

## テキストマイニングを活用した 運用サービスソリューション 「Smart」のご紹介

—テキスト分析で実現するリクエストデータの有効活用—

### 会社概要

NX

#### 株式会社ネクステージ コンサルティング

資本金 : 7千万円  
従業員 : 61名(2008年4月現在)  
事業内容 : “食”、“健康”、“美”と“医療”をベースにしたCSI事業  
(CSIとはコンシューマシステムインテグレーションの略)

当社は、医療、流通、消費材メーカーのエキスパートとしてコンサルティングサービスから開発、運用サービス、リテラシー教育まで一貫通でサービスを提供いたします。

- ・IT戦略、業務プロセスの改革などのコンサルティングサービス
- ・流通向け4つのソリューションモデル
- ・アプリケーション開発
- ・運用サービス

2

### 企業・組織を取り巻く環境

NX

企業・組織を取り巻く環境がますます厳しくなり企業内におけるITの重要性が高まる中、情報組織の強化、システム運用の高度化が求められています

#### IT技術の進歩・多様化

- ・新技術やサービスの氾濫
- ・情報組織内での技術力低下
- ・ITのビジネスに対する貢献度合いアップ

#### 厳しい経営環境

- ・社内コスト削減

#### CSR (企業の社会的責任)要請

- ・内部統制の強化(日本版SOX法の成立)
- ・ITILの国際規格化(ISO17799/IEC20000)

#### 人材の問題

- ・団塊世代の退職によるノウハウの空洞化
- ・余剰人員の扱い

3

### 情報組織が抱える問題

NX

#### 経営層からの視点

- 経営戦略に沿ったシステム開発ができていない。
- 導入したシステムの客観的な評価ができていない。
- システム部門の人材のローテーションに苦労している。

#### システム部門からの視点


- ユーザーからの問い合わせが多すぎる。
- 問い合わせの重複が多い。

#### 運用保守からの視点

- 重大障害の発生頻度が増えている。
- 障害発生時の原因調査や再発防止に時間を多く費やしている。
- 障害発生時の対応が後手後手で、顧客満足度を低下させている。
- 運用保守の業務負担が重すぎる。

#### エンドユーザーからの視点

- 問い合わせ窓口が複数あり、問い合わせ先が分からない。
- 担当者によって回答内容が異なる。



「Smart」が解決します!!

4

### 「Smart」概要図

NX

Smart は、「マネジメント」、「システム基盤運用」、「アプリケーション運用」、「ヘルプデスク」の4つの機能から、情報組織の強化を支援します。

#### マネジメントチーム

データ可視化・分析

- ・サービスレベル評価・報告
- ・改善案件管理
- ・リクエスト管理(障害・問合せ・作業依頼)
- ・週次・月次・年次報告会の実施
- ・ユーザー満足度調査の実施

#### システム基盤運用

- ・サーバー監視
- ・ネットワーク監視 他

#### アプリケーション運用

- ・JOB監視 他

#### ヘルプデスク

- ・インクデント受付
- ・システム開発
- ・一次回答
- ・エスカレーション 他

お客様(企業・組織)とSmartの連携フロー:

- 経営トップ → 情報システム部 → プロジェクト
- 情報システム部 → マネジメントチーム
- 情報システム部 → システム基盤運用
- 情報システム部 → アプリケーション運用
- 情報システム部 → ヘルプデスク
- ユーザー → ヘルプデスク → アプリケーション運用
- ユーザー → ヘルプデスク → システム基盤運用
- ユーザー → ヘルプデスク → マネジメントチーム

5

### 「Smart」の特徴

NX

「Smart」を導入することで  
情報システム部門が企画業務に専念できるようになる

↓

経営戦略に沿った迅速なシステム開発を実現

情報システム部門の社内評価もUP

その他の特徴

- ◆ お客様の状況にあわせたSLA指標を設定し、サービスレベルを評価
- ◆ システム部門の役割を明確にし、情報組織強化を支援
- ◆ マネジメント機能をベースに、4つの機能から必要な機能を選択して組み合わせることが可能
- ◆ テキストマイニングにより定性データを定量的に分析

6

## 「Smart」のSLAについて -指標策定-

**指標の策定と運用**  
システムを客観的に評価するための手段として、指標を使用します。

パートナーとの間で取り決める指標の設定は、非常に時間と労力がかかる作業のためシステム部門で行うのは現実的ではない

弊社の持つノウハウを活かし、スタート時に最適な指標を設定します。

**弊社の持つ経験(ノウハウ)を活かし、システム評価のための「指標の設定と運用」をシステム部門に代わって行います。**

**指標(例)**

- 基準時間内の問合せ未達成 全問合せについて、〇H内に回答を行うことを目標とする
- パートナーの改善提案件数 パートナーが週に〇件は改善案を提案することを目標とする
- レスポンスの悪いバッチプログラム率 平均ターンアラウンドタイムが平均〇〇秒以上のバッチプログラムをゼロにすることを目標としている

SLA (Service Level Agreement) とは ITサービスを提供する側と提供される側との間で合意したサービスの品質に対する要求水準を規定したものを、

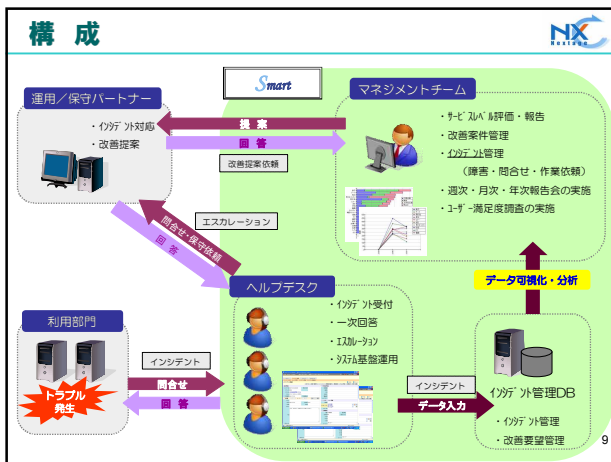
## 事例顧客概要

**〈 某小売業 A社 〉**

資本金：3億6000万円  
従業員：1967名(2008年5月現在)  
店舗数：208店舗  
事業内容：スーパーマーケット・売店・コンビニエンスストアの経営、各種専門店の経営、広告代理業

**- 要員構成 (「Smart」導入前) -**

- システム企画グループ：7名
- ヘルプデスク：3名(平日) / 1名(土日) (8:45-18:30)
- 運用保守パートナー：16社



## Text Mining Studio による分析 (1)

**これまで**

データの集計や分析には、EXCELやACCESSを使用していたが、これでは属性データしか扱えない。

さらに、問い合わせ内容(原文)を参照するには膨大な時間が必要。

↓

データ量が多くなるにつれ、EXCELやACCESSでの分析が限界に...

**定性的なデータを定量的に扱うことができなかった**

**宝は定性データに埋もれている!**

## Text Mining Studio による分析 (2)

ファイル取り込み

インシデント管理 DB

CSVファイル

**テキストデータの頻度解析**

データベースから作成したCSVファイルを取り込むだけでテキストデータの頻度解析が完了。

定性データでも、簡単な操作で定量データとして扱えるようになった!

## Text Mining Studio による分析 (3)

**テキストデータの時系列推移**

単語頻度だけでは見えない時系列の傾向も、出題頻度の高い単語の時系列推移として容易に解析。

今、ホットなキーワードは何か、また、今どのキーワードに対して対策を打つのが効果的なのが見えてくる。

### Text Mining Studio による分析 (4)

**テキストデータのごぼネットワーク**

出現頻度の高い単語が、どのような文脈で使用されているかを、ごぼネットワークから分析。分析者は、ある程度の絞込みを行った状態から原文参照を開始。

ここまでの絞込みが、スピーディかつ正確に行えるようになった！

ここからは、分析者が原文を参照し、的確な分析結果を導き出していく

### Text Mining Studio による分析 (5)

分析結果をもとにサービスレベルレポートへ

TMSを分析ツールとして使いこなす

根本原因の追究  
+  
改善提案の作成

サービスレベルの向上

### まとめ (1) - 5つの効果 -

**■ 要員の最適化**

システム企画グループにて行っていた基礎運用業務や保守業務などの機能をアウトソーシングすることにより、本来の業務である企画業務に特化することを可能とした。その結果、システム企画要員の最適化を実現。

グループ	導入前	導入後
システム企画グループ	7名	3名
ヘルプデスク	9名 (8:45-18:30)	5名 (8:00-22:00)
SLAマネジメントチーム	2名	2名

**■ 障害件数の削減**

蓄積された膨大な量のテキストデータを分析できるようになったため、これまででは定性的にしか把握できていなかった事象についても、対策を打つことが可能となった。また、改修後の一定期間モニタリングを続け、実施効果の確認までをフォローしていく。

### まとめ (2) - 5つの効果 -

**■ 改善提案件数の増加**

改善提案件数を指標に設定し評価していくことで、改善提案件数の増加を促すと共に、パートナー自らが改善を続けていくという考え方の定着を図る。

**■ 運用業務の効率化**

ナレッジを共有できる環境を構築したことで、スキルの底上げや引継ぎにかかっていた時間の短縮を実現。今後は、煩雑になりがちな運用業務の標準化を目指し、「見直し」→「改善」のサイクルを実践・定着させていく。

**■ ユーザー満足度調査の気づきから改善活動へ**

定期的なアンケート調査を実施し、データとは別にユーザーの生の声を収集。ユーザー向け勉強会の実施や、ユーザーからの気づきを元に更なる改善活動へとつなげていく。また、システムの使用頻度や有効活用度など、導入済みシステムに対する評価も行っていく。

**ご清聴ありがとうございました**

Smart に関するお問い合わせは

**株式会社ネクステージ コンサルティング**  
マーケティンググループ Smart担当

〒113-0021  
東京都文京区本駒込6-25-6 イトビル駒込  
TEL 03-5940-2240 FAX 03-5940-2242  
E-Mail:m-staff@nextage-c.jp URL:http://www.nextage-c.jp