

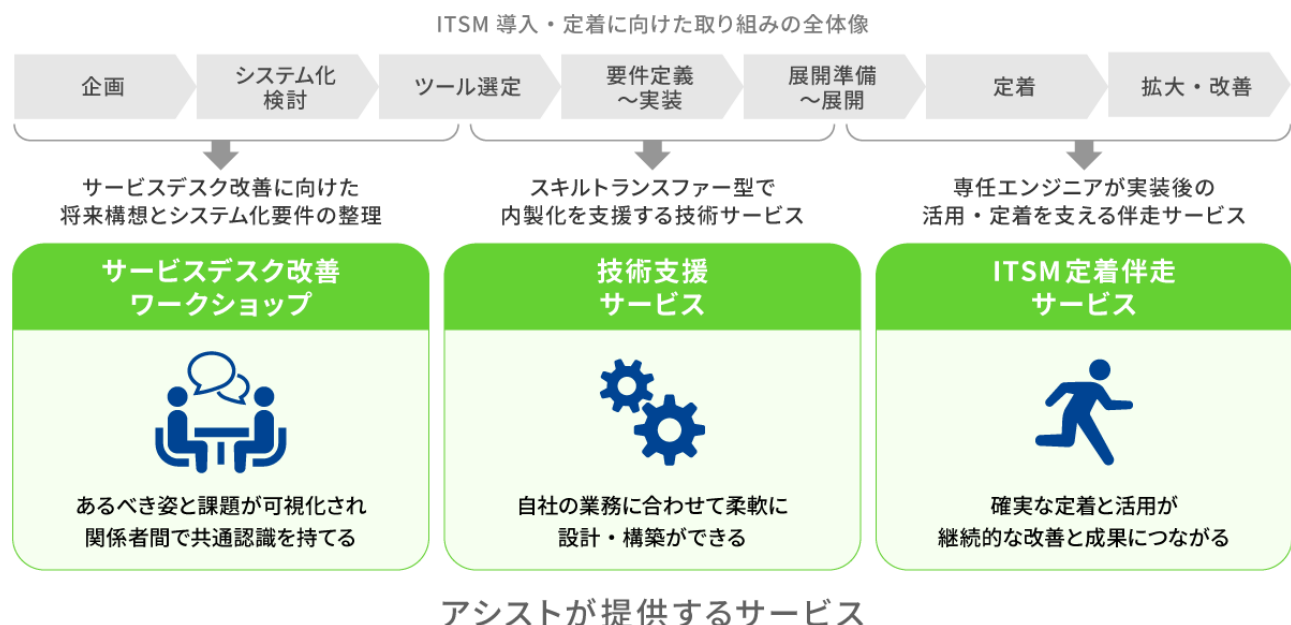
## アシスト、「ITSM 定着伴走サービス」提供開始 導入だけで終わらせない、ITSM の継続的改善を伴走支援

株式会社アシスト(本社:東京都千代田区、URL:<https://www.ashisuto.co.jp/>、以下「アシスト」)は、ITSM 導入後に生じやすい定着の遅れや活用の停滞といった課題を解決する「**ITSM 定着伴走サービス**」の提供を 2025 年 8 月 13 日付で開始します。

ITSM ツールを導入したものの、期待通りに活用できていないという声が、システム運用の現場から多く寄せられています。具体的には、(1)ユーザー部門への定着が進まず、旧来の運用や属人的な対応から抜け出せない、(2)日々のインシデント対応に追われて、運用改善まで手が回らない、(3)インシデント情報や対応履歴は蓄積しているが、活用に必要な人手やノウハウが不足している、といった課題が挙げられます。

アシストではこのような ITSM ツール導入後に直面する課題を解決するために、ツール展開・定着・利用拡大・改善を支援する「ITSM 定着伴走サービス」の提供を開始します。本サービスは、アシストが提供する ITSM ツール「OpenText Core Service Management(旧:SMAX)」の導入企業に対して、導入支援を担当して業務要件やシステム構成を熟知したアシストの技術者が、運用フェーズにおいても継続して 1 年間支援するものです。本サービス期間終了後も、顧客企業の担当者が主体的・自律的に継続して改善に取り組めるよう、オンサイトまたは Web での会議や勉強会の開催を通じて伴走型で支援します。

また、ITSMを見直すにあたり、上流に立ち返り、将来構想の言語化に向けて現状の業務課題や成功要因の整理、必要な施策とシステム化要件の検討などをワークショップ形式で実践的に支援する「サービスデスク改善ワークショップ」を提供しています。これにより、ツール導入前後のギャップを最小限に抑えます。



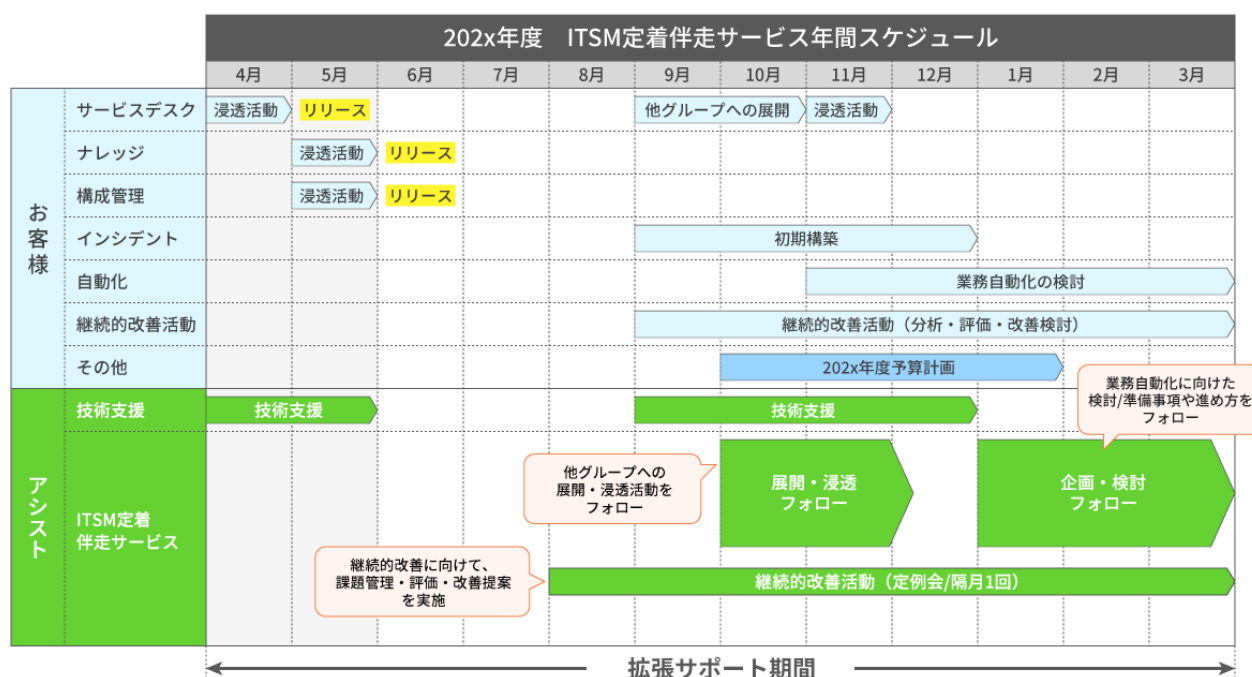
今後もアシストは、ITSM ツールのスムーズな導入から定着、継続的な改善活動の加速と習慣化、さらには ITSM 人材の育成に至るまでの一連の工程を支えるサービスの開発・提供に積極的に取り組んでいきます。

## ■「ITSM 定着伴走サービス」について

### ●主な支援内容

- サービス提供開始前に、顧客の業務サイクルを踏まえた伴走計画書（継続的改善フォロープラン）を策定。支援が必要となるタイミングや具体的な支援内容を事前に明確化することで、計画的な運用改善をサポート
- オンサイトまたは Web による会議の開催
  - 課題や重点取り組みテーマの整理
  - ITIL や ITSM に関する社内勉強会の開催
  - 業務設計／実装に関するアドバイスや改善提案
  - 活用度の把握や定点的な課題管理を通じた運用面の継続的改善提案
  - 実環境を利用したトレーニングの開催による定着促進
  - 分析／評価を通じた継続的な改善ディスカッションの実施
- 操作や設定などの一般的な問い合わせにとどまらず、顧客企業のシステム構成やカスタマイズ内容についての問い合わせにも対応

（伴走計画書サンプル）



### ●詳細 URL

[https://www.ashisuto.co.jp/product/category/system-management/smax/requirement/pacing\\_service.html#tab](https://www.ashisuto.co.jp/product/category/system-management/smax/requirement/pacing_service.html#tab)

OpenText Core Service Management (旧: SMAX) 製品ページ

<https://www.ashisuto.co.jp/smax/>

### ●提供価格

支援内容や会議時間に応じて、3つのプラン(S/M/L)から選択可能。契約は1年単位で更新可能。

Sプラン: 150万円(税込)～

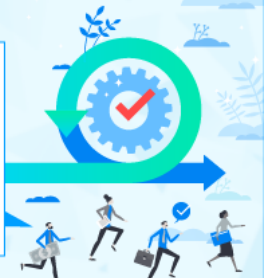
※Sプランは初年度契約のみ選択可能。その他プランの価格や詳細はお問い合わせください。

## ●関連ウェビナーについて

本サービスの提供開始に伴い、関連ウェビナーを以下のとおり開催します。

**Webinar** 参加無料 | 事前登録制 **8.29 (金) 14:00-15:00** | 開催

**問い合わせ対応に追われる日々から脱却！  
事業貢献できるIT組織への変革ロードマップ**  
～失敗しないITSM導入の進め方を、事例を元に解説～



ウェビナー名：

**問い合わせ対応に追われる日々から脱却！事業貢献できる IT 組織への変革ロードマップ  
～失敗しない ITSM 導入の進め方を、事例を元に解説～**

開催日時：2025 年 8 月 29 日（金）14:00～15:00

参加費：無料（事前登録制）

詳細 URL：<https://mp.ashisuto.jp/public/seminar/view/89596>

## ■「ITSM 定着伴走サービス」に関するお問い合わせ

株式会社アシスト ビジネスインフラ技術本部 システム基盤技術統括部 担当：岡野

URL：[https://www.ashisuto.co.jp/pa/contact/smax\\_pacing.html](https://www.ashisuto.co.jp/pa/contact/smax_pacing.html)

## ■プレスリリースに関するお問い合わせ

株式会社アシスト 広報担当：曾根原、岡部、吉田

TEL：03-5276-5850

URL：[https://www.ashisuto.co.jp/corporate/contact/press\\_room/](https://www.ashisuto.co.jp/corporate/contact/press_room/)

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

※ プレスリリースに記載された製品／サービスの内容、価格、仕様、お問い合わせなどは、発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。