

インテリジェンスのITソリューションサービス ITアウトソーシングサービスの独自マネジメントシステム「iBiQ」導入 ITサービスマネジメントの国際規格「ITSMS」等をもとに、独自評価項目を設定

総合人材サービスを展開する株式会社インテリジェンス(本社:東京都千代田区、代表取締役 社長執行役員:高橋広敏)<<http://www.inte.co.jp>>は、システムやネットワークの保守・運用、各種サポートデスク等のアウトソーシングを手がける「ITアウトソーシングサービス」のサービス品質管理を目的に、独自開発のマネジメントシステム「iBiQ(Integrated Basis for Intelligence Quality management system)」を導入することを発表いたします。iBiQは、ITサービスマネジメントの国際規格/「ITSMS(ISO/IEC20000)」やベストプラクティス/「ITIL」、情報セキュリティの国際規格/「ISMS(ISO/IEC27002)」をベースに、インテリジェンスがこれまでのサービス提供で培ったノウハウを盛り込み構成されたものです。ITアウトソーシングサービスで現在進捗中の全プロジェクトと今後受注が見込まれる全てのプロジェクトが対象となります。導入にあたり、専門の監査部門を新設。25項目の独自評価項目と約120の要求実施事項に従って定期的な監査を行い、高品質かつ安定的なサービス提供を実現します。同時に業務改善にも取り組み、持続的なサービスクオリティの向上を目指します。

【 取り組み概要 】

自社のベストプラクティス分析により抽出した25の評価項目と約120の要求実施事項

インテリジェンスは10年以上にわたってITアウトソーシングサービスを提供しており、多様な業種・業態におけるノウハウが蓄積されています。そこでiBiQ導入にあたり、これまでのプロジェクトの中でも特に顧客満足度の高いプロジェクトのベストプラクティスを分析。その結果をもとに、高品質なプロジェクト運営に必要な不可欠な要素として、「ミッション/スコープ」、「組織/人材/育成」、「運用(プロセス)」、「管理/改善」、「報告」、「チームマネジメント」という6つを抽出しました。更に各項目から細分化した25項目および約120にわたる要求実施事項で、全てのプロジェクトが原則実施すべきことを明確化し、プロジェクト運営の標準化を進めていきます。

監査担当が第三者の立場で定期的にモニタリングを実施

監査は、各プロジェクトの状況に合わせて適切な期間を設定し、監査担当者が第三者の立場で定期的なモニタリングを実施。顧客への報告とともに、要求レベルに応じた業務改善を推進していきます。

【 導入の背景と効果 】

顧客視点：アウトソーシングは“ブラックボックス”になりやすい 顧客と共有できる品質基準が必要

アウトソーシングはサービス特性上、プロジェクトの実績やサービス品質が顧客から見えづらく、明確な基準でサービス品質を提示できる仕組みが必要とされていました。今回のマネジメントシステム導入により、明確な基準による一定のサービス品質が担保され、より効率的なプロジェクト運営が実現します。

業務の標準化：効率的なプロジェクトの立ち上げが可能

プロジェクト運営の標準化を進めることで、新規プロジェクト開始時も高品質で迅速な立ち上げが可能となります。

人材育成：若手社員の育成フレームワークに

iBiQに組み込まれた人材育成の要求実施項目を比較的経験の浅い若手社員教育のフレームワークとし、全プロジェクトで確実に実施していきます。これにより、高い専門性を要するITシステム運用から、強い組織力を要する大型プロジェクトまで、幅広いプロジェクトで常に高いパフォーマンスを発揮できる専門性と組織マネジメント力を兼ね備えた人材育成を促進し、高品質なサービスを安定的に提供できる体制構築を図ります。

インテリジェンスではこのマネジメントシステムの導入により、進行中プロジェクトの品質向上を図るとともに、競争が激化しているアウトソーシング市場で、プロジェクトの効率的な立ち上げと継続的な品質向上を武器として新規受注数の拡大を目指します。

【「iBiQ」概要】

名称	iBiQ (Integrated Basis for Intelligence Quality management system)	
概要	<ul style="list-style-type: none"> IT サービスマネジメントの国際規格「ISO/IEC20000 規格」等をベースに、インテリジェンスがこれまでのサービス提供で培ったノウハウを盛り込んだ独自のマネジメントシステム。 25 項目の評価項目に従って定期的な監査を行い、高品質かつ安定的なサービス提供を実現。 	
適用範囲	インテリジェンス IT アウトソーシングサービス 全プロジェクト	
体制	監査部門を新設し、専任担当者を配置	
特徴	<ul style="list-style-type: none"> インテリジェンスが 10 年以上にわたり展開してきた IT アウトソーシングサービスの実績から、特に顧客満足度の高いプロジェクトのベストプラクティスを分析し抽出した評価項目により構成。 監査は、各プロジェクトの状況に合わせて適切な期間を設定し、監査担当者が第三者の立場で定期的なモニタリングを実施。 	
評価項目	<6つの視点> 1. ミッション/スコープ 2. 組織/人材/育成 3. 運用(プロセス) 4. 管理/改善 5. 報告 6. チームマネジメント	<小項目> 一部抜粋 組織/人材/育成 組織、職務分掌 育成 スキル管理 運用(プロセス) インシデント管理 問題管理 構成管理 など

【iBiQ イメージ】



【iBiQ の位置づけ】



サービスに関するお問い合わせ先

株式会社インテリジェンス
 派遣・アウトソーシングディビジョン
 IT アウトソーシングサービス統括部
 担当：小野隆正
 TEL 03-5322-6286

報道関係のお問い合わせ先

株式会社インテリジェンス 広報部
 担当：木下
 TEL 03-6820-1914 E-mail: pr@inte.co.jp