

ソフトウェア品質シンポジウム2022 B1 教育/マネジメント

B1-3 【経験発表】 事業活動と統合した品質マネジメントシステム 「守り」と「攻め」の活動事例の紹介

2022.9.8

株式会社インテック

品質革新本部 品質マネジメント革新部

○植田 絵里、原田 かおり、相澤 武

はじめに

本発表は、ソフトウェア品質シンポジウム2021で発表した「事業活動と統合した品質マネジメントシステム確立に向けて」の続編である。

今回は、構築した品質マネジメントシステムについて

- 運用定着に向けた施策
- 次のステップに向けた基盤整備

という「守り」と「攻め」の二軸での活動についての事例紹介である。

※本発表の中では、事業活動と統合した品質マネジメントシステムとは、品質マネジメントシステムのPDCAサイクルが事業活動のPDCAサイクルと一体化した状態のことを指しています。

目次

1. 取り組みの背景

1.1 背景

1.2 課題と改善策

2. 運用定着に向けた施策

2.1 当社の品質マネジメントシステム

2.2 定例会を通じた運用の定着

2.3 効果と今後の課題

3. 次のステップに向けた基盤整備

3.1 背景と目的

3.2 品質マネジメントシステムのサービス対応

3.3 現状と今後の課題

4. 今後の展望

1 取り組みの背景

1.1 背景

1.2 課題と改善策

当社は、ICT技術の研究・開発からアウトソーシングまでの一貫した「ビジネス領域」をトータルソリューションとして提供します。

また、幅広い「ビジネス分野」でICT技術を応用した独自のサービスを提供し、お客様の事業展開を支えるとともに、豊かな生活とスマートコミュニティ作りを目指しています。

ICTコンサルティング

経営に関する知識を有し、ICTシステムの開発や運用を経験したコンサルタントが、お客様の経営戦略と一体となった実践的なICT戦略を策定します。そのICT戦略を実現するためのシステム企画から開発、運用、保守まで、インテックが責任をもって実施します。

システム・インテグレーション

情報システムの設計から構築、運用、保守サービスまでをトータルに提供します。金融、自治体、製造、流通などの幅広い分野において、豊富な業務知識を有するシステムエンジニアがお客様の立場に立って、財務会計をはじめとする経営支援パッケージの導入を含めた企業内システムの構築など、独立系企業として最適なシステムを提案し、構築します。

ネットワークサービス

1985年、特別第二種電気通信事業者として第1号認可を受けて以来、ネットワーク構築、ネットワーク監視業務のほか、最先端技術を取り込んだIPネットワークサービスを提供してきました。拡張性と柔軟性に富んだ高品質なネットワーク網をベースに、トータルEDIシステムやID管理ソリューション、情報資産を安全に設計・運用していただくためのセキュリティソリューションなどを提供しています。



アウトソーシングサービス

インテックのアウトソーシングは、24時間365日のノンストップの監視体制と創業以来50年にわたって蓄積してきたノウハウがあります。お客様のシステムの運用・保守をはじめ、堅牢なデータセンターを利用した広域仮想クラウドサービスなど、お客様のクラウド化、グローバル化や事業の継続を支えるサービスを提供しています。

ソフトウェア開発

お客様のビジネス展開に応じて、経営戦略を支援する情報システムや基幹業務システムの構築をお手伝いします。お客様のビジネスポテンシャルを最大限に発揮できるICTシステムをご提供します。

技術研究

ICTプラットフォームの構築や、さまざまな分野で提供するサービスのための、最先端の情報通信技術の研究を進めています。遺伝子研究に欠かせないバイオインフォマティクスや、画像・音声を用いる技術、データ処理技術、さまざまなデバイスを利用したサービス構築のための技術等の研究のほか、省電力で快適な「スマートコミュニティ」構築のためのさまざまな実証実験を行っています。

人材育成

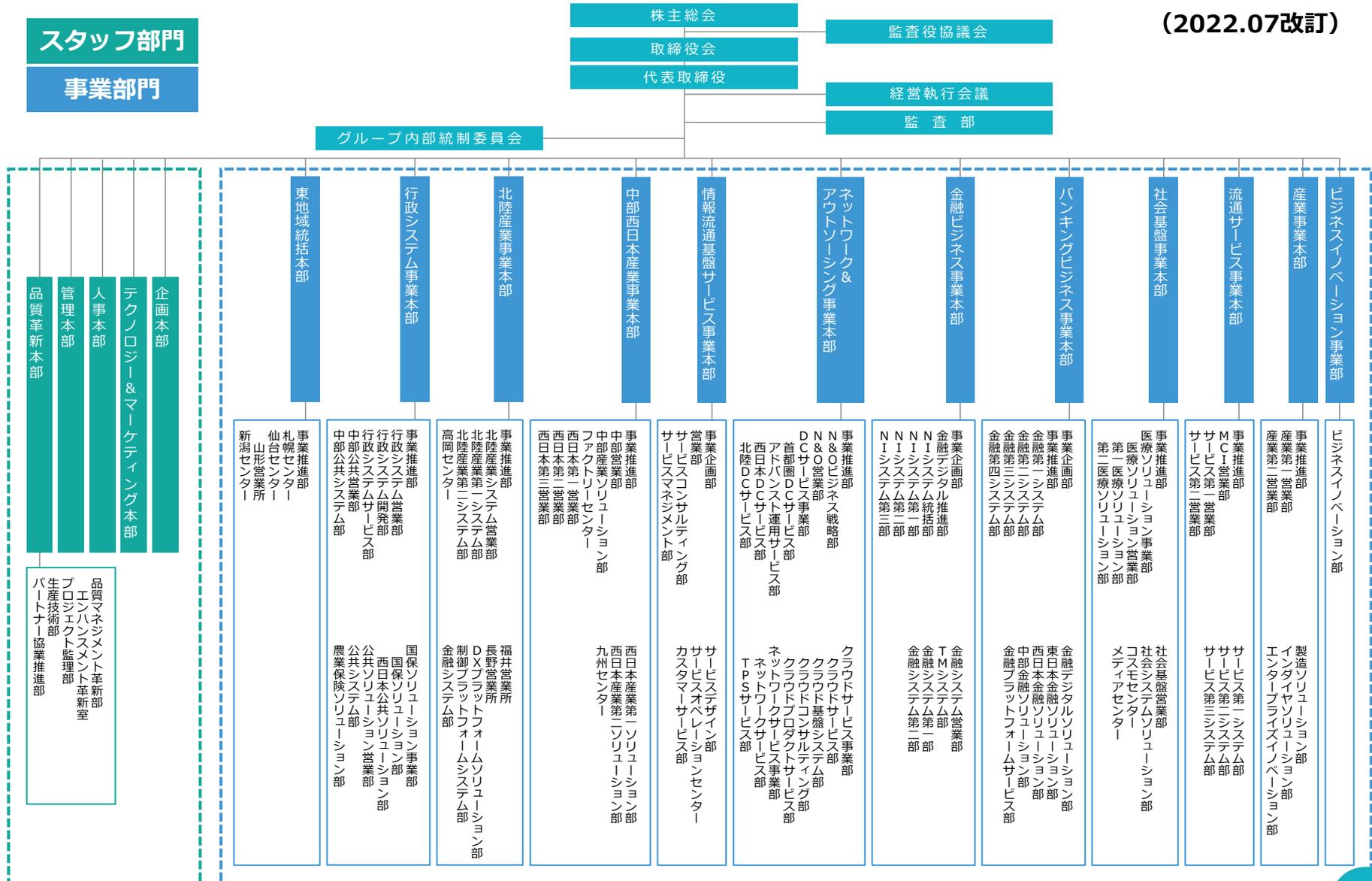
実績

先端技術 研究・開発

1.1 背景 組織図

(2022.07改訂)

スタッフ部門
事業部門



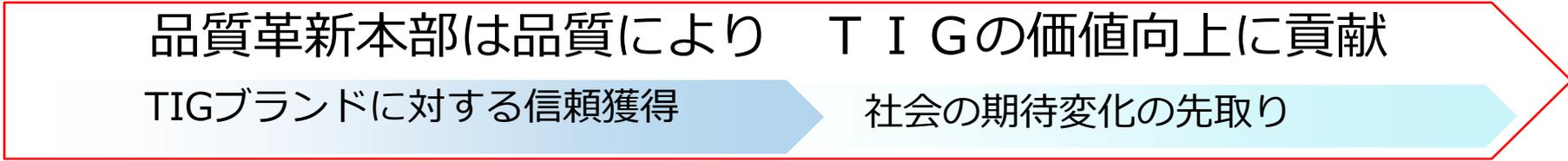
TIG品質革新本部の目指す方向性

2026年度TIGが「**質で語られる信頼のトップブランド**」となるために品質革新本部が先行して

- 「**質で語られる信頼のトップブランド**」に相応しい革新的なサービスマネジメントシステム（フレームワーク、ツール、組織PDCA）を構築し、社内・社外に展開し、**認知されている**状態を目指す。
- **品質のプロフェッショナル集団**として、常に社会・マーケットのニーズに先んじて新しいメソッドロジー・標準を創造し（業界の進化をリード）、**社会に対して価値提供（社会貢献）**を行っている。



「質で語られる信頼のトップブランド」へ

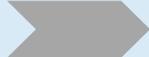
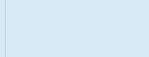
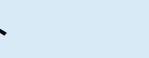
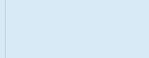


※TIG : TIS INTEC Group

1.2 課題と改善策

課題

目指す方向性に向かって次の点が課題であった。

課題	2021	2022	2023
(1) 品質関連施策が部分最適となっている			
(2) マネジメントシステム未導入部門がある			
(3) 受託型ビジネス中心からサービス型ビジネスへのシフト			
(4) 複数のマネジメントシステムが存在している			

改善策

第一ステップとして (1) (2) への対策として、品質マネジメントシステムを構築済みであり、第二ステップとして、以下の対策を検討、実施した。

(1) (2) への追加対策 → **運用定着に向けた施策**

(3) への対策 → **次のステップに向けた基盤整備**

守り

攻め

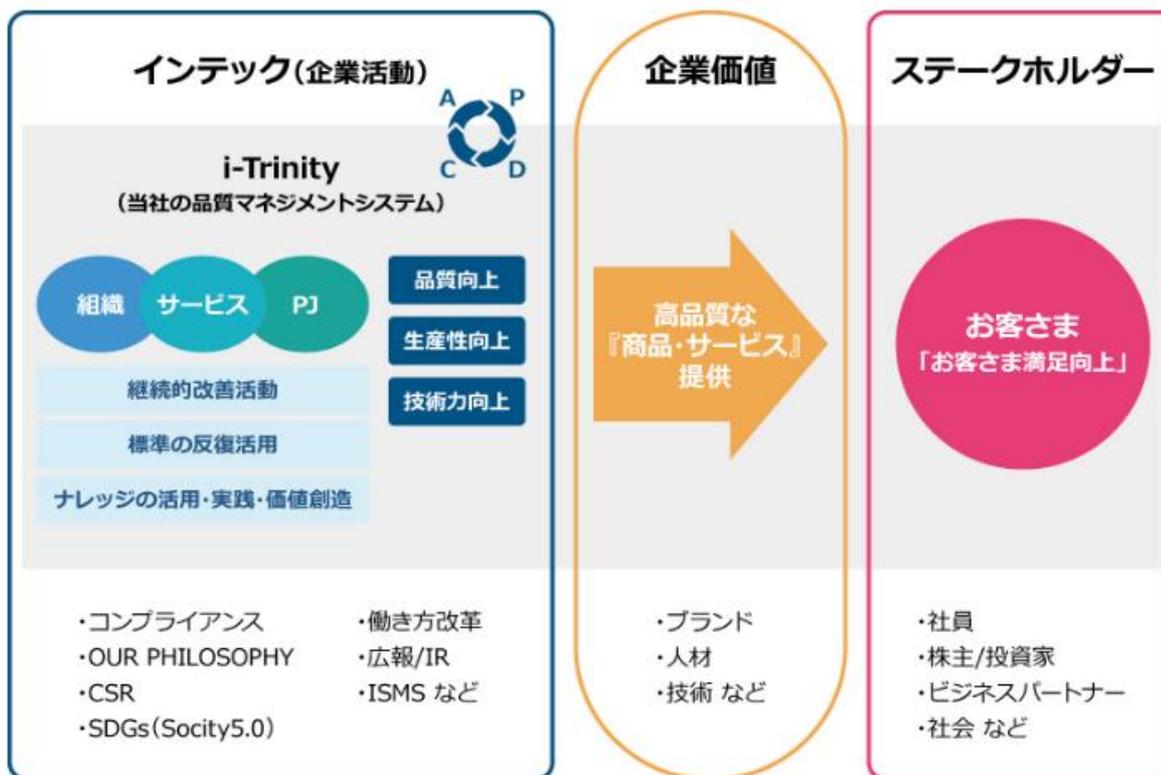
2 運用定着に向けた施策

- 2.1 当社の品質マネジメントシステム**
- 2.2 定例会を通じた運用の定着**
- 2.3 効果と今後の課題**

i-Trinity

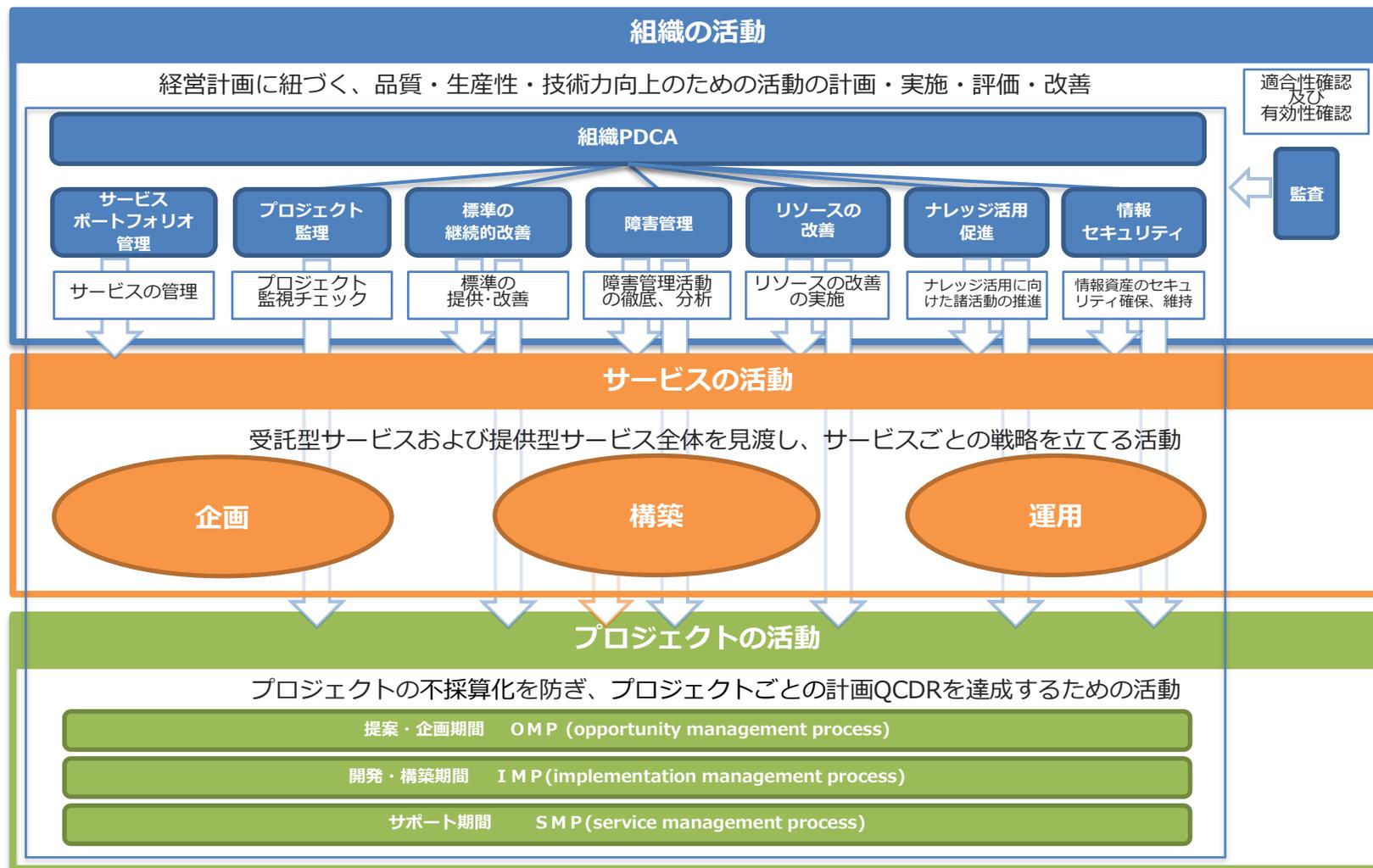
当社では、お客さまの満足度を継続的に高めていくため、独自の品質マネジメントシステム「**i-Trinity**（アイ-トリニティ）」を整備している。

i-Trinityは、標準の反復活用と現場の創意工夫を活かした改善活動により「品質向上」「生産性向上」「技術力向上」を図り、お客さまに高品質な『商品・サービス』を提供することで、お客さま満足の上昇に取り組んでいる。



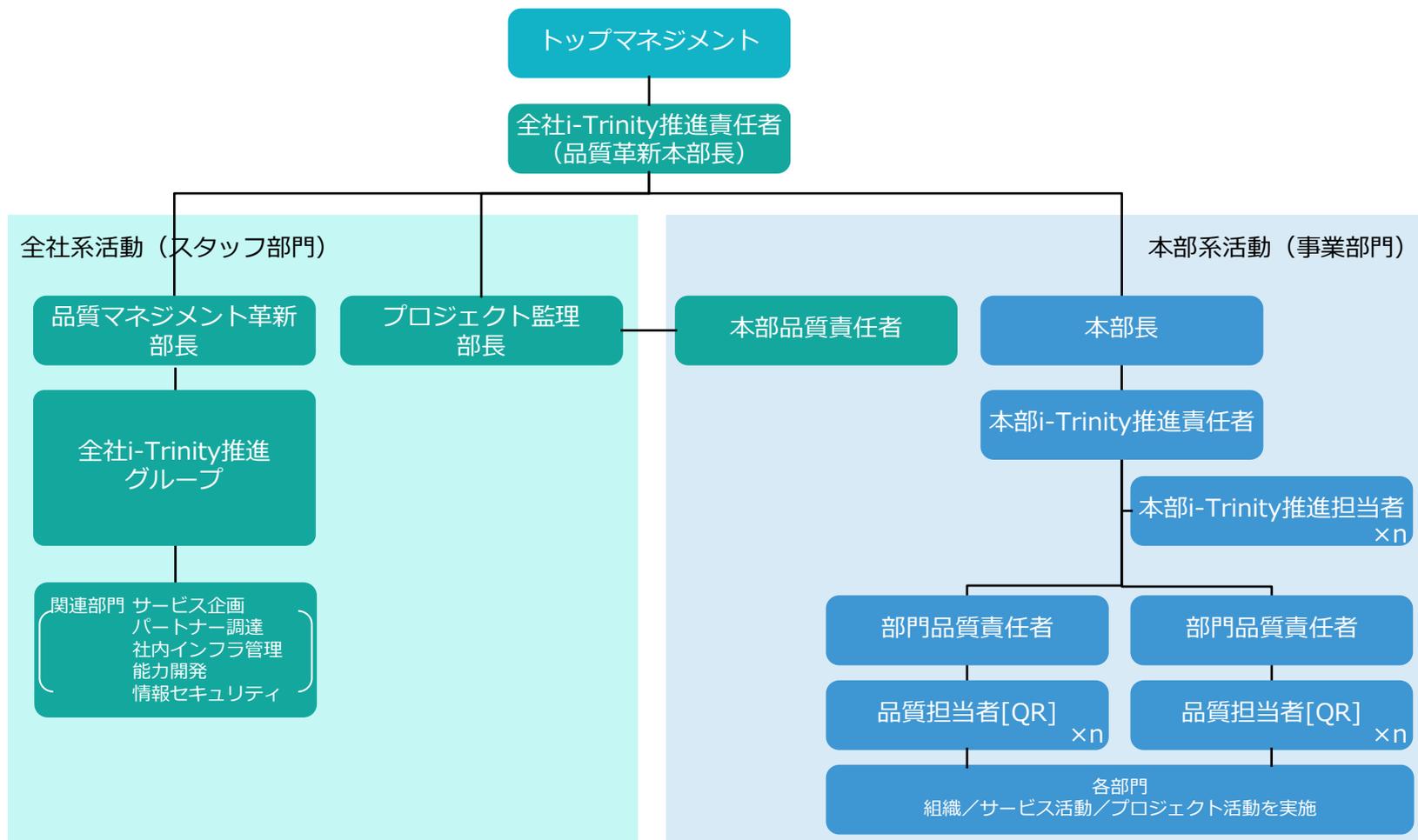
i-Trinityの仕組み

i-Trinityの活動は、組織、サービスおよびプロジェクトの活動で成り立っている。



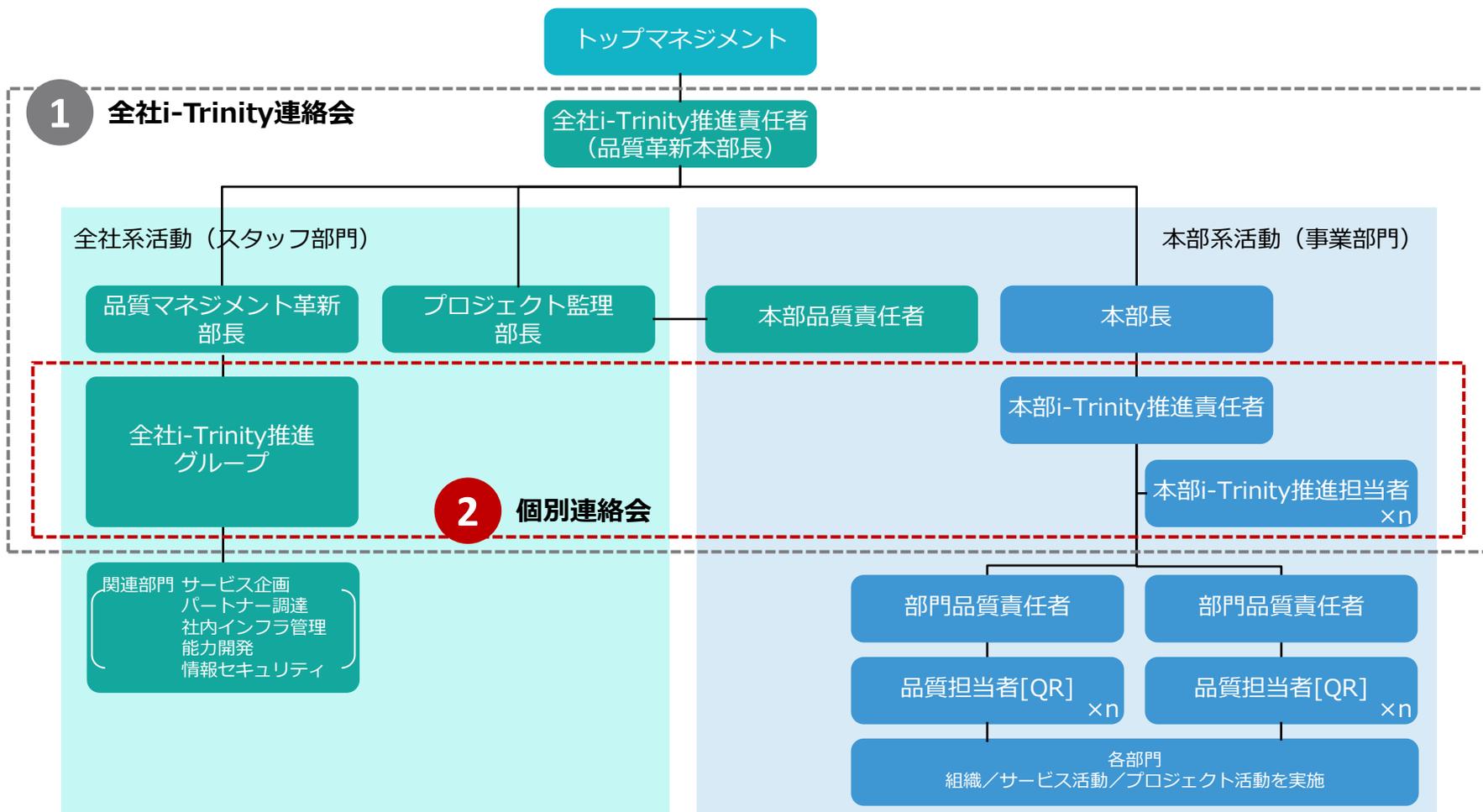
i-Trinity推進の体制

全社の推進担当と各事業部門の推進担当を設置している。



2.2 定例会を通じた運用の定着①

品質マネジメントシステム運用定着を図るため、全社i-Trinity連絡会、個別連絡会の2種類の会議体を設置し運用を行った。



2.2 定例会を通じた運用の定着②

	全社i-Trinity連絡会	個別連絡会
開催形態	全社のi-Trinity推進担当が一堂に集まる会合	スタッフ部門と事業部門との一対一の会合
開催頻度	月1回	概ね週1回（事業部門により異なる）
目的	<ul style="list-style-type: none"> •方針展開 •スタッフ部門から連携事項の周知 •事業部門の共通の悩みの共有や解決 •先行導入部門の事例共有 	<ul style="list-style-type: none"> •事業部門固有の課題についての解決支援など事業部門の状況に応じた支援の場として活用
内容	<p>スタッフ部門からの連携事項</p> <ul style="list-style-type: none"> •年間活動計画やマネジメントレビュー結果の共有 •「i-Trinity」の改善内容の紹介 <p>事業部門からの事例紹介例</p> <ul style="list-style-type: none"> •「i-Trinity」を自部門に適用する際のプロセステラリング事例 •「i-Trinity」の自部門での運用事例 •ISO9001認証取得部門からの取得に向けた活動内容 	<p>事業部門の状況に応じた支援例</p> <ul style="list-style-type: none"> •ISO9001認証取得を目指す部門向けに認証取得準備会の開催

2.2 定例会を通じた運用の定着③

I 全社i-Trinity連絡会に関するアンケートで挙げた主な意見

良かった点	要望
<ul style="list-style-type: none"> • 全社の動きが分かることと、他本部の取り組みが大変参考になります。<u>全社で一緒に取り組んでいるという一体感が生まれて良いと感じています。</u> • <u>どんな情報であれ、他本部の情報は刺激になっている</u>と思います。 • <u>横並びのコミュニケーションは続ける必要がある</u>と思います。 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>本部間でディスカッションできる場</u>（Zoomブレイクアウトルームなど）などがあれば、活用していきたいと考える。 • 多くの携わっている方の知識・知恵を束ねることができれば、推進力が増すと思います。例えば機関紙のようなものを企画し、全員が何らかの発信をできるようにしていけたら良いですね。 • 各本部の発表など横連携の情報だけでなく、<u>マネジメント報告内容の展開も継続していただきたい。</u> • 各本部の状況を月次で共有できるとよい。 • <u>各本部の内部でのi-Trinity推進のできるだけ具体的な方策についての情報が聞いてみたい。</u> • ISO審査に向けた取り組み（体制・計画など詳細な情報）。 • 最後まで参加が難しい場合があるので、指示事項を前半に行ってほしい。 • <u>関連するスタッフ部門からも情報発信してほしい。</u>

2.3 効果と今後の課題

I 効果

- 全社の方針と本部の方針が整合し、より目標達成に向けた活動となった。
- 先行導入部門の事例発表では、聞き手側と発表側でそれぞれ次の効果があった。聞き手側、特に新たに「i-Trinity」を導入した部門にとっては、先行導入部門の導入にあたっての工夫点などが参考にできた。発表側は、発表資料を作成することで、これまで自部門で取り組んできた内容を整理する機会になった。
- 先行導入部門におけるISO9001認証取得。

I 今後の課題

- 事業部門のi-Trinity推進担当へのアンケートで挙げた要望や課題への対応。
- ISO認証取得部門の拡大への対応。

3 次のステップに向けた基盤整備

3.1 背景と目的

3.2 品質マネジメントシステムのサービス対応

3.3 現状と今後の課題

3.1 背景と目的

I 背景

事業活動と統合した品質マネジメントシステムを構築するうえで、サービス型ビジネスを見据えたマネジメントシステムの整備が急務となっている。

I 目的

上記に挙げたような背景を受け、品質マネジメントシステムへ「ISO/IEC 20000-1 (ITSMS)」に準拠したサービス対応を実施した。

主な目的は以下の点である。

- PDCAサイクルによる継続的改善
- お客さまと合意したサービスレベルに基づくITサービスの安定的（継続的）な提供
- ITサービスの提供を担う人材の高度化
- お客さま、マーケット、社会における認知度の向上

3.2 品質マネジメントシステムのサービス対応

ISO/IEC20000-1 (ITSMS) の認証取得を視野に入れ、同規格に準拠する内容とした。整備にあたって工夫した点は以下の点である。

■既存の品質マネジメントシステムとの融合

次ページ以降で説明

■事業年度計画とサービスポートフォリオの管理単位の考え方を定義

受託型ビジネスとサービス型ビジネスの両方を取り扱っている事業部門向けに事業年度計画とサービスポートフォリオの管理単位の考え方の指針を定義した

■サービス年度計画に基づくサービス活動の運営イメージの定義

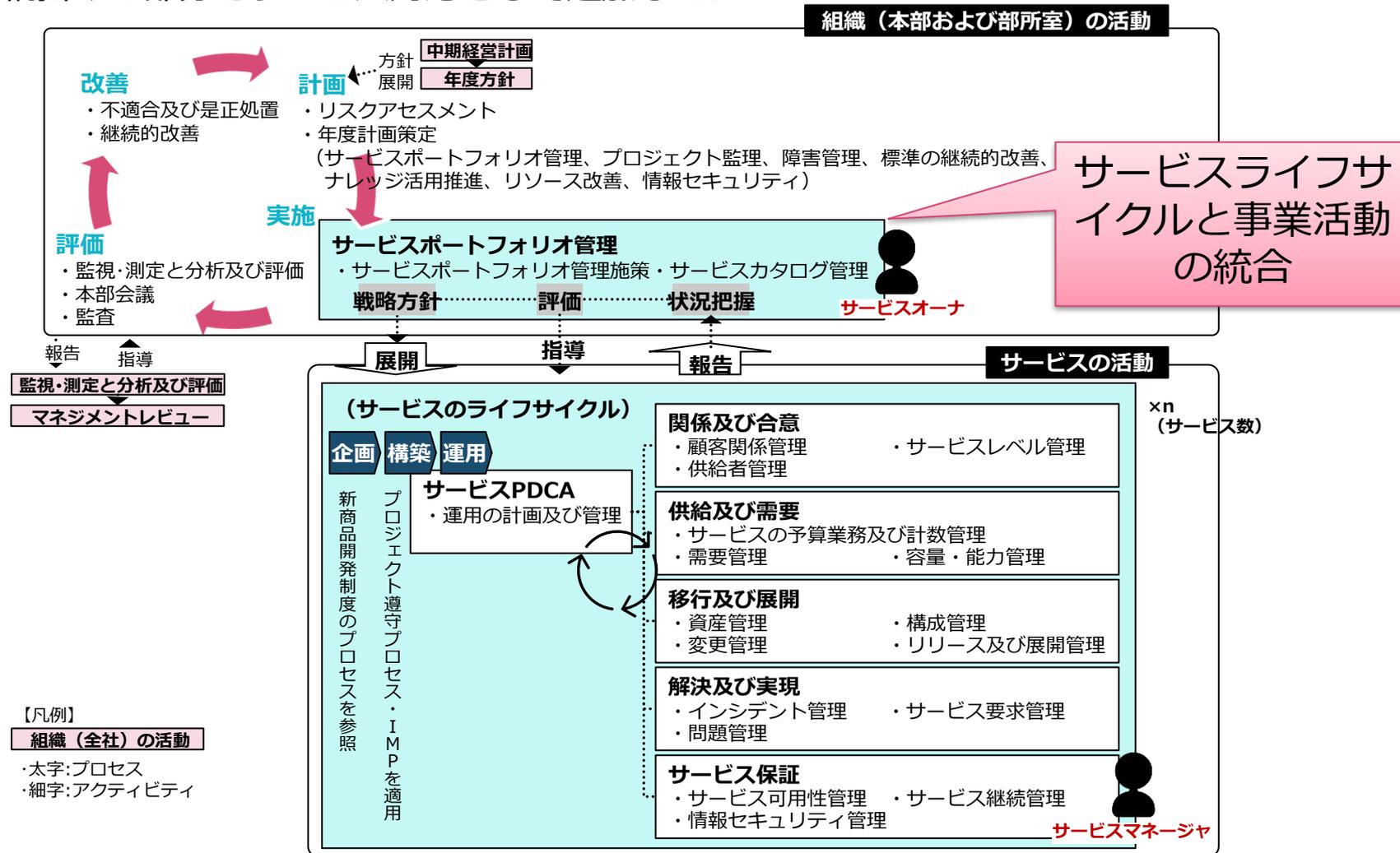
次ページ以降で説明

■サービス活動特有の役割の定義

サービスオーナー、サービスマネージャなど、これまで社内に馴染みの薄かった役割について明確に定義した

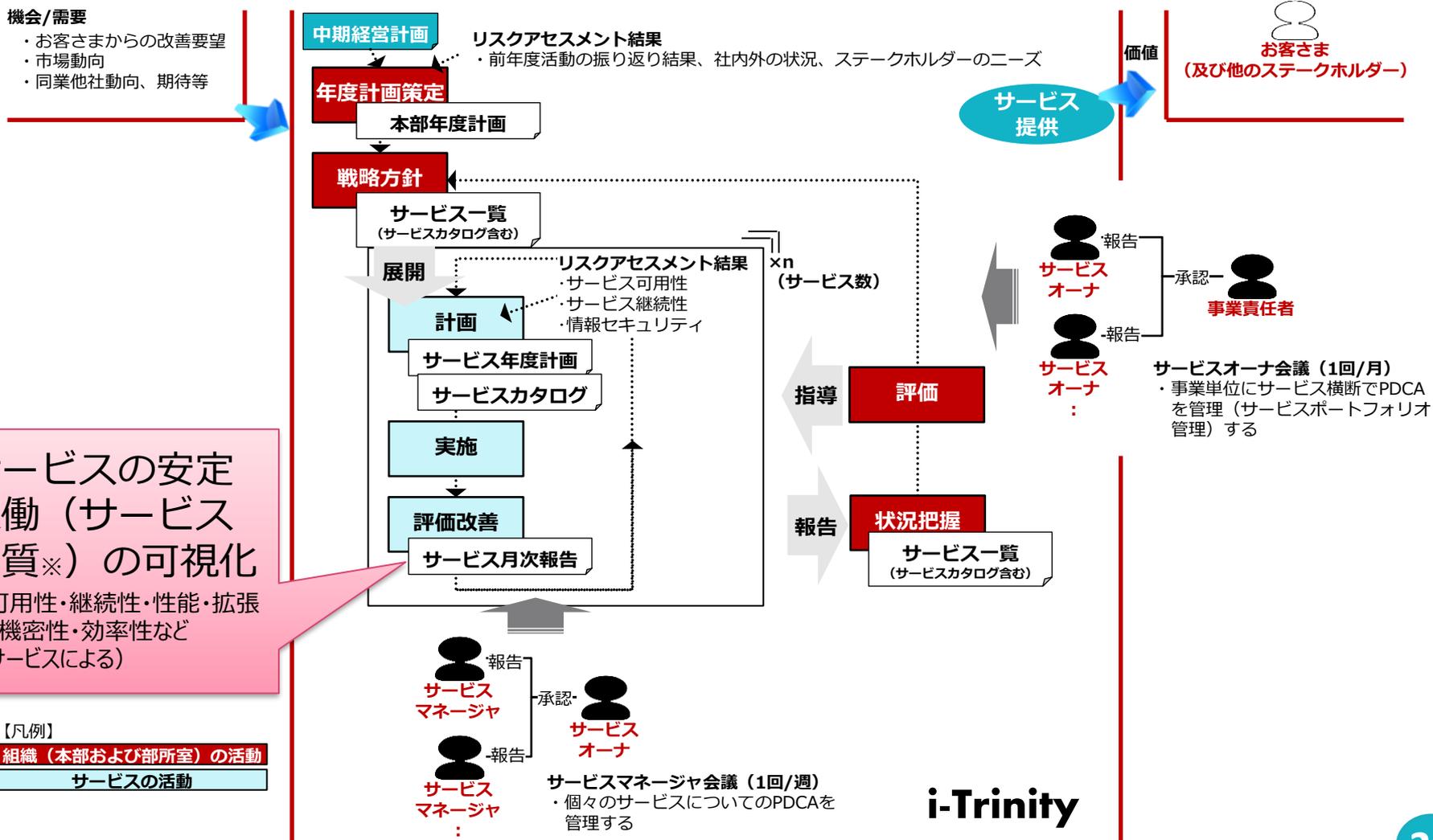
既存の品質マネジメントシステムとの融合

下図はサービスプロセスの全体像である。既に構築済みの品質マネジメントシステムに水色網掛けの部分サービスを対応として追加した。



サービス年度計画に基づくサービス活動の運営イメージの定義

下図はサービス活動の運営イメージである。サービス年度計画を起点とした、PDCAサイクルを意識した。



i-Trinity

3.3 現状と今後の課題

本年3月から、既にサービス型ビジネスを実施している部門を先行導入部門として選定し、同部門において、フィット&ギャップ分析を開始したところである。現時点で判明している点は以下の点である。

I 現状

- サービス運用に関するサービスレベル管理、インシデント管理等のプロセスについては、既に取り組んでいたが、サービス年度計画からの一連のPDCAサイクルを回すという活動が十分できていなかった。

I 今後の課題

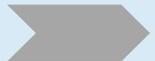
- 先行導入部門での運用を通じてマネジメントシステムの改善。
- 新たにサービス型ビジネスに取り組む部門向けの教育。
- 受託型ビジネスの運用・保守プロジェクトへの新たに整備したプロセスの適用。
- サービス型ビジネスの基盤整備の取り組みに対する有用性の評価

4 今後の展望

4.今後の展望

今回の取り組みにより、品質マネジメントシステムの運用定着、サービス型ビジネスを見据えた基盤の整備、先行導入部門におけるISO9001認証取得など、一定の成果があったと考える。

今後は、引き続き、構築した品質マネジメントシステムのPDCAサイクルを回していくとともに、ISO認証取得部門の拡大、複数あるマネジメントシステムの統合に取り組んでいく予定である。

課題	2021	2022	2023
(1) 品質関連施策が部分最適となっている			
(2) マネジメントシステム未導入部門がある			
(3) 受託型ビジネス中心からサービス型ビジネスへのシフト			
(4) 複数のマネジメントシステムが存在している			



「質で語られる信頼のトップブランド」の確立を目指す

ご清聴ありがとうございました

ITで、社会の願い叶えよう。



TIS INTEC
Group