



beBit

社名：
株式会社ビービット
URL：
<https://www.bebit.co.jp/>

事業内容：
2000年3月15日にご創業。
東京、上海、台北に拠点を置く、エクスペリエンス・デザイン・パートナーです。
「デジタル時代の本質はUX」というコンセプトの下、UXコンサルティングとSaaS「USERGRAM」を融合したソリューションを提供することで、UXを起点としたDXの実現を支援しています。

情報システムマネージャ 嶋 隆宏 様

情報システム部門が、ロココのITサービスマネージメントに求めたものは？ システムの安定稼働の実現！

UX改善でビジネスインパクトを創出し続けてきた株式会社ビービット様。ロココのITサービスマネージメントについて、ご採択前の課題から今日の状況、そして今後の展望を伺いました。

目的

- 各業務が属人化せず、みんなでカバーできる状況にしたかった
- 情報システム部門が安定して稼働できるようにしたかった

施策

- ITSMは、どこの会社もサービス内容、料金ともに差が少ないという認識だったため、担当してくれる「人」を重視して会社を選ぶことにした。そして業務スキルや相談のしやすさなどトータルで付き合いやすいロココを採択

効果

- 課題であった情報部門の安定稼働が提供できるようになった
- 日々のタスクや課題に対する定型的な対応だけではなく、新しい仕組みを作っていく環境が出来てきた

インタビュー

ITSMの常道に沿った業務設計には、組織の ヨコ連携が必要

— ご提供範囲が広いITサービスマネジメント
(以下、ITSM)ですが、御社のIT運用業務における
課題は、どのようなことだったでしょうか？

お客様:難しい質問ですね。(笑)

私自身、はじめから業務設計に関わっていたわけ
ではないのです。ある程度検討が進んでいる状態
から担当するようになったのですが、ITSMは(当社の)
常道に沿った形の業務設計にしなければいけないと
思います。

といて、属人的な状態では融通が利かなくなります。

— 具体的には、どのような状態でしょうか？

お客様:例えば、企画業務はこの人、ユーザーサポート
業務はあの人、キitting業務はこの人、という
ように一見担当がはっきりしているようで、実はITの
業務は縦ではなく横でつながっていること、みんなで
カバーできるような構成にしたいと考えておりました。

— 働き方改革にも対応する必要がありますよね？

お客様:それもあります。ITといっても働いているのは
人間ですから、風邪をひくとか体調不良で休みたい
ときもあると思います。一方で、企業における情報
システム部門は、会社のプラットフォームみたいなもの
ですから、そこが安定して稼働できるか?ということをも
重要視しました。

ロココのITSMには、トータルな付き合い やすさがある

— ITSMで当社をお選びいただいた決め手は
何だったのでしょうか？

お客様:率直に言いますけど、RFPで見積もりを頂戴
して、条件が同じであれば安いところがいい、という
判断もあるかとは思いますが。

今まで様々な企業とのお付き合いがありました。が、
ITSMのサービスはどこも似たようなもので、料金も
差が少ないという認識なので、「自分のカウンター
パートナーとなる方」、「実際に業務を行っていただく方」。
つまり、人が重要なんですね。

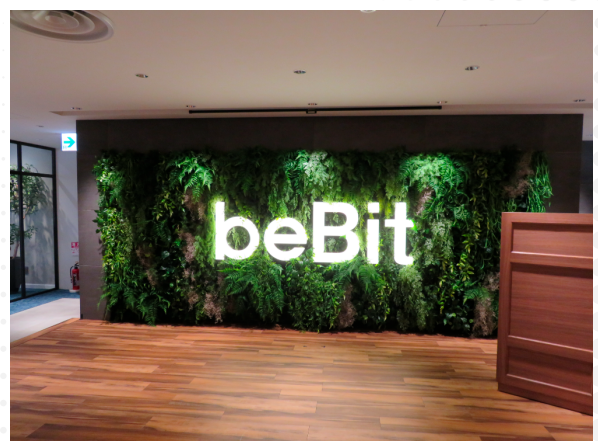
— ロココをご採択頂いたポイントは、人だった、
ということでしょうか？

お客様:管理者の方も、業務を行っていただいで
いる方も合わせて、トータルでお付き合いしやすい
会社です。何故かといえば、ずいぶん長い時間
をかけて相談しながら進めてきましたから、業務
に関するスキルがあって、会社の体制として業務
管理もキチンとしています。

毎月定期的に課題や業務の進捗確認を常駐
いただいている方と管理者の方と連携できて
いるので、相談もしやすいと思っています。
業務を行っている方々は、確実に業務を進めて
くれています。雑なことはしない、ことが起これば
しっかり事前に確認してくれる、そういったところ
も、先ほど申し上げた通り「インフラなので安定
稼働」が提供されている要因だと思います。

— 大変ご評価いただき、ありがとうございます。
これまで人にフォーカスしてお話しいただきました
が、改めて“サービス”として伺います。弊社のITSM
について、率直なご意見をお願いします。

お客様:期待通りといいますか、よいと思います。
日々のタスクや課題に定型的に対応いただくだけで
なく、どんどん仕組みを新しいものにしていける、
そういった環境が出来ています。



ITSMの常道に沿った業務設計には、組織の ヨコ連携が必要

— 最後に、嶋さんが思われる、ロココの特徴はどの
ようなことでしょうか？

お客様:先ほど、人についてお話ししましたが、ITSM
は人材派遣業務じゃないので、いい人を紹介してくれる
ではなく、いい業務を提供してくれる会社、ということが
重要ではないかと思います。

結局、様々なアプリケーション、クラウドサービス、
ハードウェアとかありますが、それを現場のニーズ
に合わせて組み合わせて設計し、安定して運用する
ことが一番大事なことなのです。

— 具体的に感じられていることはございますか？
またそういう状況下で弊社が期待されているところ
はどのようなことでしょうか？

お客様:そうですね。例えば、ハードを入れ替えた
けど全然使っていないとか、機能が100個あるなか
で1つしか使っていないとか。

ですから、自社にあったシステムやハードと合わせて
提案してくれて、その後の運用面も含めて“いい業務
を提供していただける会社”、それがロココさんだと
思います。

— 誠にありがとうございます。今後も継続して、
いい業務の“ご提案”継続に努めてまいります。
本日は、お忙しいところ貴重なご意見をいただき、
ありがとうございました。



ご購入いただいたサービス： ITアウトソーシング

ITに関するあらゆる業務のアウトソーシング
サービスをお客様のニーズやビジネスモデル
に合わせてご提供いたします。お客様はIT運用
に割かれていた経営資源をコア業務に集中
させられるほか、複雑化・高度化するIT技術への
対応やIT投資の適正化、コスト削減も図ることが
可能となります。

製品・サービスの詳細は下記URLよりご覧ください。

<https://www.rococo.co.jp/solution/it/>