

第二回クライアント管理勉強会 【WEB】



本日のプログラム



16:00～17:00 第一部 事例の発表

依頼される側として、ジョーシス株式会社 重森様、ユナイトアンドグロウ株式会社 多田納様にご登壇いただきます。依頼する側として当運営委員より事例の発表もいたします。
依頼する側、依頼される側、両社の本音をうかがいます。

17:10～18:00 第二部 質疑応答

アウトソーシングに関するお悩みを共有・ディスカッションしながら、解決策を模索します。

18:10～19:00 第三部 座談会

第一部、第二部で「聞き足りない」「語り足りない」という方に交流の場をご提供します。

本日の進行メンバー



		
関野 (座長@東京)	嶋口 (座長@大阪)	福田 (PCNW事務局)

Zoom操作・音声ガイダンス

クオリティソフト社 PCNW事務局 関

第一部 事例発表

情シスのアウトソーシング

ジョーシス株式会社 重森

自己紹介



会社名	ジョーシス株式会社	所属	Sales Dept.	
会社説明	情シスのアナログ業務を自動化し、業務コスト削減とセキュリティレベル向上を支えるITデバイスとSaaSの統合管理サービス	お立場	Sales Manager	情シス歴?年
お名前	重森 貴裕	ひとこと	今日は本音を色々と語ります！	

【略歴】

大学卒業後、商社に入社。W杯が行われたカタールにて4年間油を掘る・売る仕事をしながら、総務責任者として一人情シスをしていたフィリピン人とともに情シス業務を管掌（恥ずかしながら横で見ただけ・・・）。

その後、コンサルティングファームを2社ほど渡り歩き、昨年4月に、ラクスルから分社化したばかりのジョーシスにジョイン

キッティングなどのアウトソーシングビジネス立ち上げなどを経て、現在は営業を管掌



ジョーシス株式会社



COMPANY

ITデバイス&SaaSの
統合管理クラウド

 **ジョーシス**

ジョーシス株式会社

所在地	東京都品川区上大崎2-24-9 アイケビル1F
設立	2022年2月1日
役員	松本 恭攝 代表取締役CEO
グループ	ラクスル株式会社(東証プライム上場企業)
変遷	2021年9月:ラクスル株式会社がジョーシスを開始 2022年2月:ジョーシス株式会社に本事業を譲渡 2022年9月:VCから44億円の資金調達を実施

Copyright © 2022 JOSYS INC. All Rights Reserved |  ジョーシス

ポストコロナ

多くの従業員にとって業務効率化は格段に進みました
一方で、情シスはますます忙しくなるばかり



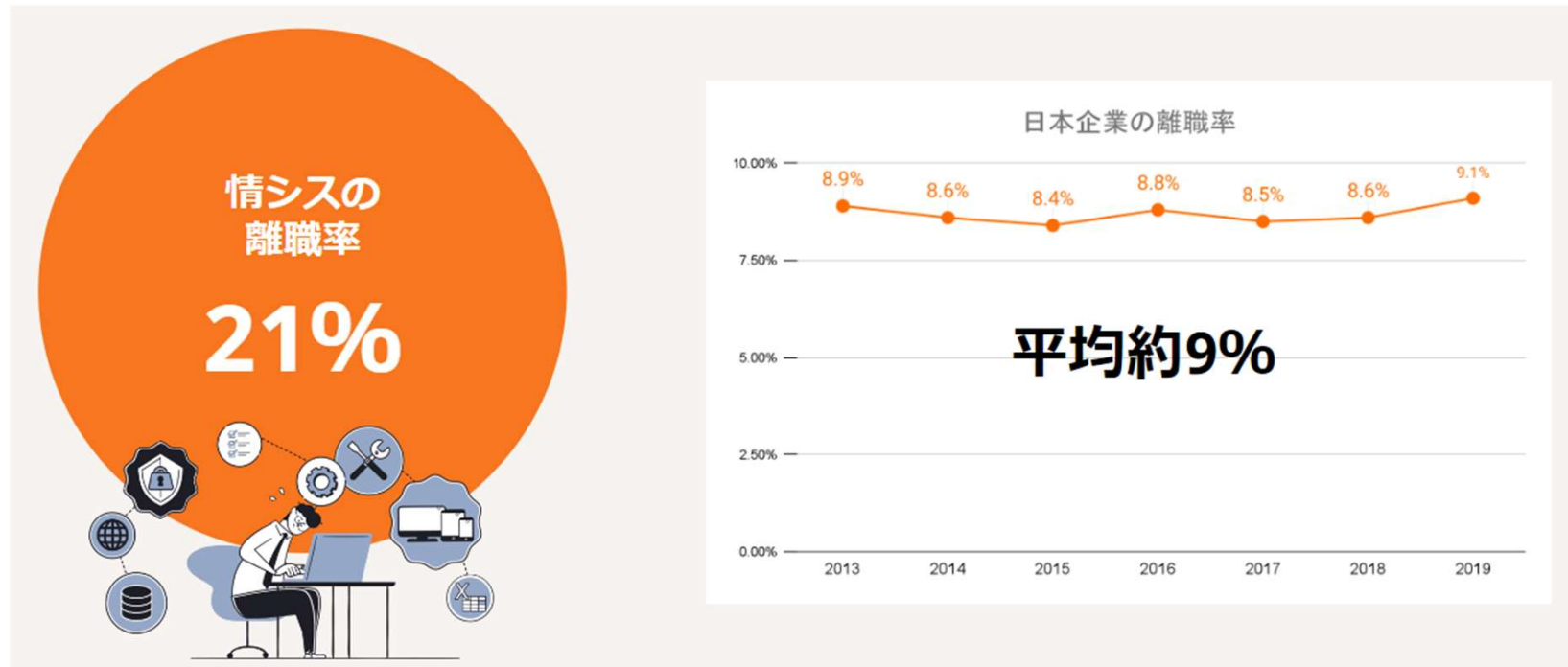
社員はHappy



情シスは超しんどい

情シスは大変：その①

単純業務が多いストレスからか、
情シス部門の離職率は、平均離職率の2倍以上

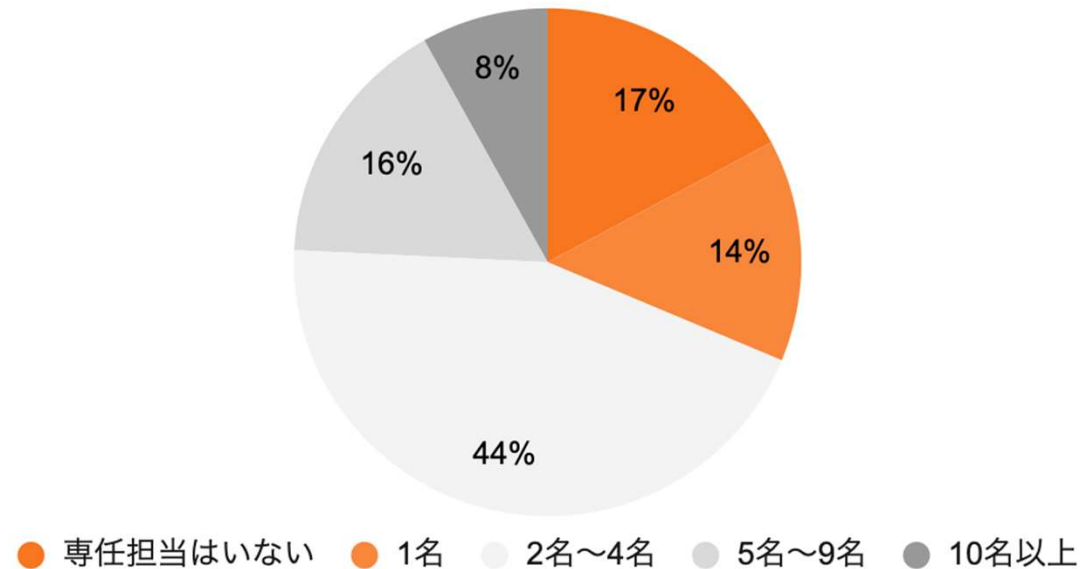


出所：Dell EMC 「IT投資動向調査」、厚生労働省

情シスは大変：その②

中小企業では「ひとり」情シスや「兼任」情シスが常態化

社員数100名-1000名の企業内の情報システム人材数



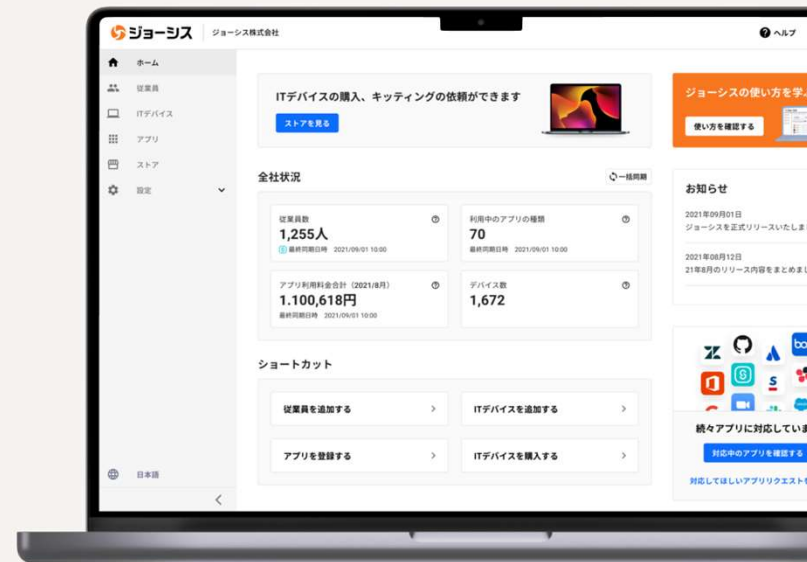
出所：Dell EMC 「IT投資動向調査」

ジョーシスは これらの状況を打破するために生まれました

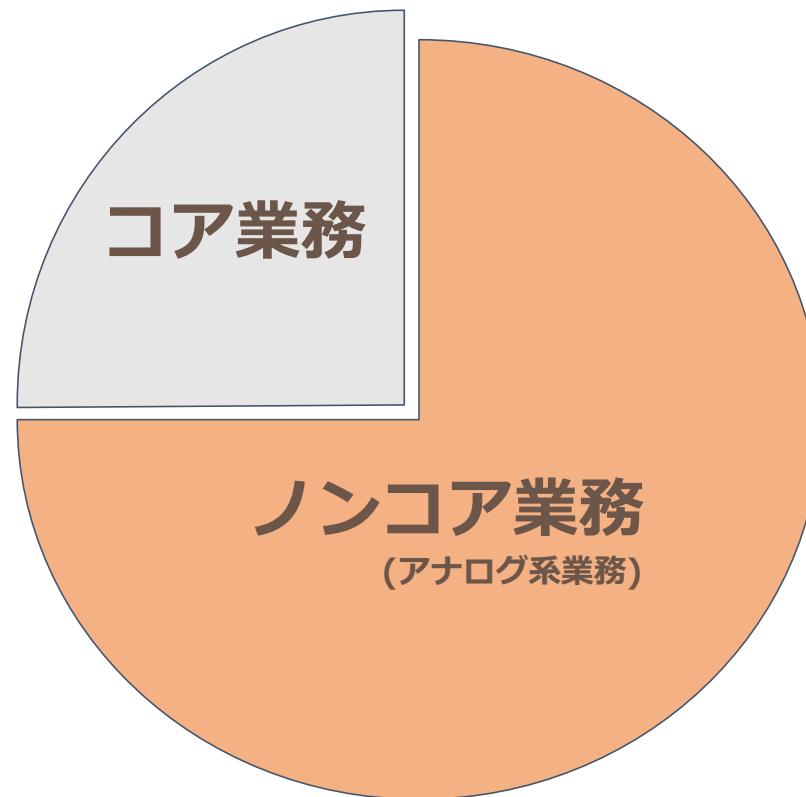


ITデバイス&SaaSの
統合管理クラウド

 **ジョーシス**



アプローチする情シス業務（1/3）



コア業務

ノンコア業務
(アナログ系業務)

アプローチする情シス業務（2/3）

ノンコア業務の中でも、
特に人を起点としたライフサイクルに伴う、各種情シス業務に着目



退社

SaaSアカウント削除・停止
ITデバイス保管・再キittingング
ITデバイス廃棄・下取り



入社

SaaSアカウント発行・権限設定
ITデバイス調達
ITデバイスキittingング



在籍中

ITデバイス&ソフトウェアの棚卸
ヘルプデスク対応
ITデバイスの割付変更、SaaS権限変更

アプローチする情シス業務（3/3）



デバイス

購入/リース
キitting
故障対応
回収
廃棄・下取り
台帳管理

SaaS

アカウント発行
停止・削除
権限設定・変更
シャドーIT検知
台帳管理

アプローチの仕方

①業務の効率化 (プラットフォーム)

ジョーシスのクラウド
サービスを活用して、
まずは業務効率化を図
ってもらう

②業務からの解放 (アウトソーシング)

効率化された業務を
アウトソーシング

効率化した業務そのものをアウトソース可能



業務効率化 (プラットフォーム)

業務からの解放 (アウトソーシング)

- ITデバイスの購入、セットアップ
- ITデバイスの回収、保管停止・削除
- ITデバイスの廃棄、下取り
- SaaSアカウントの発行、削除
- SaaSアカウントの権限設定・変更

全部でもOK、一部でもOK

依頼される側の本音

- ①業務種類：日常業務 or 特殊な一時的な業務？
- ②任せる範囲：全部 or 一部？
- ③任せ方：透明性担保 or ブラックボックス？
- ④任され方：リモート or 常駐？
- ⑤コスト：定額 or 都度？

事例（アンカー・ジャパン様）

デバイスの購入からキitting、管理までワンストップでご利用

導入前の状況

- 管理しているデバイスの台数は、PCやスマホ、セキュリティカード、モニターなど全て合わせると1000台を超える
- 拠点が広がりさらに人が増えることで管理総数は増加している状況
- 「IT機器の調達」と「キitting」といった作業自体は採用や組織の変化で常に発生する業務なので、外部サービスを活かしたい

アウトソーシング 内容

- アカウント管理：複数SaaSの発行や管理
- デバイス：購入PCや退職した社員のPCのキittingや保管、台帳管理業務

ポイント

- デバイス購入・キittingでは、様々な種類のデバイスを専用のECサイト「ジョーシスストア」で購入したものをキittingを依頼することができる
- SaaS管理では、実際に早いペースで連携アプリが増えている点

終わりに ぜひお問い合わせをお待ちしております！


[機能](#)
[対応アプリ](#)
[料金](#)
[セミナー](#)
[導入企業の声](#)
[ログイン](#)
[お問い合わせ](#)

ITデバイス & SaaS 統合管理クラウド

コーポレートITのアナログ業務を自動化し、業務コスト削減とセキュリティレベル向上を支えるITデバイスとSaaSの統合管理クラウド

[無料で試してみる](#)
[資料ダウンロード](#)


業界問わず中小～大企業様まで幅広くご利用いただいています！



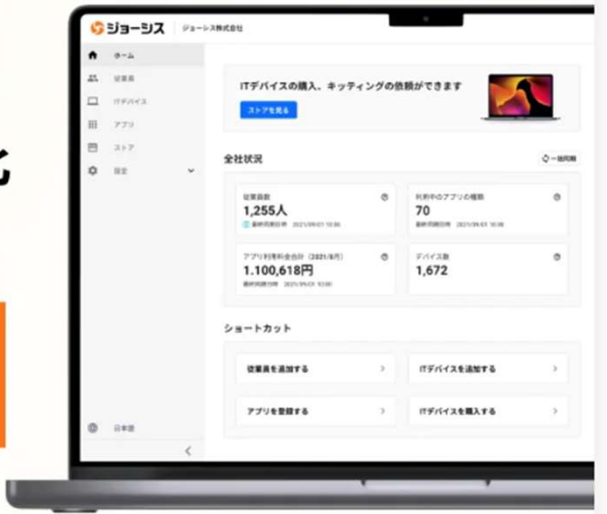
少しお得です セキュリティ強化応援キャンペーン中！





サイバーセキュリティ月間限定
企業のセキュリティ強化
応援キャンペーン

初期費用無料 + 利用料金が
3ヶ月無料



ジョーシス ジョーシス株式会社

ITデバイスの購入、キックオフの依頼ができます

ログイン

全社状況

従業員数 1,255人 最新更新日時: 2023/08/01 10:00	利用中のアプリの総数 70 最新更新日時: 2023/08/01 10:00
アプリ利用料金合計 (2023/7/1~7/31) 1,100,618円 最新更新日時: 2023/08/01 10:00	デバイス数 1,672

ショートカット

従業員を追加する	ITデバイスを追加する
アプリを登録する	ITデバイスを購入する

情シスのアウトソーシング ～依頼する側と依頼された側の本音を聞く～

ユナイトアンドグロウ 多田納 友紀

自己紹介

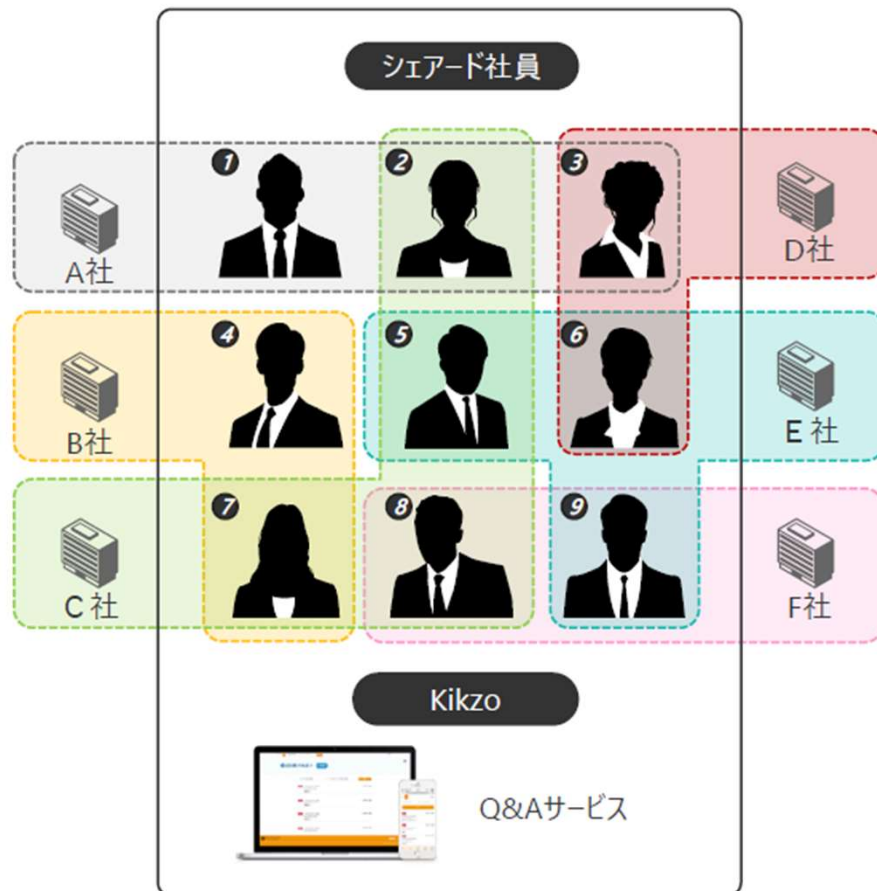


会社名	ユナイトアンドグロウ株式会社（UG）	所属	インソーシング事業本部 第1事業部	
会社説明	コーポレートITのインソーシング事業	お立場	ユニットリーダー	情シス歴 8 年
お名前	多田納 友紀（たたの ともき）	ひとこと	最近レーシックをしました	
経歴	• 大学中退後、OA機器（複合機）の営業会社に就職 • その後、パソコン好きからIT企業というありがちな流れで、インフラ構築・運用専門の会社へ • 技術だけではなく、会社や事業全体に貢献したいと考え、ユナイトアンドグロウ（現職）に転職 • ユナイトアンドグロウ入社後は、情シス（お客様先支援）、リーダー、営業、事業部長、採用、教育研修（運営、講師）、AM（顧客責任者）など、様々社内活動中。			

ユナイトアンドグロウの紹介

- 依頼「される」側になります
- インソーシング事業「シェアード社員」を展開
- 約200名のコーポレートIT人材が企業を支援
- 中堅・中小企業（50～1,000名）がメインターゲット
- 時間課金のため、必要な時に必要な分利用可能

ユナイトアンドグロウの紹介



シェアード社員の業務例

システム活用 コンサルティング

- 情報システム構想立案
- システム投資計画
- 業務プロセス再構築
- 基幹システム統廃合
- 外部パートナー選定
- ISMS等の認証取得

システム運用代行

- クラウドサービス導入
- IT資産管理適正化
- 個別システムのリプレイス
- NW/サーバ構築・運用
- インシデント管理・対応
- ドキュメント作成

システム担当者の 育成・交流支援

- 経験シェア型の勉強会
- 社員または外部講師による研修
- チームビルディング研修、
会議ファシリテーション、当社研修の社外開催

本日のシェア内容

- 先程紹介の通り、当社は一般的なアウトソースとも、SESともまた少し異なる独特のサービスを提供しています。
- ご支援先の一員（≡社員）として共に課題に取り組むスタイルのため、サービスの理解をいただくことが難しい場合もあります。
- 今回は2つのよくあるご要望を元にお話します。

よくあるご要望①



- **一覧化した業務全てに対応できる人材が欲しい**
 - コーポレートITの業務は幅広く、また各社の環境により同じ業務でも異なる部分が多々あります。
 - ヘルプデスク対応のように、比較的経験を要さない業務であっても、各社求めるレベル感は異なるかと思います。
 - そのため、確実に提示された業務の遂行を約束するのは難しい。
 - たまたま紹介したメンバーが可能でも、継続できるかは保証できない。最大限対応できる体制は模索しますが、「出来ないものもある」ということを理解いただくようにしています。

業務一覧の例

ざっくり業務一覧	詳細業務一覧
• インフラ管理 • ヘルプデスク対応 • システム運用 • 入退社対応 • 情報セキュリティ対応 • IT予算策定 • 各種アカウント、ライセンス管理 • システム開発、導入	• GoogleWorkspaceの管理運用 • Salesforceの開発 • Cisco L2/L3 SWの運用、設定変更 • SKYSEAを使用した端末管理 • CrowdStrikeによる端末セキュリティ • Intuneを用いたデバイス制御 • ユーザー対応（50件/月） • PCキッティング（5台/月）

いずれもご要望自体は問題ないですが、困るのはこれを「必須」とした場合です。
ざっくりの場合は実際に入ってみないと不明な部分が多く、
詳細な場合は、ご提案自体が中々出来ない場合があります。

よくあるご要望②

・ 曜日や時間を固定化したい

- ・ 当社のサービスの特性によるものですが、タイムシェアで一人が複数社を担当しているため、日程調整が発生する場合があります。
- ・ ある程度時間帯は決めますが、必ず固定、変更不可！となると調整が難しく、またメンバーの交代などが困難になってしまいます。
- ・ ご支援開始後に発覚すると調整が大変になるため、商談時にこの点ご認識いただくよう説明しています。

1社あたり平均担当者数

シェアード社員

3.10人

(前期末比 +0.08人)

1人あたり平均担当社数

会員企業

3.77社

(前期末比 ▲0.34社)

その他：ご支援時の珍しいご要望

- 就業規則など社内規定の更新
- システム採用のサポート
- 株主総会や社内イベントの運営
- 社員の目標管理支援



業務範囲を限定せずご支援している一例でもあります。

まとめ

- 当社と近いサービスとしては派遣、SESなど様々あるが、同じ土俵で話をし過ぎると、サービスの違いや特徴を正確に理解してもらえないこともある。
- 例えば当社の場合「業務」ではなく「人」を提供するので、一部業務の切り出しは適さないこともある、等。
- ご依頼を受ける際は、ご要望を100%叶えるのではなく、自社が得意とすること、適さないことを、包み隠さず伝えることが依頼「される」側として重要と考えます。
- それを怠り無理な状況でご支援を開始しても、誰も幸せになる未来は無いため、それは避けたい。



最後に

- UGへ問い合わせ時の理由は様々ですが、担当者の退職など喫緊で困っている場合があります。
- その中でもサービスの理解に尽力いただき、これからの体制を共に考えられる関係性を作ることが出来た時、商談時においてはまず成功したと感じられます。
- また、最終的な成功事例の一つとしては、ご支援企業様が拡大、成長し、自社でコーポレートIT体制を確立できた結果、サービス利用が縮小する方向に進んだ時だと考えています。



ヘルプデスクの外注化 とその終了

PCNW 運営委員
竹村寿志

ヘルプデスクの外注



会社名	株式会社SAMURAI	所属	コーポレート部 情シスグループ	
会社説明	オンラインプログラミング教育、人材紹介事業、法人向け教育事業、サブスク型教育プラットフォーム事業	お立場	マネージャー(スペシャリスト)	情シス歴5.3年
お名前	竹村寿志	ひとこと	情シスは大変だけど、3社目。	
背景	・元々情シスというものが存在しなかった(総務頑張ってた系) ・端末管理をすることになり、誰が出来るのかという話(総務頑張れない系) ・情シスを雇うにも会社にもマッチするような人には、すぐに出会うことはないし、すぐに入社することもない(採用頑張れ系) ・無情にも時間は進むんで、とりあえず、何とかしないと行けない。(お金で解決系)			
内容	・いっほどお金もなかったのでチケット制 ・依頼した内容は端末管理も含めた社内ITヘルプデスク(利用しているSaaSの一覧も提供) ・端末管理については、サポート上、発注側から検証用端末も提供 ・サポートはリモートでオンサイトなし。ユーザーや情シスとの依頼のやりとり等はチャットツールで。必要に応じて、音声でもやり取り。 ・週1回実績に関する報告書を提出(※必要に応じて報告会の実施)			

※なお、ここも含め以降の記載内容は、所属会社名とは直接の関係ありません。

ヘルプデスクの外注終了



会社名	株式会社SAMURAI	所属	コーポレート部 情シスグループ	
会社説明	オンラインプログラミング教育、人材紹介事業、法人向け教育事業、サブスク型教育プラットフォーム事業	お立場	マネージャー(スペシャリスト)	情シス歴5.3年
お名前	竹村寿志	ひとこと	情シスは会社が違えば、別物。	
結 果	チケットを消化し、そのまま約2ヶ月で終了することになった。終了することになった流れは以下。 ①端末管理ツールの習熟度不足により、依頼をするも即座に対応できず、調査が必要(それでも入社したての自分が担当するよりは詳しかった) ↓ ②調査をして時間を消費し、チケット数が少なくなる ↓ ③チケットの追加を視野に入れつつも、チケットの節約も兼ねて自分が調査や対応に乗り出す ↓ ④(数回程度の実務と残っていた教育資料を全部目を通して)自分にノウハウがついて、自力で可能となり、依頼する必要がなくなった ↓ ⑤追加チケットを購入することなく、そのまま終了となった。一応、実績の報告書を受け取ったが、個人的には不要なものとなった			

ヘルプデスクの外注の教訓



会社名	株式会社SAMURAI	所属	コーポレート部 情シスグループ	
会社説明	オンラインプログラミング教育、人材紹介事業、法人向け教育事業、サブスク型教育プラットフォーム事業	お立場	マネージャー(スペシャリスト)	情シス歴5.3年
お名前	竹村寿志	ひとこと	結論、情シスは大変だ。	
教訓	おそらく次のようなことが言えるのではと思う。			
	・チケット制にする場合は、基本的にイレギュラーがない、調査がないような業務が向いている。			
	・それでも外注する場合は、情シス専任担当がいらない場合に補完する意味では良い。ただし、伝えるスキルがないとそのやり取りだけでも双方ストレスになり、生産的ではない状況になるのは想像しやすい。			
	・専任の情シスの代わりとして入れる場合は、お金はかかるが、時間あたりいくらでやったほうが精神衛生上良い。(トラブル対応がチケット切れで対応不可では、身も蓋もない)			
	・とはいえ、情シスの所管は幅広く、IT的なヘルプデスク、PC設定、サーバー等インフラ機器の管理、情報セキュリティ関連業務等、ただ、情シスが欲しいというオーダーで動くとは危険な臭いしかない。発注側は要件を的確に把握。 ※特に中小企業、ベンチャー系の情シスのスコープは広すぎるので。			
	・外注化にこだわらず、派遣等も入れて、情シス機能を維持するということも1つの選択肢。			

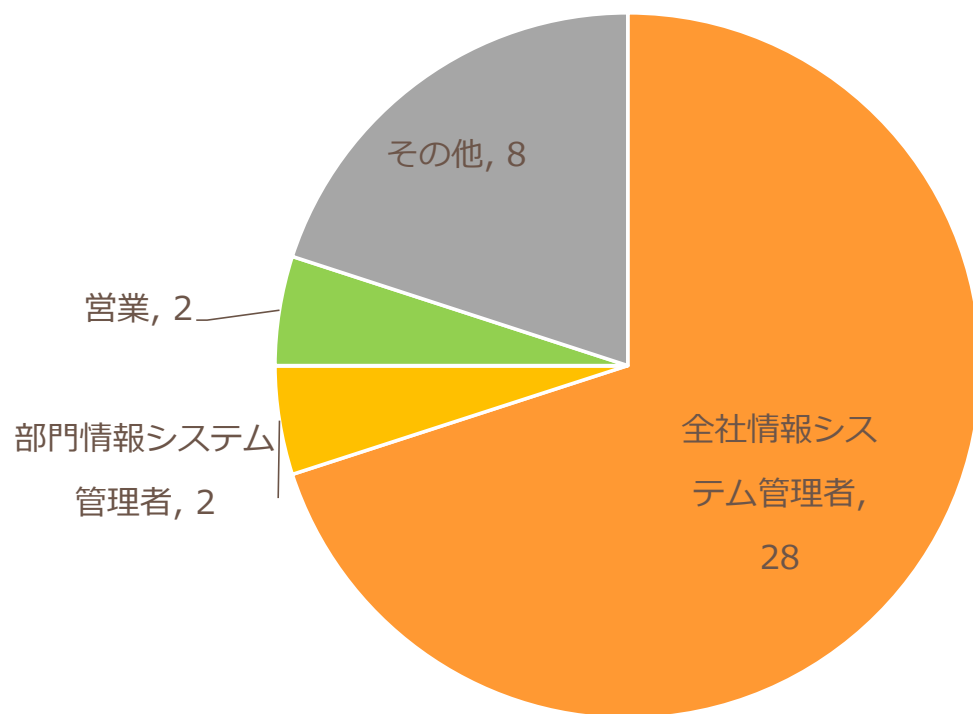
第二部

質疑応答

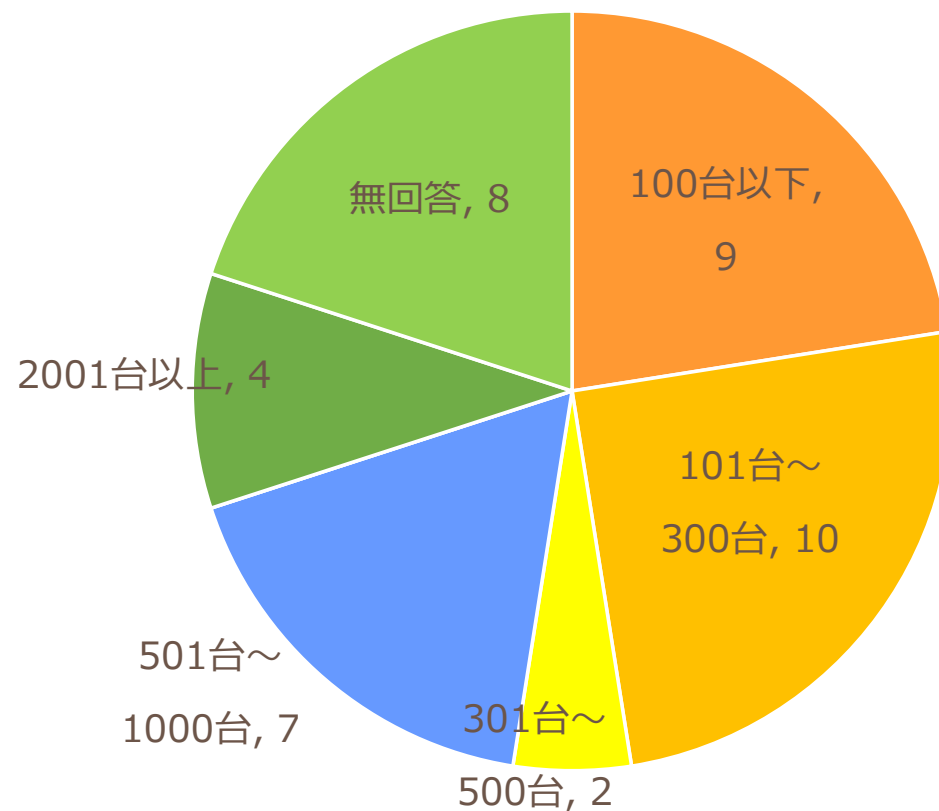
お申込者属性



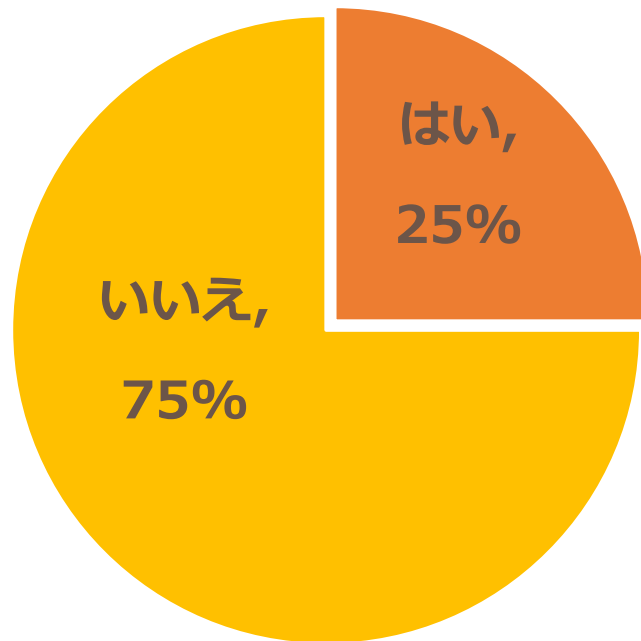
【職種】



【PC管理台数】



Q1:情シスのアウトソーシングを利用したことがありますか？



コメント

過去に何度か利用しています

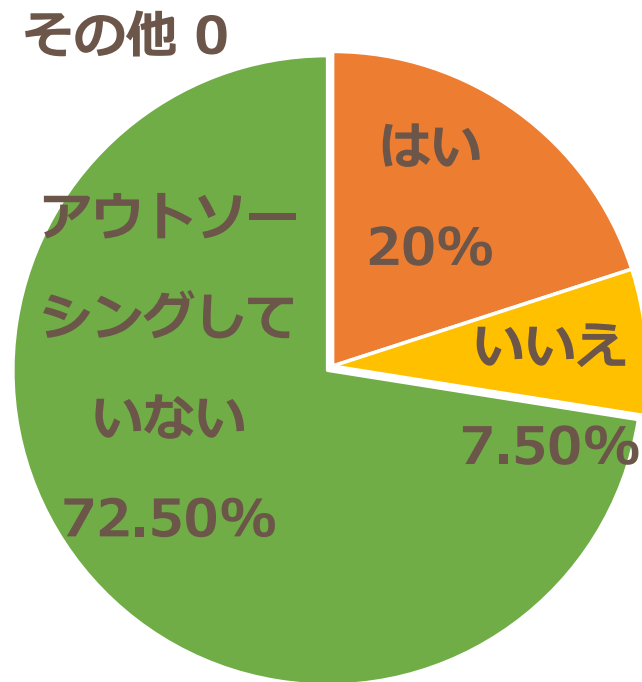
PCキitting・広義で言えばDC利用での死活監視

親会社が一部仕切っているのと、グループ企業内へのアウトソーシングなので、ちょっと特殊ケースになります。

サーバー保守

スマホやPCのキitting作業

Q2: 情シスのアウトソーシングで失敗したことはありますか？



コメント

非効率で十分な成果が得られなかった

こちらの要望が上手く伝わっておらず、想定外のソフトがインストールされていたりした。

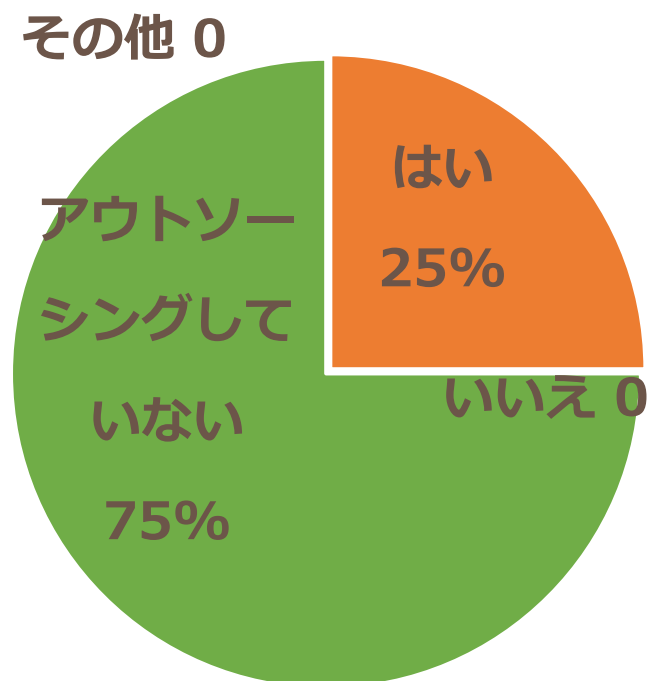
親会社が一部仕切っていますので、ちょっと特殊ケースになります。
(何とも言えないところですが、小回りは聞かない感じですかね)

保守サービスの範囲が、認識と異なった。
また担当者が変わると、対応が違って戸惑うことがあった
(善意で保守サービス外のことをやってくれていたのを知らなかった)

OSやアプリのバージョンが変更となって挙動が変わった場合、社内だとその場で手順を変えたりマニュアルを修正したりして対応できますが、アウトソースすると逐一作業を停止して手順の確認が来るため、時間が掛かる。
また、手順の見直しで追加コストが発生する場合もある。

2023/2/13 13:00時点の申込情報で集計：回答者40名

Q3: 情シスのアウトソーシングで成功したことはありますか？



コメント

成功というか無難に終わった

ネットワーク監視

技術的な相談にのってくれて、保守サービス内であれば対応してくれる
(自分では機能は理解しているが、技術はないのでよくわからなかったの
で助かった)

親会社が一部仕切っていますので、ちょっと特殊ケースになります。
ボリュームディスカウントは掛かっているかと思います。

サービスとして確立されている部分はスムーズに対応され、社内の作業
負荷を低減できた。(逆に、作業をカスタマイズしたりすると後々対応
が大変になるケースが多い)

成功と失敗の定義が難しいですが想定のコスト削減効果は出ましたので
成功かと...

2023/2/13 13:00時点の申込情報で集計：回答者40名

Q4:アウトソーシングしやすい業務はありますか？

■利用したことがある方

単純作業で情報漏洩のリスクが少ないもの
クラウドシステムでの、ネットワーク障害時の切り分け
PCのキッティング等の定常業務、ヘルプデスク、マニュアル作成
PCキッティング
修理対応も含むヘルプデスク 教育 定型オペレーション業務
ヘルプデスク
サーバー保守、Webサイト保守、サーバー監視など、社内に技術がない業務

■利用していない方

パソコン、社給スマホのキッティング作業 PC、アカウントの管理
自社内の機器に関する維持やメンテナンス
なし
・サービスデスクの一次対応 ・アカウント・ライセンス等の棚卸
アカウント登録、キッティング
わかりません、この勉強会で学びたいと思っています。
アカウント管理
クライアントのキッティング
パソコン、社給スマホのキッティング作業 PC、アカウントの管理

Q5:アウトソーシングしたことがある業務は何ですか？

■利用したことがある方

システム構築、アプリケーション開発ほか
PCのキッティング等の定常業務、ヘルプデスク、マニュアル作成
ヘルプデスク、開発、運用
サーバー保守。サーバーが起動しなくなったり、ネットワークで見られなくなったときにサポートしてくれる。サーバー交換等の相談にものってくれる。
スマホやPCのキッティング作業
PCキッティング
修理対応も含むヘルプデスク 教育 定型オペレーション業務

■利用していない方

ヘルプデスク

Q6:アウトソーシングできなかった、しなかった業務は何ですか？ 業務



■利用したことがある方

サーバー等への機器・ユーザー登録や削除
PCキッティングの最終的なユーザーログイン
情報システム戦略等の企画立案業務、ITルール等の作成業務。
パソコンのキッティング、サーバー監視、ヘルプデスク。
スマホやPCのデータ消去
将来の情報システムの企画・開発

■利用していない方

PCやネットワークの管理
IT資産管理・VPNルータ、UTM及びサーバなどの機器管理

Q6:アウトソーシングできなかった、しなかった業務は何ですか？ その理由

■利用したことがある方

操作フローの一部に社員の個人情報に触れる部分があるため
※そこも含めた契約となると金額が跳ね上がり、社内調整も煩雑となる

個別PWの開示につながってしまうため

情報システム部のコアな部分と認識しているので。

一番の原因は、料金が高くなってしまったため。ヘルプデスクは、一括集約したいが、使っているサービスが多すぎて対応してくれる場所がない。

会社の敷地から出る時点でデータを消去したいので、社内で実施する必要がある。（アウトソース先に社内へ来てもらう対応もできるが、対応する人員が必要なためあまりメリットが無い）

会社のビジョンや中期計画を理解し現場の業務の問題から課題を見つけ課題解決策としてのシステムを組める力の有る方々に出会った事がない

■利用していない方

- ・人数が少なくルーティン業務にならないため外だし出来ない
- ・コストという認識なので費用をかけてもらえない

- ・高かった
- ・依頼するために、色々と手順書や管理資料を提出する必要があった
- ・自分たちで管理しているような柔軟な対応がお願いできなかった。
(どのスコープまで対応する、どのように対応する、などルール決めが必要)

自社保有のデータだけでしたら検討できましたが請負元の機器やデータがありますのでポリシー的にもむずかしいと感じました。

Q7:情シスのアウトソーシングでトラブルになったことは何ですか？ (複数選択可)



アウトソーシングしていない

25

コスト

7

ITスキル

6

業務範囲

6

トラブルは発生していない

4

勤務体制

2

勤務時間

2

その他

1

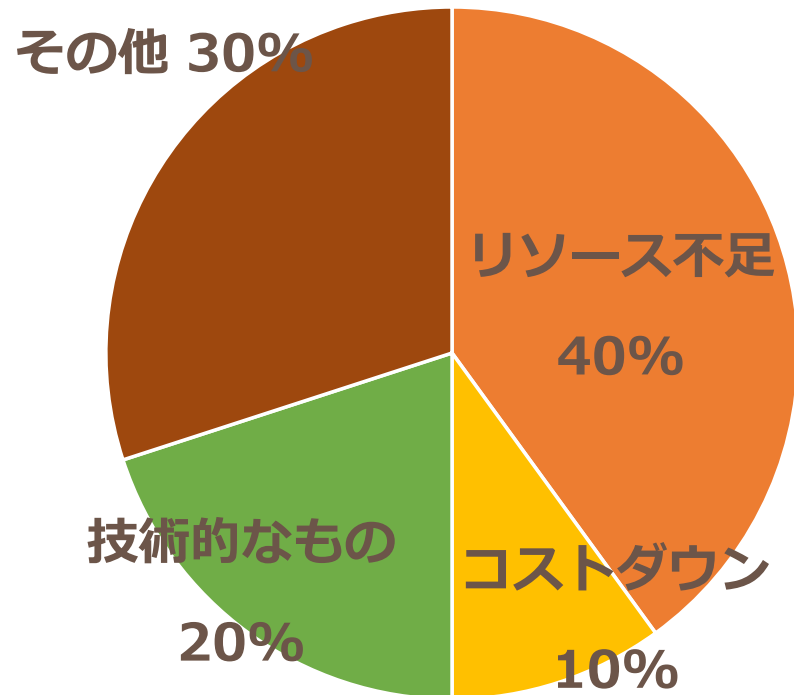
アカウント管理

Q8:アウトソーシングのスタイル(契約、勤務体制)を具体的に教えてください



業務委託契約、社内駐在
請負契約、勤務形態は業務内容によってまちまち。
準委任契約 常駐型とリモートを使い分けている
サーバ・ネットワークの保守管理業務
平日の9:00～17:00、連絡から4時間以内に初期対処
サービス契約

Q9:アウトソーシングする目的と理由について選択してください



コメント

リソース不足・コストダウンに加えて、事業戦略的な面もあります。

ベンダーロックイン状態になってしまった

Q10:アウトソーシング先がシステム管理業務上のインシデントを発生した場合のエスカレーションや、そのタイミングなどの対応についてお聞かせください



規模にもよりますが、例えばセキュリティインシデントの場合（ASAPを前提に）、

- ①上長への報告
- ②各情セキ担当で共有
- ③弊社の管轄内情セキ事務局へ報告
- ④対応策の指示を②のメンバーに発する
- ⑤対応策を実施
- ⑥対応結果を③の事務局へ報告

都度メールで連絡が来るが、タイムリーさが必要な時には電話も来る

何も決まっていない

準委任又は委託内容ごとに違うので一概には申し上げられません

