

報道関係各位

2016年09月07日

株式会社クレオネットワークス

遠鉄システムサービス、インシデント管理を「SmartStage サービスデスク」で標準化 - 月間約 1200 件に及ぶインシデント対応の業務効率とサービスレベルの向上を実現 -

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、浜松市を中心に静岡県西部地方で、鉄道・バス・ガソリンスタンド・百貨店・食品スーパー・保険・不動産といった総合生活事業を展開する遠鉄グループの情報システム関連企業である遠鉄システムサービス株式会社（本社：静岡県浜松市、代表取締役社長：鶴田公男、以下 遠鉄システムサービス）が、システム運用の案件管理であるインシデント管理の標準ツールとして、クラウド型 IT サービス管理ツール「SmartStage サービスデスク」を導入したことを発表いたします。

遠鉄システムサービスは、グループ企業向けにとどまらず、地域の民間企業や公共団体などに、情報システムの開発・運用保守やオフィス機器の販売・サポートといった IT サービスを提供する地域密着型企业です。

遠鉄システムサービスでは、地域のお客様へのサービス拡充を目指す一方で、事業やサービスごとに、問合せ管理ツールが分割されており、月間約 1200 件に及ぶインシデント対応に、一層の効率化と品質向上の余地がありました。

具体的には、事業やチームごとにデータベースが独自でカスタマイズされており、管理項目も異なっていたために、管理レベルや入力内容も異なっていました。複数のサービスにまたがったインシデントの場合は、データの 2 重入力も必要で、何より、同じお客様でも、事業やサービスが違えば、どんなインシデントがあるか把握するのが難しい状態でした。

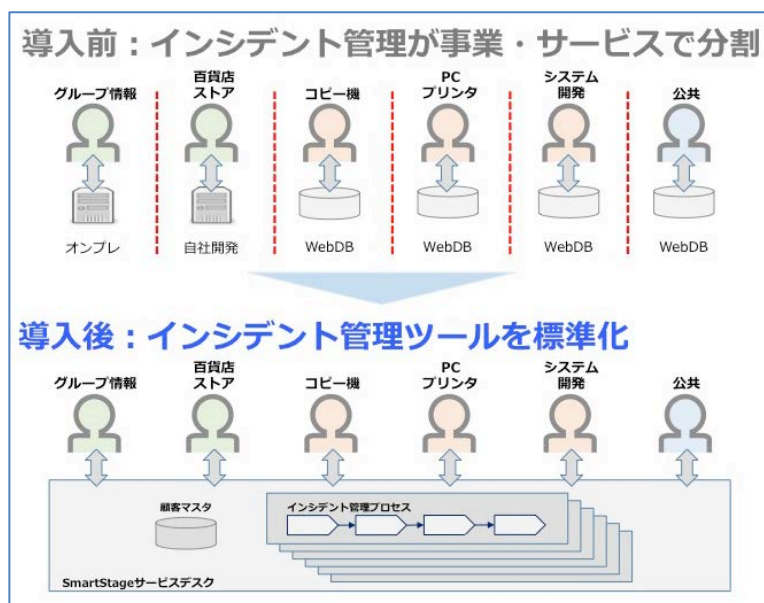
そこで、IT サービスの標準化と業務プロセスの見直しを行うために採用されたツールが、クレオネットワークスが開発/提供する、ITIL 準拠の IT サービス管理ツール「SmartStage サービスデスク」でした。

「SmartStage サービスデスク」の導入効果：月間約 1200 件のインシデント対応が見える化、業務効率とサービスレベルを向上

- 関連部門との進捗共有/ナレッジ共有
- 二重入力を解消し、業務スピードを向上
- お客様対応時間の短縮

遠鉄システムサービスの取締役 グループ情報システム部長の前田一吉氏は、次のように語っています。

「IT システムが益々重要になる中で、地域に根差した当社にとって、情報管理やセキュリティ向上を実現し、より高度で安全な IT サービスを地域の皆さまに提供することは、重要な使命です。また、コピー機やパソコンなどの単なる物売りから、情報システムや IT サービスのソリューション提供へと転換していくことは、ビジネスの成長にとっても不可欠だと考えています。そのためには、さらなる業務の効率化とサービス品質の向上が重要です。今回のインシデント管理ツールの標準化は、業務プロセスを見直して、ブラッシュアップする大変良い機会になりました。今後は、私どものお客様にも、業務プロセスを管理する仕組みを SmartStage サービスデスクで提供していければと期待しています。」



会社概要

遠鉄システムサービス株式会社

代表者：代表取締役社長 鶴田 公男

所在地：静岡県浜松市中区千歳町 91-1 遠鉄モール街ビル 2F

設立：1984年9月

資本金：1億円

事業内容：ICT 機器販売、システム開発、ネットワーク構築、IT サービスにおけるバックオフィス事業

URL：<http://www.ess.co.jp/>

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 リバージユ品川

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（製品広報）

marketing@smart-stage.jp

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