

急成長するグリーを支えるきめ細やかな IT 運用

高いスキルとコミュニケーション能力で、柔軟かつスピーディに問題を解決できるサービスデスクを導入

社員の IT サポートに関する業務において、JBS の「マネージドサービス」のうち、サービスデスクや監視サービスを利用。KPI に基づいて常に改善を行うことで、より満足度の高いサポートを提供。



グリー株式会社

本社：東京都港区六本木6-10-1 六本木ヒルズ森タワー

設立：2004年12月7日

資本金：21億9,800万円（2014年6月末）

従業員数：1,882人（グループ全体・2014年6月末時点）

事業概要：ソーシャルゲーム事業、ソーシャルメディア事業、プラットフォーム事業、広告事業、ライセンス&マーチャンダイジング事業、ベンチャーキャピタル事業

URL：http://corp.gree.net/jp/ja/

企業概要：

2014年12月に創業10周年を迎えるグリー株式会社は、「インターネットを通じて世界をより良くする。」というコーポレートメッセージの下、インターネットの新たな可能性を開拓する事業を展開。グローバル展開も実現し、日本、韓国、米国、カナダ、シンガポールでも事業を展開しています。ソーシャルゲーム事業では、従来の Web ゲームからネイティブゲーム開発にシフトし、開発スタジオやグループ企業などのグローバルネットワークの能力やアイデアを融合しながら、魅力的なモバイル向けソーシャルコンテンツを提供しています。

【サービスの概要】

グローバル展開を進め、社員数も急増してきた 2013年、グリー株式会社（以下、グリー）は数社に委託していた社員の IT サポートに関する業務について、日本ビジネスシステムズ株式会社（以下、JBS）の「サービスデスク」および「マネージドシステムサービス」を利用することに決めました。JBS のサービスデスクは、社員からの問い合わせに柔軟かつ高いホスピタリティで対応し、KPI に基づいて常に改善を行うことで、より満足度の高いサポートを提供しています。

【背景・課題】

急増した社員に対応するためにサポート業務を外部に委託

2011年頃から事業規模を拡大してきたグリーでは、増え続ける社員の PC やデータの管理、機密情報の管理や取扱い、各種 IT サポートを情報システム部の社員のみで担うことが困難な状態になってきました。そのため、これらの業務を外部パートナーに協力いただくことに決めたとグリー株式会社 開発統括本部 インフラストラクチャ本部 情報システム部 シニアマネージャーの岡田寛史氏は説明します。「短期間に事業が拡大して社員が増える中で、スピーディに対応できる IT スキルや品質、フレキシビリティを求め、サポート業務の体制も強化する必要があり、新たに JBS に参画いただきました。」

【選定理由】

3社のサポートサービスの中から JBS のサービスデスクを採用

2012年に従来からサポート業務を委託された 2社に加えて、新たに JBS の「マネージドサービス」の 1つである「サービスデスク」を採用したグリーでは、最終的に JBS のサービスに一本化し、ヘルプデスク業務を任せています。岡田氏は「柔軟性や技術スキルという意味では他社も同様に評価していましたが、サポート業務で重要となるコミュニケーションスキルの高さが JBS は優れており、エンドユーザーからの評価も高かったことから最終的に JBS にお任せしました。」と話します。

また、グリー株式会社 開発統括本部 インフラストラクチャ本部 情報システム部の鈴木敏之氏も、「他の会社からオペレーションを引き継ぐ際にも、よりよく改善したいという姿勢が伺われました。オペレーションを改善するときには、サポート業務全体を俯瞰したうえで数種のアイデアを提案してくれるという流れがスムーズにできています。」と話してくれました。

【効果】

常に改善しながら質の高いサポートを行っていく

JBS のサービスデスクに対して、岡田氏は「問い合わせ対応だけでなく、アクセス権限の管理や各社内システムアカウントの発行／停止などの運用もお願いしています。施策や業務内容の理解が深く、技術的なスキルに加えてコミュニケーション能力も高いので、エンドユーザーはもとより役員などに対するサポートも安心して任せられます。」と現在のヘルプデスクの体制を評価されています。

グリーに常駐してサービスデスクを提供している JBS マネージドサービス本部 カスタマーサポートセンターの佐藤明子は、常日頃から気をつけていることについて、次のように話します。「問い合わせを解決するリードタイムを短くするためには、第一報を受けた担当者がどこまでサポートできるかが重要です。ヒアリングをしっかりと行い、優先順位や、期限をきちんと判断することに気をつけていますね。また、セキュリティやルールなどを充実させる施策を行うことも多く、施策の意味をしっかりと理解して、エンドユーザーの方々に理解いただけるような説明と対応を心がけています。」

JBS のマネージドサービス本部 カスタマーサポートセンターの菅原輝は、それまでは問い合わせについての記録が不十分であったため、問い合わせ内容を適切に記録するインシデント管理から始めたと話します。「対応履歴を把握することで、新たなアプローチでのサポートや対応のスピードアップが可能です。また対応履歴を分析し、決められたルールやオペレーションに対する改善点を提案し、より良いサービスを提供できるようお客様と共に検討できるようになりました。その点が、お客様の信頼に結びついていると思います。」

実際にインシデント管理により、問い合わせから解決までのリードタイムを計測・分析し、より品質の高いサポートが行えるように改善が行われています。サービスデスクでは、週次レポートをもとに振り返りミーティングを毎週行い、問題点を話し合っ改善点を出しています。岡田氏は「同じレポートはマネージメントにも報告しており、オペレーションを可視化する KPI に基づいて上から下までが同じ数字を見て、改善を行うようにしています。また、オペレーションの改善を多角的にできるよう KPI 自体も常にブラッシュアップしています。」と話します。目標を立てて改善を行う PDCA サイクルを回すことによって、1年前に比べて問い合わせから解決までのリードタイムが半分以上となり、例を挙げると、PC の新規手配依頼からデリバリーまでの期間が、60% に短縮されたといえます。

インシデント管理に加え、ナレッジの蓄積や FAQ の充実も行っています。ナレッジの蓄積により、メンバーのスキルレベルのバラつきや属人化を排除するとともにサービスデスク全体のスキルレベルを向上させ、既知の問題に関しては、スピーディかつ的確な対応を実行できるようになりました。更に、FAQ を充実させることで、ユーザー自身が解決できるようになり、問い合わせ数の削減につながっています。



グリー株式会社
開発統括本部 インフラストラクチャ本部
情報システム部 シニアマネージャー
岡田 寛史 氏



グリー株式会社
開発統括本部 インフラストラクチャ本部
情報システム部
鈴木 敏之 氏



日本ビジネスシステムズ株式会社
システムインテグレーション統括本部
マネージドサービス本部
カスタマーサポートセンター
カスタマーサポートグループ
佐藤 明子

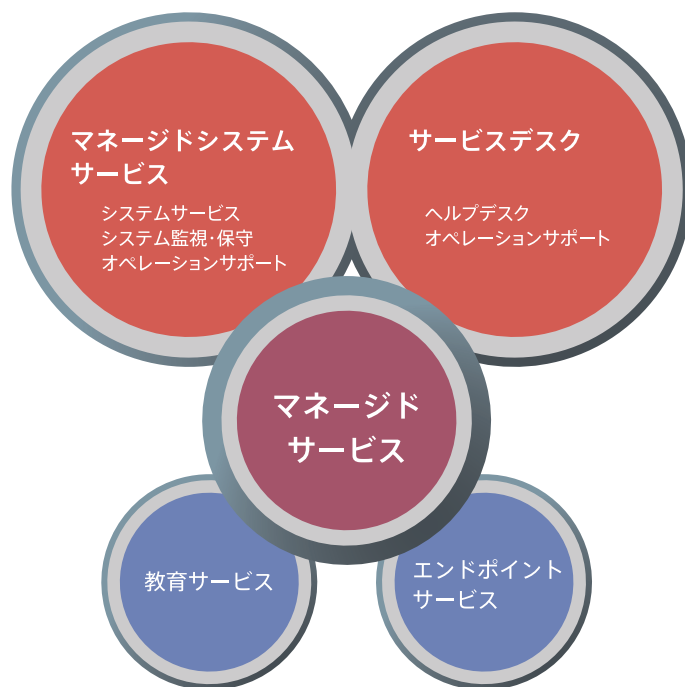
【今後の展開】

今後も高いサポート品質を目指すとともに、更なる運用自動化やクラウド化を進めたい

今後のサービスデスクについて鈴木氏は、「エンドユーザーに対して、高いホスピタリティで対応してくれているので、JBS のサービスデスクには非常に満足しています。今後は、PC のキッティング時間を更に短縮するための運用手順やプロセス改善に取り組み、最も高いレベルのメンバーのスキルやナレッジをサービスデスク全体で共有できるようにするなど、更なるサービスレベルの向上に向けた仕組みづくりが課題ですね。」と話します。

2013年10月には「サービスデスク」に加え、JBS が提供する「マネージドサービス」の1つであるシステム監視サービス「マネージドシステムサービス」を採用し、監視対象のサーバーを順次増やしています。「これまでは、社内システムの監視が十全とは言えず、社員からの問い合わせにより障害発生が発覚するというケースもありました。JBS のサービスは、ERP や情報共有ツールなどの社内システムに導入したモニタリングツールを経由して、リモートで 24時間 365日監視してもらい、問題が発生したらすぐに担当者に電話が入るようになっています。障害による影響を最小化するには、障害発生時の初動が重要なので、非常に助かっていますね。」（鈴木氏）

このようにサービスデスクや、社内システムの監視サービスなどのパートナーとして JBS を採用してきたグリーでは、今後の IT 施策でも JBS の技術力と多彩なソリューションに期待を寄せています。「JBS にはさまざまなソリューションがあるので、クラウドを効果的に活用するソリューションや、システムの運用管理を効率化するためのソリューションなどを積極的に提案してもらえると助かりますね。」と鈴木氏は話します。JBS は期待に添うよう、今後もグリーのビジネスをサポートできるソリューションを提案していきます。



日本ビジネスシステムズ株式会社
システムインテグレーション統括本部
マネージドサービス本部
カスタマーサポートセンター
カスタマーサポートグループ
菅原 輝



ミーティング風景

グリーの情報システム部とサービスデスクのメンバーが、週次レポートをもとに毎週ミーティングを行い、オペレーションの改善策を検討する。



グリー様への本サービスの提供は、大野 昌志（営業：最左）、森居 真理子（カスタマーサポート：左から2番目）、佐藤 明子（カスタマーサポート：右から2番目）、菅原 輝（カスタマーサポート：最右）が主に担当しています。

■ 関連ソリューション

サービスデスク
マネージドシステムサービス

© 2014 Japan Business Systems, Inc. All rights reserved.

- 記載されている、会社名、製品名、ロゴ等は、各社の登録商標または商標です。
- 製品の仕様は予告なく変更することがあります。あらかじめご了承ください。

お問い合わせ先

日本ビジネスシステムズ株式会社

〒105-6316 東京都港区虎ノ門 1-23-1 虎ノ門ヒルズ森タワー 16F
Tel: 03-6772-4000 (代表) Fax: 03-6772-4001
<http://www.jbs.co.jp>