

**リックソフト SCSK プレッシュェンドにツールの選定から
効率的な運用管理を実現するまでの事例を公開**
～ITIL に準拠した IT サービスマネジメントの仕組み構築に向けてアトラシアン製品提供しました～

リックソフト株式会社(本社：東京都千代田区、代表取締役：大貫 浩、以下：リックソフト)は、SCSK プレッシュェンド株式会社(本社：東京都江東区、代表取締役社長：北尾 聡、以下：SCSK プレッシュェンド)に対し、ITIL に準拠した IT サービスマネジメントの仕組み構築に向けてアトラシアン製品の「Jira Software」「Jira Service Management」を提供した事例を 12 月 21 日に発表します。また、スムーズなシステム構築と、効率的な運用実現に向けて、ツール導入時にリックソフトのサポートを活用した事例を同時公開します。



■概要

SCSK プレッシュェンドは、ITIL に準拠したヘルプデスク/インシデント管理を実現するために、リックソフトが提供するアトラシアンの Jira Software、Confluence、Jira Service Management をそれぞれ導入しました。ツールの選定からシステムを構築するまでを「製品導入編」、ツール導入後に社内での活用を促進するためのサポートを「サポートサービス編」として 2 本立てで公開します。

「製品導入編」では、ITIL 準拠の IT サービスマネジメントの仕組みを構築し、システム運用の負荷軽減やインシデント対応の迅速化をスムーズに実現できた理由をご紹介します。開発・運用プロセスの統制がとれず、顧客企業への定量的な情報提供が難しいという従来の課題を解決に向けて、リックソフトは Jira Software と Jira Service Management を提案しました。また、アドオンを積極的に採用することで業務の効率化を図り、ITIL 準拠の IT サービスマネジメントによる効率的なプロジェクト運用が可能になっています。

「サポートサービス編」では導入時の具体的な課題や徹底したサポートサービスによって得られたメリットについてご紹介します。ツール導入時には専任担当者を配置する余裕がなく、システムの定着化に対して抱えていた不安を解消するべく、充実した教育・研修プログラムを展開するリックソフトに支援を依頼した SCSK プレッシュェンド。週 1 回の定例ミーティングや定期研修を通して、スムーズな製品導入と効率的な運用管理を実現しました。

【事例 URL】

- 製品導入編：https://www.ricksoft.jp/case-studies/scsk_introduction.html
- サポートサービス編：https://www.ricksoft.jp/case-studies/scsk_support.html

■製品について

Jira Software

Jira Software (ジラソフトウェア)：豪 SaaS 企業の Atlassian Pty. Ltd. (日本法人：アトラシアン株式会社、以下：アトラシアン)が開発・販売するアジャイル開発に最適なプロジェクト管理ツールです。ソフトウェア開発プロジェクトを計画、追跡、管理し、進行状況を一目で把握。ワークフローも柔軟にカスタマイズできます。

製品紹介ページ：<https://www.ricksoft.jp/atlassian/jira/>

Confluence

Confluence (コンフルエンス)：アトラシアンが開発・販売する情報共有とコミュニケーションのためのコラボレーションツールです。誰でも簡単に情報を作成・共有し、コメントを残すことができるので、必要な情報が一か所に集約されます。

製品紹介ページ：<https://www.ricksoft.jp/atlassian/confluence/>

Jira Service Management

Jira Service Management(ジラサービスマネジメント)：アトラシアンが開発・販売する次世代 IT サービススマネジメント(ITSM)ソリューションです。IT 運用チームと開発チームのコラボレーションを促進し、チーム同士のシームレスな連携を実現します。

製品紹介ページ：<https://www.ricksoft.jp/atlassian/jira-service-desk/>

■サポートサービスについて

リックソフトではアトラシアン製品をご利用のお客様に対し、リックソフトの豊富な経験と実績を活かし親身にサポートするサービスを提供しています。

密なコミュニケーションを取りながらアトラシアン社の認定資格を取得したエンジニアがサポートするプランでは、通常のヘルプデスクを使ったお問い合わせだけでなく、Slack でのお問い合わせが可能なため、課題解決までのスピードを短縮し、オンラインによる定例相談会やツールの導入支援および活用支援としてコンサルティングを行うことで、お客様に寄り添ったサポートを実現します。

詳細 URL : <https://www.ricksoft.jp/support/support-plus-plan.html>

【SCSK プレッシュェンド株式会社について】

社名：SCSK プレッシュェンド株式会社

所在地：東京都江東区豊洲 3-2-24 豊洲フォレシア 12 階

取締役社長：北尾 聡

ホームページ：<https://www.presc.jp/>

【リックソフト株式会社について】



リックソフトは DX を推進する海外の最先端ビジネスアプリケーションを提供しています。また研修サービスや導入支援を中心に、全世界で約 4,700 社(2021 年 8 月時点)のカスタマーサクセスにも注力し、お客様の価値向上に貢献してまいります。

社名：リックソフト株式会社

上場市場：東証マザーズ（証券番号：4429）

本社所在地：〒100-0004 東京都千代田区大手町 2-1-1 大手町野村ビル 8 階

設立：2005 年 1 月 4 日

代表取締役：大貫 浩

取扱製品：Jira Software, Confluence, Workato, D-Accel, Slack 導入支援

ホームページ：<https://www.ricksoft.jp/>

<登録商標について>

記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

<本リリースに関するお問い合わせ先>

リックソフト株式会社 マーケティング部 プレスリリース担当 花渕麻南

現在、在宅勤務期間中につき、メールにてお問い合わせください： pr@ricksoft.jp