。

	メリット	デメリット
自社リソース活用 (担当者追加)	<ul style="list-style-type: none">外部費用が発生しない	<ul style="list-style-type: none">ニーズにあった人材の確保が困難担当者を増やす都度、教育にコストがかかる担当者が退職した場合、また一からやり直し。 引継ぎが繰り返されることによるノウハウ消失の懸念
アウトソーシング サービス	<ul style="list-style-type: none">プロ集団だからニーズにあった人材の確保が容易一度教育を実施すれば、以降は教育コストゼロノウハウをマニュアル化し、ナレッジを蓄積することにより、ノウハウを継承していくことが可能	<ul style="list-style-type: none">外部費用が発生する

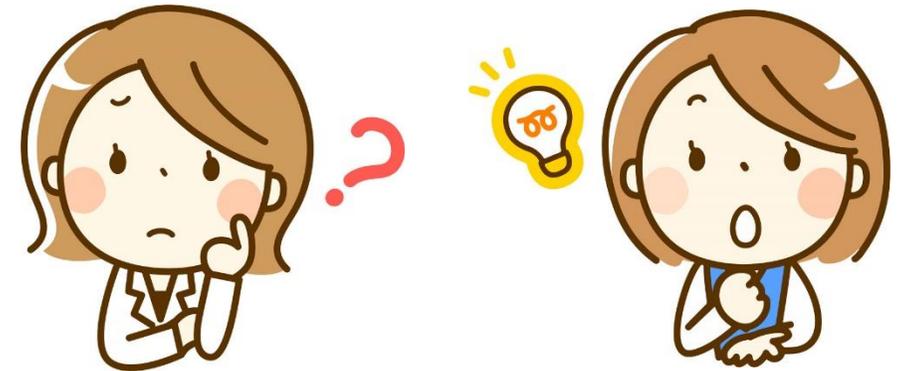
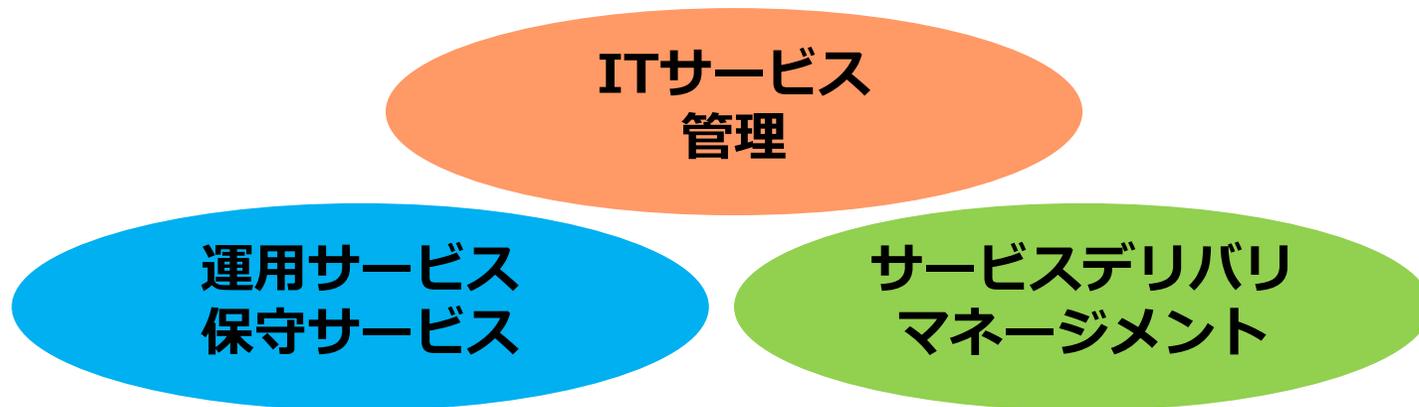
What's NSKアウトソーシングサービス?



- NSKの豊富な経験に裏付けされたITサービス管理-

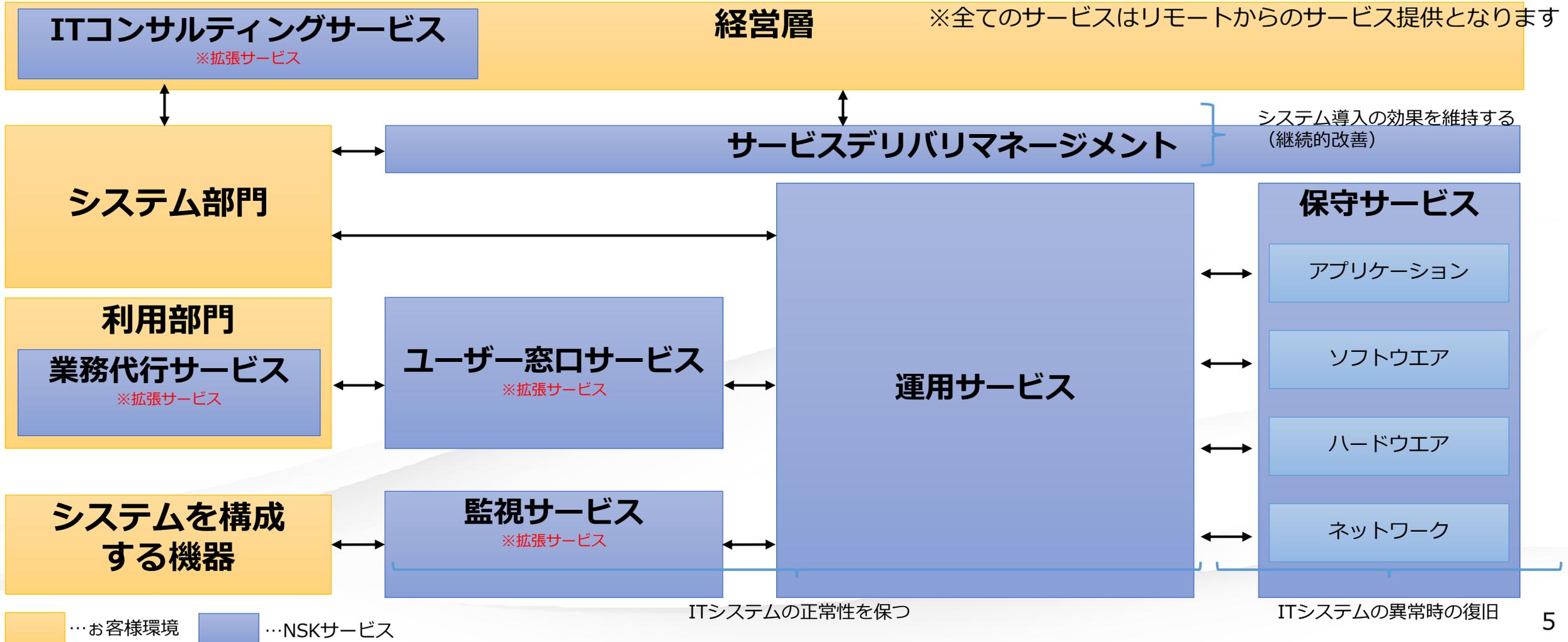
NSKのアウトソーシングサービスは、豊富な経験に裏付けされたITサービス管理です。

単純な定型運用作業から始まり、高度な経験・知識を必要とする運用・保守サービス、導入したシステムを使って利用者の方が高いレベルのITサービスを受けられるよう管理していくサービスデリバリマネージメントを中核にしたサービスパックになります。



サービスマップ

-競争優位性を確保するITサービスをトータルコーディネート-



サービス一覧

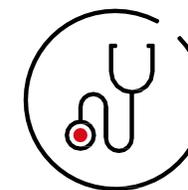
-フルアウトソーシングまで可能なサービスラインナップ-



サービス名	サービス内容
サービスデリバリマネージメント	サービスレベルアグリーメントを基に、各種サービスの実施状況を管理し、導入したITサービスの効果を維持するサービス
運用サービス	手順書を基に定期で行う定型作業、システム部門、またはユーザー窓口サービスからの依頼を基に行う非定型作業、保守サービスへのエスカレーションなど、情報システムの運用業務を代行するサービス
保守サービス	想定外の事象発生時の原因調査・復旧対応、軽微なアプリケーションの補修・変更作業など、情報システムの保守業務を代行するサービス ※導入業者との保守契約が必要となります。
ユーザー窓口サービス ※拡張サービス	システム利用部門からの様々なお問い合わせの受付、ナレッジを基にした回答、運用サービスへのエスカレーションなど、情報システムの利用者の総合窓口を代行するサービス
監視サービス ※拡張サービス	情報システムを構成する機器（サーバー等）を定常的に監視し、機器故障の予兆（閾値を超える事象など）を検知し、運用サービスへエスカレーションするサービス
ITコンサルティングサービス ※拡張サービス	経営層からの事業戦略を基に、現状分析・把握、F&G、施策立案など、IT戦略の立案を支援するサービス
業務代行サービス ※拡張サービス	RPA、AI-OCRなど最先端の技術を活用し、業務部門の業務を高品質、高生産性、低価格で代行するサービス

サービス導入事例①

-システム担当者不在でも、ITインフラ・基幹システムの運用を実現-



業種	建築
会社規模	社員数：2000人 資本金：5億
抱えていた課題	担当者退職により、IT関連、および、基幹システム運用知識の消失 (分かる人が誰もいなくなってしまった)
課題解決の方法	<ul style="list-style-type: none">・ IT全般 (PC、ネットワーク環境) のサポート・ 基幹システムに関する運用サポート、および、管理部門・システム使用ユーザーからの問い合わせ対応
適用したサービス	<ul style="list-style-type: none">・ 問合せ対応(運用サービス) … 基幹システムにおける発生事象の問い合わせ対応など・ 定型業務対応(運用サービス) … 管理部門への定型的なデータ提供、IT全般 (PC、ネットワーク環境) のサポート・ 仕様変更・作業依頼対応(保守サービス) … 事業・管理方法の変更に対するシステム仕様の変更対応策の設定・適用・ サービス管理・サービスレポート(サービスデリバリマネージメント)
期間	2016年4月～
金額	¥1,180,000-／月
得られた効果	<ul style="list-style-type: none">・ システム担当者不在であっても、ITインフラ、および、基幹システムの運用を実現・ お客様システム担当者にて行っていた定型業務 (日次・週次・月次・半期・年次等)、および、ユーザーからの問い合わせ対応を請け負う事により、お客様システム担当者の作業負荷の軽減・ 事業・管理方法の変更に対するシステム仕様変更時の対応策設定、および、実施

サービス導入事例②

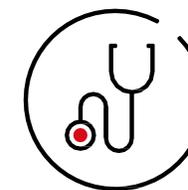
- 定型業務や問合せ対応など、システム担当者の作業負担を軽減 -



業種	科学・医療事業
会社規模	社員数：122人 資本金：8千万
抱えていた課題	システム担当者数に対する作業量が業務過多になっていた
課題解決の方法	<ul style="list-style-type: none">・ 業務システムの申請受付業務、および、障害時の問い合わせ対応等の受付窓口業務の委託・ 既存マニュアルの理解、および、現担当者からの業務引継ぎを行い、業務システムの運用方法を習得・ 不具合発生時における、関係各署との連携による解決策の設定を実施
適用したサービス	<ul style="list-style-type: none">・ 定型業務対応(運用サービス) … 申請受付業務など・ 問合せ対応(運用サービス) … ユーザー問い合わせ対応、不具合発生時における関係部署へのエスカレーションなど・ サービス管理・サービスレポート(サービスデリバリマネージメント)
期間	2019年1月～
金額	¥710,000- / 月
得られた効果	<ul style="list-style-type: none">・ お客様システム担当者にて行っていた定型業務（日次・週次・月次・半期・年次等）、および、ユーザーからの問い合わせ対応を請け負う事により、お客様システム担当者の作業負担の軽減・ 空いた工数を使っての、新たなシステム構築への取り組みを実施

価格表

-貴社のVisionを実現するサービスをフルコーディネート致します-



		サービス内容	サービス詳細	単位	金額
標準 サービス	基本料金	-	サービス提供拠点、ツール等の維持費	1拠点/月	¥100,000~
	サービスデリバリー マネージメント	サービス管理	SLAを評価指標としたサービスレベル管理の実施	4回/月	¥20,000~
		サービスレポート	SLAを評価指標としたサービスレポートの作成、定期報告会の実施	1回/月	¥40,000~
	運用サービス	問合せ対応	運用ドキュメント、設計ドキュメント、プログラムソースを基にした、お問合せへの回答	5回/月	¥75,000~
		定型業務対応	手順書に従った定型業務の実施	10回/月	¥75,000~
	保守サービス	障害対応	原因調査、復旧、恒久対応の立案	3回/月	¥90,000~
		仕様変更・作業依頼対応	工数3人日未満の仕様変更・作業依頼対応	1回/月	¥180,000~
拡張 サービス	ITコンサルティング サービス	ITコンサルティング	現状把握、課題抽出、IT戦略の立案のための会議（1回2時間まで）への参加	1回/月	¥50,000~
	ユーザー窓口 サービス	問合せ対応	ナレッジDBに蓄積された情報を基にした、ユーザーからのお問合せへの回答	1窓口/月	¥500,000~
	監視サービス	監視対応	情報システムを構成する機器（サーバー等）を定常的に監視し、機器故障の予兆を検知	1台/月	¥50,000~

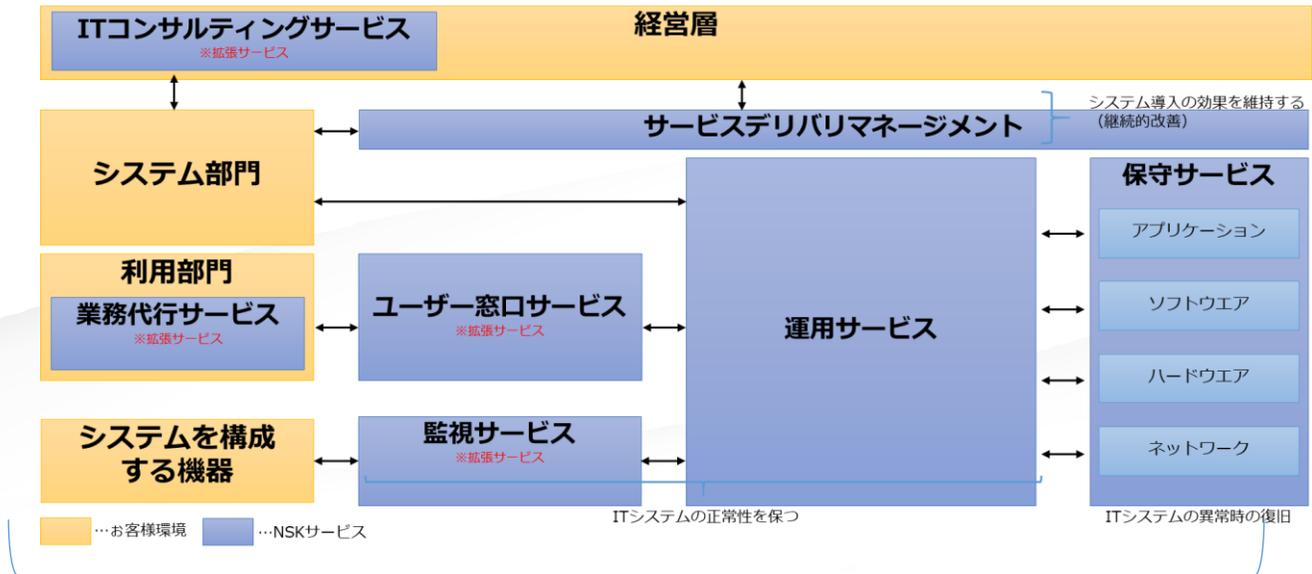
※BPOサービスに関しては、専用のパンフレットがございます。

アウトソーシングサービスの導入方法

-スムーズなサービスインに向けた導入サービスを提供致します-



アウトソーシングサービスをご利用いただくにあたっては、アウトソーシング導入サービスにて事前準備を行うことにより、スムーズなサービスインを実現いたします。



アウトソーシング導入サービス

アウトソーシングサービス

お問い合わせ

NSKアウトソーシングサービスに対するご質問、導入のご相談等お気軽にお問い合わせください。



日本ソフトウェア株式会社

〒101-0032

東京都千代田区岩本町1-10-3

TEL 03-5833-7631

【NSKアウトソーシングサービスお問い合わせ窓口】

E-mail : hp_info@nsk-japan.co.jp