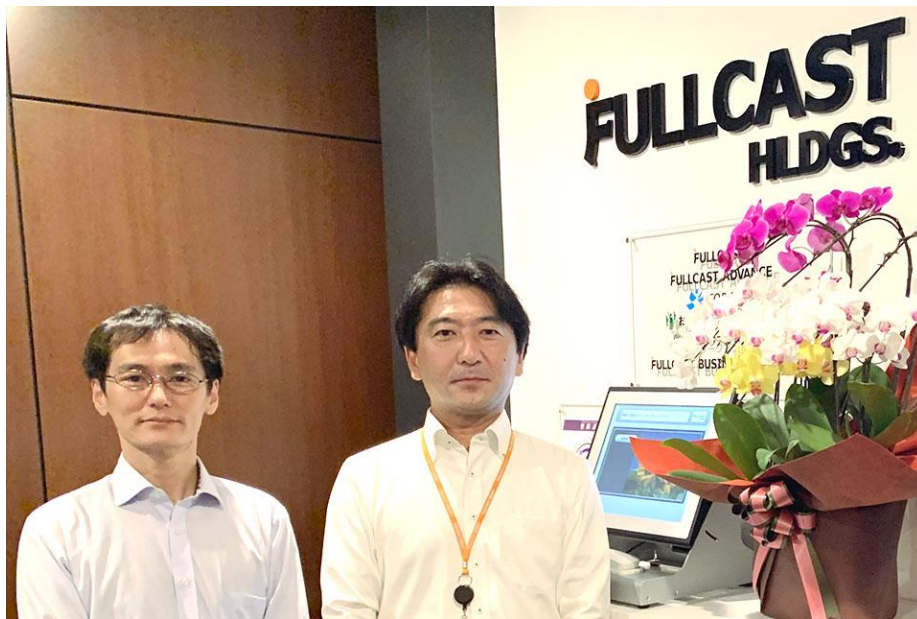


# システム運用の自動化への取り組み

名称	株式会社フルキャストホールディングス
設立	1990年9月
資本金	27億8,000万円(2020年12月末現在)
代表者	代表取締役社長CEO 坂巻 一樹
所在地	東京都品川区西五反田8-9-5 FORECAST五反田WEST
会社概要	人材総合サービス企業の株式会社フルキャストホールディングスは、市場や企業のニーズに合わせ、「短期人材紹介」「人材派遣」「シニア派遣」「ドライバー派遣」「外国人派遣」「家事代行サービス」といった適材適所の人材サービスや、人材サービスと親和性の高い「給与計算代行サービス」「年末調整事務代行サービス」「マイナンバー収集・保管サービス」といった各種BPOサービスを提供できるグループ会社を傘下に置く持株会社です。



(写真右)株式会社フルキャストホールディングス 情報システム部 担当部長 日向野 渉様  
 (写真左)IHS ソリューショングループ2 副主任 表沢 一博

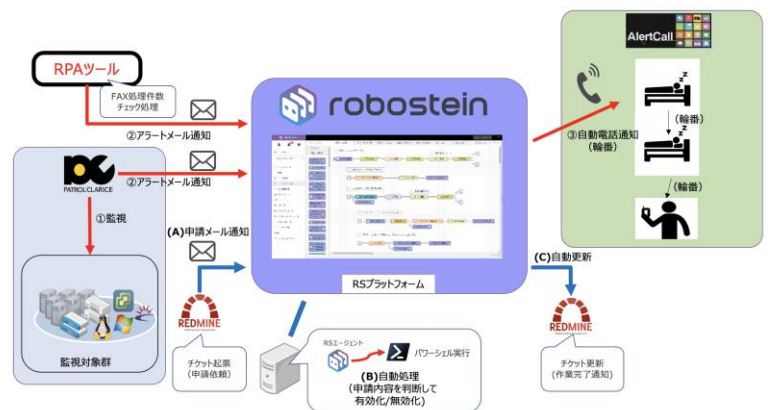
## 背景

弊社、IIMヒューマン・ソリューション(以下IHS)は、2019年3月よりフルキャストホールディングスの情報システム部門の支援を行っています。IHSの提案により、コムスクエア社のロボシュタインとアラートコールを導入し、情報システム部門の複数の業務の自動化を実現しました。以下、フルキャストホールディングスにおけるロボシュタイン等導入の背景と、IHSがどのように貢献できているかをお伺いしました。

フルキャストホールディングスでは、2015年にコムスクエア社のパトロールクラリスを導入し、サーバの監視を自動化していましたが、2019年3月よりIHSに運用に入ってもらった際、ロボシュタインとアラートコールを導入することで、情報システム部門で行っていたいくつかの業務が自動化できるとの提案をもらいました。この自動化により、社員の業務負担の低減に加えて、外注コストも削減できるとのことで、導入を決めました。

## 構成図、業務の具体例

### 1. 構成図



## 2. ロボシュタイン、アラートコールを用いた業務の具体例を教えてください。

例1) サーバを監視しているパトロールクラリスからのアラートメールを自動で判定し、重要度が高いアラートは登録した担当者に順次電話し内容を自動音声で通知するようにしています。

例2) 毎日早朝に各社のFAXの送信件数をチェックするツールを走らせて、送信がない場合や件数が足りない場合には通報の対象としています。

例3) 開発会社の社員がフルキャスト社内のシステムにリモートアクセスする際の、アカウントの有効化、無効化作業を自動化しています。

## 作業効果

### 自動化による成果について教えてください。

アカウントの有効化、無効化は毎日2~3件、サーバ監視連絡が月10~20件、FAX送信確認は毎朝、ということで、これらの作業を合計すると、月に100件を超える対応件数があります。いずれも人が手動で行う必要がない業務ですので、自動化できたのは助かっています。特にアカウントについて、以前は有効化の申請をあげると、Redmineに送られ、それを業者さんが見て手作業で有効化し、さらにRedmineを更新する、という作業をしていたため、申請から有効化までタイムラグがありました。これを自動化することで対応のリアルタイム性を担保することができました。費用については、外部ベンダーへの委託費用が無くなり、ロボシュタイン、アラートコールの費用が増えたのですが、結果的にコストが2/3に削減されました。

## 弊社利用による効果

### IHSが今回の自動化や運用フェーズで貢献した点について教えてください。

IHSには弊社のシステム運用や情報システム部門の業務状況をよく理解した上で、ロボシュタインとアラートコールを活用した業務自動化の適切な提案をしていただきました。現在もIHSには情報システム部門への常駐という形で、運用フェーズにおける障害対応などを委託しています。やはり、常駐いただいていることでスムーズにコミュニケーションが取れ、迅速に対応してもらえるというメリットがあります。

## さらなる自動化の活用へ

### 今後の予定を教えてください。

今後も、サービスのエラーなどのアラートを検知したら、自動で再起動して復旧を行うなど、さらに自動化を進めていければと思っています。また、情報システム部門以外でも自動化の処理に使えるのか、他社ではどのような活用をしているのか等、提案をもらいながら、もっと自動化を活用していきたいと考えています。