

## アシスト提供の ITIL 準拠のヘルプデスク支援ツール 「Service Manager」を、サザビーリーグが採用

～ナレッジ管理と情報の一元化でヘルプデスク部門の働き方改革を実現～

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)が提供する ITIL 準拠のシステム運用支援ツール「[Service Manager](#)」(開発元:マイクロフォーカスエンタープライズ株式会社)を、株式会社サザビーリーグ(本社:東京都渋谷区、URL:<https://www.sazaby-league.co.jp/>、以下:サザビーリーグ)が採用し、ヘルプデスク部門の働き方改革を実現しました。

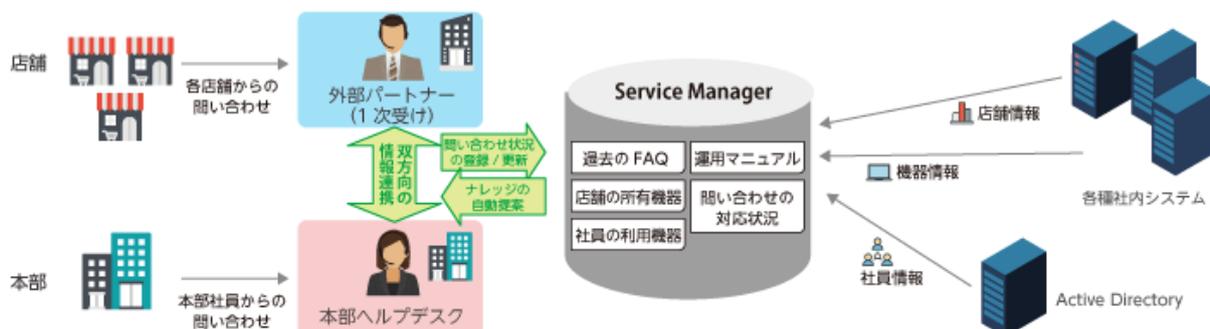
「SAZABY」「Ron Herman」「Afternoon Tea」をはじめ、アパレル、服飾・生活雑貨、飲食サービスのブランドを 40 以上運営するサザビーリーグでは、全国に約 600 の店舗を展開しています。同社の本部ヘルプデスク部門は、各店舗で利用されている POS 端末や PC、通信回線といった機器・設備類のサポート、本部内で利用されている約 800 台の社員用 PC のサポートなどを担っていますが、以下の課題を抱えていました。

- ・ 店舗情報・機器情報などが散在し、参照先が多岐にわたるため、サポート対応工数が増大していた
- ・ 従来のシステムではナレッジを共有する機能がなく、対応が属人化し、ノウハウが共有できなかった
- ・ 優秀な人材確保に加え、社員の約 9 割を女性が占める同社では出産・育児といったライフイベントによる離職対策が急務だった

これらの課題を払拭し、「いつでも・だれでも・どこでも」働ける環境準備を目的に、サザビーリーグでは、アシストが提供する Service Manager を採用し、店舗・構成機器・ユーザー情報といったヘルプデスク対応に必要な情報をマスター化することで着手しました。また、問い合わせナレッジの蓄積や、関連する過去ナレッジの自動提案機能を活用し、質の高い問い合わせ対応ができる体制を構築、さらに、現在ではヘルプデスクだけでなく、開発部門や運用部門にも活用する場を広げ、IT 部門全体で情報共有する仕組みを整備しました。これにより以下の効果が得られています。

- ・ 必要な情報が集約され、問い合わせ管理や業務効率化が飛躍的に向上した
- ・ 蓄積したナレッジの自動提案機能により、ヘルプデスクのだれもがノウハウを活用できるようになった
- ・ 全社で相互にノウハウを共有できるようになり、どこでもだれでもデータ活用できる、社員が働きやすい環境の基盤が整った

今後はチームの垣根を越えたナレッジ共有による、さらなる業務効率の向上や、パートナー企業との情報のやりとりにも Service Manager を活用することで、会社の垣根を越えた利用法にもチャレンジしていく予定です。



利用イメージ

▼本事例の詳細 URL:[https://www.ashisuto.co.jp/case/industry/retail/sazaby-league\\_sm\\_2020.html](https://www.ashisuto.co.jp/case/industry/retail/sazaby-league_sm_2020.html)

## ■「Service Manager」について

Service Manager は、IT サービスマネジメントを実現するガイドラインである「ITIL」をベースに、IT 運用業務のプロセスに沿った情報管理機能を提供する、サービスデスク支援／ナレッジ管理用ソフトウェアです。システムに関する様々な情報を集約、共有する仕組みを提供し、ユーザーからの問い合わせや障害発生時の対応を効率良く、的確に支援します。

## ■ニュー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:田口、土岐

TEL:03-5276-5850 URL:<https://www.ashisuto.co.jp/contact/press/>

## ■「Service Manager」に関するお問い合わせ

株式会社アシスト 東日本技術本部 システム基盤技術統括部 担当:飯塚、清水

TEL:03-5276-5565

URL:<https://www.ashisuto.co.jp/prod/sm/>

※ 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。

※ ニュー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。