

## 2名常駐によるIT業務支援で中核社員の業務負荷を大幅軽減 Power Automateを利用した業務自動化支援も実施

名称	鹿島建物総合管理株式会社
設立	1985年
資本金	1億円
代表者	代表取締役社長 山本 和雄
所在地	〒162-0845 東京都新宿区市谷本村町2-1 クイーポビル
事業内容	建物総合管理

IHSは、2021年4月より鹿島建物総合管理株式会社事務本部 ICTソリューション部様のIT業務支援を行っています。

以下、鹿島建物総合管理様の本サービス導入の背景と、IHSの貢献についてお伺いしました。

### 背景

**IHSのIT業務支援サービスをご利用いただくことに決めた背景を教えてください。**

2017年頃にインフラ関係の支援をお願いしており、株式会社カジマアイシーティの仕事もしていただいたこともあるため、鹿島グループの環境をよくご存じであったことから、今回IHSに支援をお願いすることにしました。

中堅社員が特に少なく、慢性的な人手不足状態であったことから、当初1名、その後もう1名に常駐してもらう形で、サーバ・ネットワークの定常運用対応や、次期基幹システムのデータ連携用サーバの冗長化方式の設計・実装および運用対応定義、サービスレベル定義、既存業務のドキュメント化、プロジェクト業務推進といった業務の支援をお願いするようになりました。

以前仕事をお願いしていた時の印象から、IHSの方は非常に技術力が高く、IHSにお願いすれば安心と考え、依頼しました。

### 弊社利用による効果

**ご契約後、どのような効果が出ているかを教えてください。**

中核社員の負荷が大幅に減り、本来注力すべき企画管理業務に注力できるようになった点が大きいです。

IHSのお二人とも費用以上に貢献してくれており、期待を先回りして業務を遂行してくれるため、非常に助かっています。顧客視点で対応してくださったり、必要に応じてヒアリングをして自走してくださったり、部署の若手社員によく教えてくれたりする点も助かっています。

また、タスク管理、時間管理、報告がしっかりしているため、安心して任せられます。突発的な業務も多いのですが、臨機応変に柔軟に対応いただいています。新しい経理システムの構築に関するシステム間連携など、当初の予定になかったプロジェクトもお願いできており、助かっています。

常駐してのIT業務支援以外に、Power Automateを利用した社内業務自動化の支援もIHSにお願いしたのですが、「発注してくれば何でもやりますよ」という姿勢ではなく、弊社のメンバーが力をつけて将来的に自社で展開しやすいように、ということを意識してくださったところが有難いと思いました。

また、実際どう実現するかが難しかったのですが、最初に要件をしっかりと決めて、という形ではなく、最後の最後まで調整しながら進めていくことができた点も、助かりました。

**今後の展望と弊社への期待を教えてください。**

自走型サポートデスクのようなものをお願いできると助かります。サポートデスクというと、フロー、マニュアル、ひな型などを会社側が用意する形が多いと思うのですが、たとえば何か一つ直さないといけないことが出てきたときに関連することを全部直す提案をしてくれる、というようなサービスがあると助かります。

また、業務の自動化支援については、対象の部署が今やっていることをそのまま自動化するのではなく、課題を見つけ出し、改善するところを一緒にやってもらえると助かります。

こちらの指示が非効率な場合もあると思いますので、他の顧客の事例なども引き合いに出しながら、多角的な視点で効率的なやり方を提案いただけると有難いです。

アウトソースの領域も広げていきたいと考えており、空洞化しないように若手を育成しながら足りないところを補ってもらう、という形で進めていきたいと思っています。

せっかく常駐していただいているので、アウトソースできそうなところをIHSからもご提案いただき、同じゴールに向かって進んでいければと思います。