

報道関係各位

2016年8月4日

株式会社クレオネットワークス

## イオングループのシステム運用を支える業務システム管理基盤構築のため イオンアイビスに、クラウド型 IT サービス管理ツール「SmartStage サービスデスク」を導入

株式会社クレオネットワークス（本社：東京都港区、代表取締役社長：宮島利光、以下クレオネットワークス）は、国内最大手の流通企業グループで、総合スーパー(GMS)・スーパーマーケット(SM)・ドラッグファーマシーなどの事業を展開するイオングループに対して、IT サービスとバックオフィス業務のシェアードサービスを担うイオンアイビス株式会社（本社：千葉県千葉市、代表取締役社長：金子淳史、以下イオンアイビス）に、システム運用を支える業務システム管理基盤構築のための IT サービス管理ツール「SmartStage サービスデスク」を導入したことを発表いたします。

イオンアイビスでは、内部統制の関連業務をどのように効率化していくか検討していました。システム運用部門では、内部監査に対応するため、毎回案件リストを手作業で作成したり、証跡となるドキュメントをそろえたりと、膨大な手間が掛かっていました。このような課題を解決するため、システム運用業務を管理する仕組みを作ることとなり、最終的には内部監査にとどまらず、IT サービス全般を管理する幅広い用途の標準ツールとして活用していくことを目標に、ツールの選定に入りました。

そこで、システム運用の業務ワークフローと文書管理などの標準化ツールとして採用されたのが、クレオネットワークスが開発/提供するクラウド型 IT サービス管理ツール「SmartStage サービスデスク」です。物流管理システムの業務管理や統合サービスデスクのインシデント管理など、イオングループのシステム運用業務を支える業務管理基盤として活用されています。

### イオンアイビス 株式会社 - 導入事例の概要

#### 導入展開

システム運用の管理業務を標準化し、業務ワークフローの見える化やドキュメントの集中管理などを実現

#### 物流管理システム

- 業務管理
- ドキュメント管理
- ナレッジ管理
- 問い合わせ管理

#### 統合サービスデスク

- インシデント管理

#### 標準テンプレートを整備

10システムで展開

#### 導入効果

##### 業務進捗の見える化

- ・ Excel + メールによる進捗管理からWebシステム化
- ・ 案件一覧を共有して業務遅延を抑制

##### 業務手順の見える化

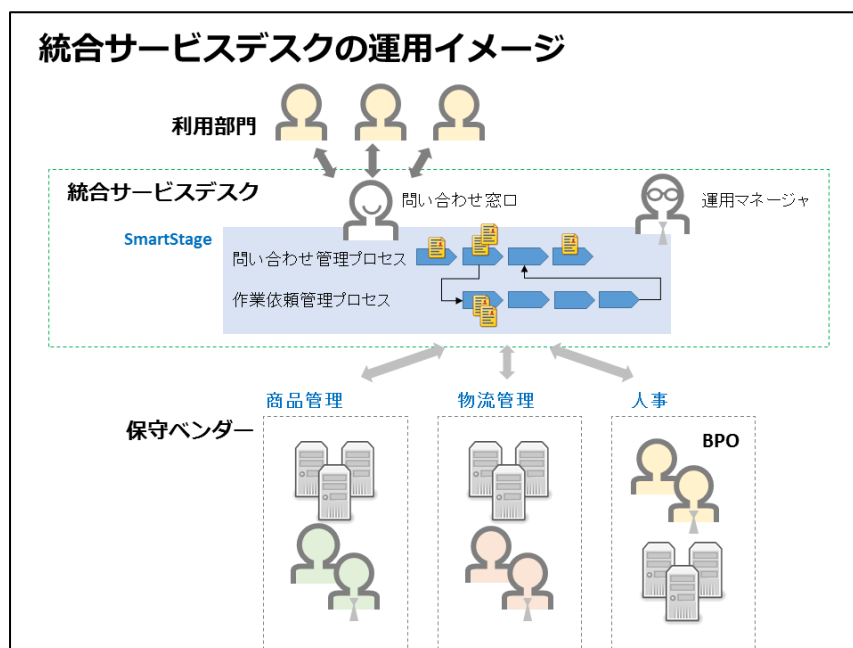
- ・ プロセスと必要証跡を明示
- ・ 監査対応の工数を低減

##### 業務ノウハウの見える化

- ・ 業務ノウハウの文書DB化
- ・ 業務プロセスに即した文書の登録・閲覧・活用

イオンアイビスの技術システム本部 EA 部 EA グループ マネジャーの安田尚弘氏は、次のように語っています。

「システム運用業務を管理する仕組みを構築するため、IT サービス全般を管理する幅広い用途の標準ツールとして活用していくことを目標に、SmartStage サービスデスクを導入しました。SmartStage サービスデスクは、自分たちにフィットする色々な運用管理の仕組みを作っていくことができ、自分たちのやりたいことを総合的に実現するには、SmartStage サービスデスクが最適だと考えました。今後、イオンアイビスでは、さらに多くのシステムで運用業務を標準化していくために、SmartStage サービスデスクの業務テンプレートなどを整備していきたいと考えています。」



## 会社概要

### イオンアイビス株式会社

代表者：代表取締役社長 金子 淳史

本 社：千葉県千葉市美浜区中瀬 1-5-1

設 立：2009年8月

資本金：4億9千万円

事業内容：IT サービスとバックオフィス業務のシェアードサービスの提供

URL：<https://www.aeon.info/company/group/function/0101.html>

### 株式会社クレオネットワークス

代表者：代表取締役社長 宮島 利光

所在地：東京都港区港南4丁目1番8号 リバーージュ品川

設 立：2009年4月

資本金：1億円

事業内容：ICT 基盤サービスプラットフォームとメディアプラットフォームの提供

URL：<http://www.creo-networks.co.jp/> <https://smart-stage.jp/>

※ 「SmartStage」は、株式会社クレオネットワークスの商標、又は登録商標です。

※ 記載されている会社名、システム名、製品名は一般に各社の商標、又は登録商標です。

### 【お問い合わせ先】株式会社クレオネットワークス

株式会社クレオネットワークス マーケティング統括部 桑本 (広報担当)

marketing@smart-stage.jp

Tel .03-5769-3630 Fax.03-5769-3631