

ユニリタマガジン

UNIRITA

Magazine

vol.81



特集

カスタマーサクセス視点で
事業成長を支えるIT部門の新たな役割

SaaS型オートメーションハブ「auttit」

システム運用関連 研修サービスのご紹介

未来へ翔る! 第41回 UNIRITAユーザシンポジウム 開催レポート

お客様への価値提供を最大化するために!
変化を続けるユニリタの新体制

カスタマーサクセス視点で 事業成長を支えるIT部門の新たな役割

2025年、IT部門の役割は変わるべきか？

「システム導入のサポート役」から「事業成長の推進者」への変革の必要性

IT部門はこれまでシステムの導入・運用を支えるサポート役でしたが、DXの進展により、事業部門が求めるのは単なる業務効率化ではなく、受注率向上を支援するデータ活用や精度の高いターゲティング、顧客満足度向上の仕組みなど、成長を加速させるITへと変化しています。もはやコストセンターではなく事業戦略の推進力となるべきIT部門がこの変革を実現するには、システム導入後の定着化支援や施策の効果可視化、PDCAの実施、さらには事業部門のKPI達成に向けた最適なIT活用の提案など、カスタマーサクセスの視点を取り入れることが鍵となります。今こそ、IT部門はシステムを管理する部門から、事業を理解しITを活用して企業の競争力を高める「事業成長の推進者」へと進化することが求められています。

事業部門との連携を成功させる3つのポイント

IT部門が事業部門と連携し、ITを活用して事業成長を推進するためには、単なるシステム導入のサポートを超えた関係構築が必要です。そのために、以下の3つのポイントを意識することが重要です。

POINT ① 事業視点を持ち、技術だけでなく事業を理解して成長を推進

IT部門の役割は、システムを導入・運用することだけではありません。最終的なゴールは「ITを活用して事業の成果を生み出すこと」にあります。しかし、これまでのIT施策は、「技術的に優れたソリューションを提供する」ことに焦点が置かれがちでした。

事業部門が求めているのは、システム導入の成否ではなく、「そのIT施策が事業にどのような影響を与えるか」です。たとえば、営業部門なら受注率や商談数、カスタマーサポート部門なら対応時間や顧客満足度といった事業におけるKPIに直結するITの活用が重要になります。そのため、IT部門も技術視点だけでなく、「事業部門のKPIに対してITがどのように貢献できるのか？」を考える必要があります。

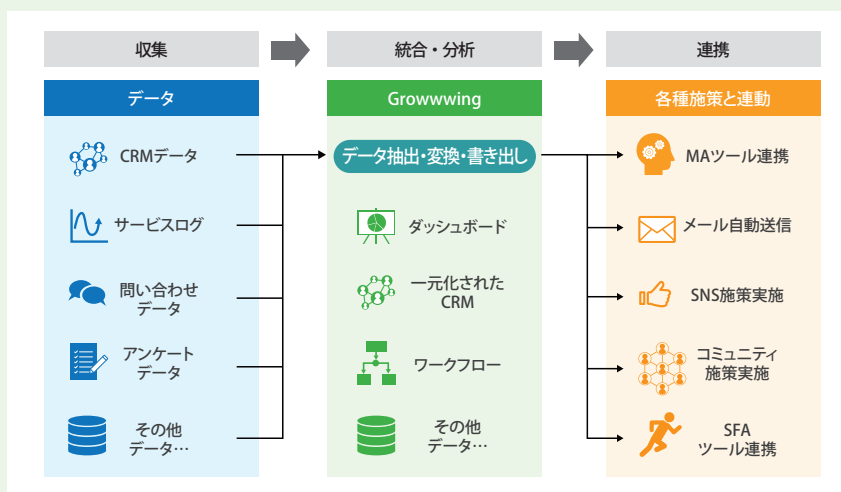
- ・事業部門の目標や課題をヒアリングし、ITが解決できるポイントを探る
- ・KPIを意識し、システム導入によって「どの数値がどれだけ向上するのか」を明確にする
- ・事業部門と共通のゴールを設定し、IT施策が事業の成果にどう貢献したかを可視化する

こうした「技術ありき」ではなく「事業ありき」の発想を持つことで、事業部門との関係がより強固なものになります。

事業成長を支援する 「Growwring」のご紹介

事業部門との連携を強化し、「事業成長の推進者」としての役割を果たすためには、適切なデータ活用が不可欠です。しかし、多くの企業では、IT施策の効果測定や事業部門への価値提供を継続的に行うための仕組みが整っていません。そこで、カスタマーサクセスプラットフォーム「Growwring」が有効なソリューションとなります。

「Growwring」は、単なるデータ統合ツールではなく、企業全体のデータ活用を加速し、事業成長を支援する基盤です。



POINT ② カスタマーサクセス的なアプローチで事業部門と伴走

SaaS企業におけるカスタマーサクセスは、単なる「導入支援」ではなく、「顧客がツールを使いこなし、成果を上げられるように支援すること」を目的としています。IT部門も同じように、「事業部門がITを最大限活用し、成果を生み出せるように支援するパートナー」へと変わる必要があります。特に、IT導入の現場では「システムは導入したものの、現場で使われずに終わる」という課題が頻繁に発生します。これを防ぐためには、以下のようなカスタマーサクセス的なアプローチを取り入れることが効果的です。

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 「導入して終わり」ではなく、定着・活用・効果測定までを設計する | <ul style="list-style-type: none"> システム導入後の定期的なフォローアップを行い、利用状況をチェックする 事業部門の業務プロセスに合わせた最適な活用方法を提案する |
| <ul style="list-style-type: none"> データを活用してIT施策の成果を可視化する | <ul style="list-style-type: none"> システム導入前後で業務の改善度合いや生産性向上を測定し、成果を示す 事業部門が感じている課題をデータをもとに解決するアプローチを提案する |
| <ul style="list-style-type: none"> 「使ってもらう仕組み」をつくる | <ul style="list-style-type: none"> 事業部門がシステムを活用しやすいように、トレーニングやガイドラインを提供する 事業部門内での活用事例を積極的に共有し、利用促進を図る |

このように、システム導入を単なる「プロジェクトの終了点」とするのではなく、「事業の成果を生み出すスタート地点」と捉え、事業部門と伴走する意識が重要です。

POINT ③ 事業部との連携により事業成長を推進するIT部門へ

事業部門とIT部門の間には、しばしば「縦割りの壁」が存在します。その結果、IT部門の取り組みが事業部門に十分に伝わらず、「ITは現場のことを分かっていない」「導入したシステムが使いにくい」といった不満につながることもあります。

この壁を壊し、事業部門から「頼られるIT部門」になるためには、以下のような工夫が求められます。

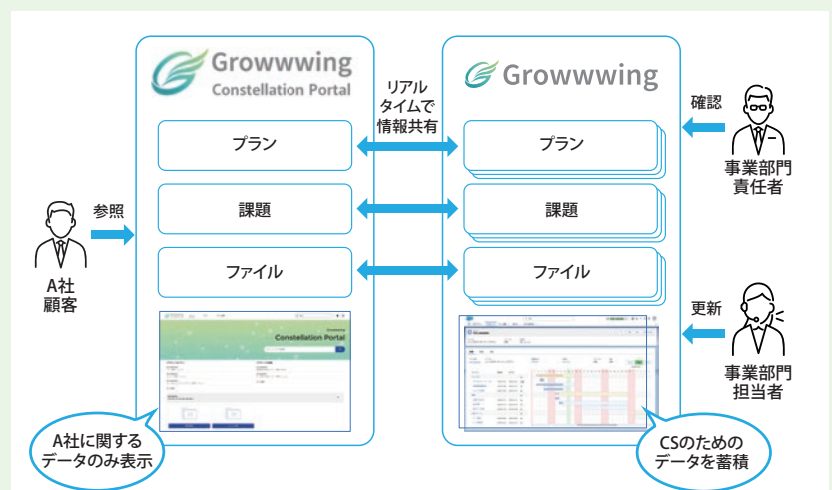
- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 事業部門との定期ミーティングを設ける | <ul style="list-style-type: none"> システム導入時だけでなく、継続的に事業部門と意見交換を行い、ニーズを把握する IT施策の進捗や成果を共有し、双方の理解を深める |
| <ul style="list-style-type: none"> 成功事例を積極的に社内で発信する | <ul style="list-style-type: none"> 「このIT施策で業務効率が〇%向上した」「このシステム導入で売上に貢献した」といった事例を社内に広める 事業部門がITの価値を理解しやすくするため、分かりやすいレポートや資料を作成する |
| <ul style="list-style-type: none"> 事業部門が「相談しやすい」環境を整える | <ul style="list-style-type: none"> IT部門への問い合わせをしやすくするため、窓口を設ける（Slack・Teamsの専用チャネルなど） 事業部門のニーズを吸い上げるための「IT相談会」や「ワークショップ」を実施する |

このように、IT部門の活動を積極的に見せ、事業部門と密接に関わることで、「頼れるIT部門」から「事業成長の推進者」へと進化することができます。

導入メリット	サイロ化されたデータの統合で、全社的なデータ活用が可能に
	パーソナライズされた顧客体験で、売上・顧客満足度の向上
	IT部門と事業部門の連携強化で、データドリブンな意思決定を推進

これからのIT部門には、単なるシステム管理ではなく、データを活用し事業部門と共に成長を加速させる役割が求められています。

そのための第一歩として、「Growwwing」の導入を検討してみませんか。



SaaS型オートメーションハブ「auttit」



～既存システムとの連携や業務スケジュールによるシステムコントロールを簡単に～

DXの進展により、システム開発にはスピードと柔軟性が求められています。クラウドネイティブなアーキテクチャは、その要件を満たす有効な手段ですが、オンプレミスとの連携が求められる場面では、実装の複雑さが課題となります。

「auttit (オーティット)」は、この課題を解決するSaaS型オートメーションハブです。UNIRITAマガジン78号ではその概要を紹介しましたが、今号ではさらに踏み込み、活用の具体例や導入のポイントを紹介します。

FaaSの課題を解消し、開発スピードを加速する「auttit」の強み

システム開発にスピードが求められる現在の状況下では、FaaS (Function as a Service) の活用が主流となりつつあります。しかしFaaSには次の2つの課題が存在します。

オンプレミスシステムとの連携をシンプルに

FaaSを活用する際、オンプレミス型システムとの連携には複雑な実装が必要となります。例えば、AWS Step Functionからオンプレミスの処理を実行するには、以下の手順が必要です。

STEP 1 AWSのSSM Agentを導入	STEP 3 処理完了の確認ステップをポーリングで実装
STEP 2 処理実行のステップを実装	STEP 4 処理結果の取得ステップを実装

また、これらの手順を実行したい各処理を個別に実装する必要があり、開発工数が増大し、システムの保守性も低下します。

「auttit」では、これらの複雑な実装をシンプルに解決できます。

「auttit」のWEB APIに実行したい処理を指定するだけで、オンプレミスの処理を直接実行できます。これにより、従来必要だった複雑な処理の実装が不要になり、開発スピードの向上が期待できます。

業務カレンダーに対応したスケジュール管理が可能

FaaSでは、cronで実現できるような単純サイクルのスケジュールは容易に組めるものの、業務カレンダーのように複雑なサイクルのスケジュールに対応するのは困難です。

例えば、AWSであればSSM Change Calendarを活用して休日を定義し、Step Function内の処理の先頭でカレンダーの確認や休日判定を行い、実行しない日であればスキップする処理の実装が必要になります。

さらに、休日シフトなどの複雑なスケジュール制御を組み込もうとすると、実装の難易度はさらに高まります。

「auttit」は、ジョブ管理ツール「A-AUTO」から継承した高度なスケジュール機能を備えており、複雑な業務カレンダーのパターンにも柔軟に対応できます。これにより、FaaSの持つスケジュール管理の課題もクリアできます。

クラウドシフトの過渡期から成熟期まで、「auttit」が実現するスムーズな運用管理

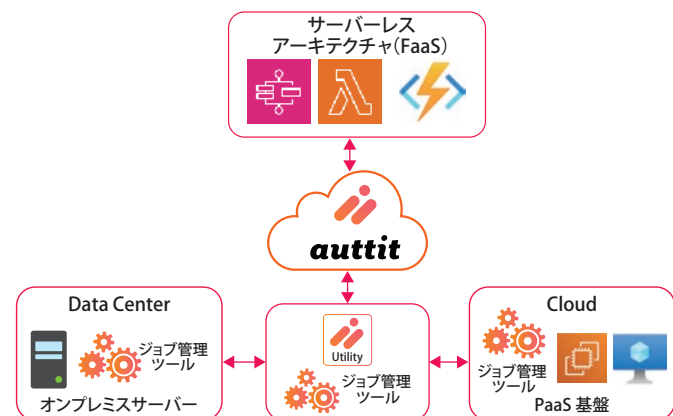
DXの進展により、基幹・周辺システムはクラウドへと移行しつつあります。しかし、クラウド移行の過程では、システムの安定稼働を維持しながら、新たなアーキテクチャに対応できるよう運用体制を段階的に刷新していくことが求められます。

「auttit」は、既存システムの運用手法を踏襲しながら、スムーズなクラウド移行を支援する機能を備えています。

クラウドシフトの過渡期も安心の運用管理

クラウドシフトの初期段階では、既存のシステム運用を継続しながら新システムとの連携を行うケースが多くなります。

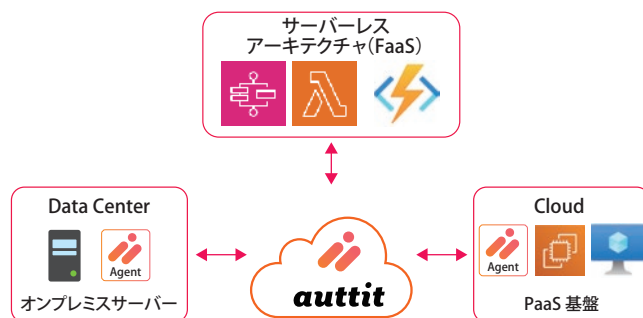
「auttit」は、こうした環境に対応し、既存のジョブ管理ツールと連携する機能を提供します。これにより、運用管理は従来のツールのまま、新しいシステムのインターフェース部分を「auttit」が担うことで、無理なくクラウドシフトを進めることができます。



クラウドシフトの成熟期に対応した運用管理への移行

システムが新しいアーキテクチャへと移行する段階では、運用管理そのものを「auttit」に移行するのが効果的です。

「auttit」には、多彩なスケジュール機能とワークフロー機能が搭載されており、従来のジョブ管理ツールの運用管理から「auttit」へスムーズに移行できます。これにより、クラウドシフト後の運用管理も効率的かつ安定的に行えるようになります。



このようにシステム開発の効率化と運用の最適化を同時に実現したい企業にとって、「auttit」は最適な選択肢となります。興味のある方は、当社担当までお気軽にご連絡ください。

※本記事には、執筆時点では未実装の機能も含まれます。

システム運用関連 研修サービスのご紹介

株式会社ビーエスピーソリューションズ（以下 BSOL）ではサービスマネジメントやシステム運用にかかるコンサルティング・サービスを提供しています。経済産業省がDXレポートを公開した2018年以降、企業はDXに取り組んできました。DXを推進するための人材育成のニーズは年々高まっており、特に人材不足が深刻なサービスマネジメントやシステム運用領域の「上流人材の育成」は大きな課題となっています。BSOLでは公開講座（当社がご用意している日程にて開催）とお客様の要望に応じたオンサイト開催を提供しています。

オンサイト開催では、お客様に要望を伺いながら、通常のプログラムをアレンジしたり、オリジナルの研修プログラムを作成することが可能です。これにより、それぞれの企業に最適なオーダーメイド研修を提供し、実践的な人材育成を支援します。

今回は最近開催した「オーダーメイド研修」と、公開講座としてご提供している、昨年リニューアルした「システム運用設計コース」をご紹介します。

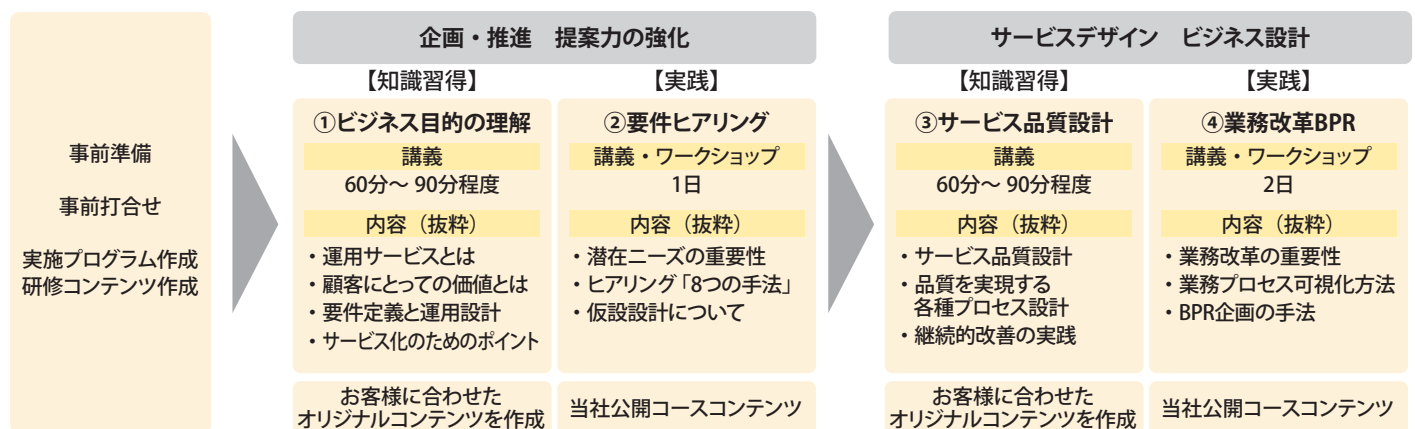
オーダーメイド研修の事例

運用サービス構築のためのサービスマネジメント実践研修（5日間）

情報サービス提供企業A社は運用サービスを提供しており、今後の事業拡大に向けて、提案から実装までを担うメンバーの育成が急務でした。お客様の課題をお伺いし、BSOLのサービス提供関連のフレームワークを活用して独自カリキュラムを構築しました。その際、BSOLの公開コース（要件ヒアリングやプロセス改革（BPR））のコンテンツも活用しながら、新規コンテンツの構築と合わせ、ワークショップを織り交ぜたより実践的なカリキュラムを組んで実施しました。研修実施後には、成熟度指標の構築・評価による成長具合の見える化なども合わせて行うことによって、知識の定着を図りました。

お客様からもご評価いただき、継続的な実施も決定しています。

プログラム構成例



公開講座

「サービス化時代のシステム運用設計」コース

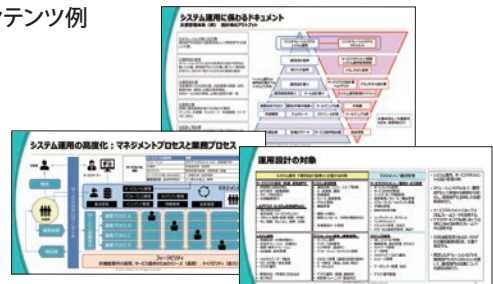
昨今、システム運用業務ではシステムの安定稼働だけでなく、顧客視点に立った新たなビジネス価値の創出が求められています。

そのため、サービスレベルの設計から実現するプロセス、指標による評価改善まで幅広い領域において、運用を設計する能力が求められています。

研修概要

本コースでは、最新のトレンドからサービスマネジメント、システム運用の構造を理解し、運用設計に必要なドキュメント体系、設計項目を軸として設計のポイントを学びます。また、運用業務を効率的に推進するための各種フレームワークの活用方法も紹介します。講義形式と、ケーススタディによるワークショップ方式の実習でサービスの設計方法の習得を目指します。

コンテンツ例



詳細資料はこちら

https://www.bspsol.com/wpd/semnar_human03/

お客様のご要望にも柔軟にお応えすることができますので、お気軽にご相談ください。

お問い合わせはこちら <https://www.bspsol.com/contact/>



未来へ翔る！

第41回 UNIRITA ユーザーシンポジウム 開催レポート

2025年3月6日から8日にかけて、第41回UNIRITAユーザーシンポジウムが開催され、139社から500名を超える皆様にご参加いただき、盛況のうちに無事終了することができました。ご参加いただいた皆様、そしてご協賛いただきました企業の皆様に心より感謝申し上げます。

今回は会場を福岡から滋賀のびわ湖大津プリンスホテルに移し、「翔る」というテーマのもとに開催しました。このテーマには、デジタル時代における新たな挑戦や、未来への飛躍に向けた希望と意志が込められています。参加者はさまざまなセッションやデモコーナーを通じて、最新のIT事例や革新的なテクノロジーに触れていました。参加者の皆様には共に成長し続けるための貴重な知識とネットワークを深める機会となりました。

オープニングセッションでは、Gigi株式会社の今井了介氏を迎え、「利他」と「社会課題解決」について熱い想いが語られました。

その後、パートナーセッション、事例発表8社、ユニリタグループセッションと、各会場でテーマに沿ったプレゼンテーションが行われ、参加者の皆様は熱心に聴講していました。



会場内には協賛企業様によるデモコーナーが設けられ、参加者たちは各社の最新ITソリューションの説明を熱心に耳を傾けていました。



2日目は主に研究発表が中心となり、23の研究グループが1年間の成果を発表しました。各グループは独自の工夫を凝らし、質の高いプレゼンテーションで聴衆を引き込みました。



また、パネルディスカッションやマネジメントセッションも行われ、昼食時には小椋久美子氏による講演会「失敗を成功に導く心の持ち方」が行われました。

表彰式では、特別ゲストとして荒牧陽子さんと松浦航大さんによる豪華なライブが繰り広げられました。またユーザ会による2025年度の新体制として、役員のご紹介を行ない、幹事・代表・副代表の皆様にご登壇いただきました。

今年度の最優秀活動賞には、九州情報活用・システム運用研究部会「IKOK01 生成AIを活用した業務効率化」研究グループによる「AI使えばよかろうもん！～『教える』も『学ぶ』も、生成AIがサクッとお手伝い～」が受賞されました。他、優秀活動賞には3グループ、審査員特別賞には6グループの計10グループが入賞する結果となりました。1年間の研究活動を経て、研究メンバの皆様にとって、これまでの経験は今後の成長の糧となったことでしょう。

来年も、さらに内容を充実させ、パワーアップした第42回UNIRITAユーザーシンポジウムを開催する予定です。

今回のイベントで得た貴重な知見や交流を活かし、参加者の皆様と共に新たな挑戦に「翔けて」いきたいと考えています。次回も、より多くの皆様のご参加をお待ちしております。引き続き、UNIRITAユーザ会にご期待ください。



最優秀活動賞受賞
「IKOK01 生成AIを活用した業務効率化」研究グループ

2025年度 研究部会メンバを募集中!

UNIRITAユーザ会では、最新技術やシステムの管理手法、情報活用とシステム運用に関するさまざまなテーマについて、1年間にわたって研究できるグループを用意しています。多くのユーザ会会員がこの研究部会活動をIT部門の人材育成や人脈形成の場として活用されています。

研究部会に参加することで自身の研究成果を広く共有し、他の参加者と意見交換を行うことで、さらなる成長につながることでしょ。新たな知見を共有し、共に成長する機会をお見逃しなく!

研究部会活動は5月から始まります。ぜひご参加いただき、来年のUNIRITAユーザシンポジウムで研究成果を発表ください! 来年の研究テーマは以下のとおりです。皆様の積極的なご参加をお待ちしています。

2025年度の研究テーマ

東日本情報活用研究部会		
これからのIT	AI時代に必要なデータガバナンス	量子コンピュータの現実的な可能性について考える
「2025年の崖」を迎えた変化	データドリブン経営の実現	生成AIとエンジニアの共存
システム開発における画像生成AI活用	農業分野におけるIT活用	令和時代におけるサイバーセキュリティおよびBCP対策
人とコンピュータの相互作用	健康・福祉を支援するテクノロジー	
東日本システム運用研究部会		
運用管理事例	引継ぎレスの実現	運用現場が描く未来の運用ビジネス
SX・DX・レガシー、マルチ環境時代のIT運用標準化	セキュリティリスク対策の運用最前線	運用現場から考えるサステナブルIT
脱インシデント対応! ~障害・問い合わせを根本からなくすには~	限られた人材で実現する持続可能な業務運用	パブリッククラウド活用による運用効率化
システムの安定運用を支える共創の鍵		
中部情報活用研究部会 中部システム運用研究部会		
AI活用によるIT人材不足へのアプローチ	AI活用による運用品質向上・標準化へのアプローチ	
西日本研究部会		
業務変革とIT活用	AIに任せる日常業務 ~自動化によるビジネス効率化の新常識~	AI拡張型開発による次世代システム構築の新潮流
サービス管理を快適に ~ ITSMツール最適化で業務を加速~	新時代のデータ活用戦略 ~ガバナンス強化で支える効率的な業務環境~	DX推進の障壁と成功への道筋 ~まだ進まないのかDX? ~
ヒューマン・コンピュータ・インタラクション(HCI)の最適化 ~人間とコンピュータの境界を超えるユーザーエクスペリエンス(UX) ~		
九州研究部会		
HCIを活用したサービスの可能性	IT技術を駆使したウェルビーイングの促進	

研究活動のキックオフとなる春の全体会は以下の日程で開催します。研究メンバ同士の顔合わせの場となるだけでなく、1年間の研究内容の方向性も決定される場でもありますので、ぜひ春の全体会からのご参加をお願いいたします。

春の全体会 日程			
東日本	中部	西日本	九州
5/23(金) 午後	5/22(木) 午後	5/28(水) 午後	5/30(金) 午後
会場: TKP赤坂カンファレンスセンター	会場: ウインクあいち	会場: TKPガーデンシティ大阪 リバーサイドホテル	会場: TKPガーデンシティ 博多新幹線口

詳細、お申し込みはこちら
メンバ募集締切:5/9(金) 17:00

https://www.uniritauser.jp/activities/#research_theme_area

お客様への価値提供を最大化するために！ 変化を続けるユニリタの新体制

ユニリタグループでは、常に市場の変化に対応し、お客様への価値提供を最大化するために、組織体制の見直しを行っています。今年度も新たな体制のもと、より一層のサービス向上を目指し、組織を進化させていきます。本記事では、ユニリタの組織変更の概要と、それによってお客様にどのようなメリットが生まれるのかを紹介します。

組織変更の背景

近年、DXやデータマネジメントの重要性が高まり、多くのお客様が新たなビジネスモデルへの適応を迫られています。ユニリタもこの変化に対応し、お客様にとってより有益なサービスを提供できるよう、組織体制を強化することを決定しました。

ユニリタマガジンの中でも何度か紹介していますが、ユニリタでは昨年設立した「グループ戦略推進室」を中心に、ユニリタグループ全体の力を集約する体制を構築してきました。今年度はさらに一歩進め、現在のITの潮流であるクラウドサービスを軸に、変化し続ける市場環境やお客様のニーズを的確に捉え、より迅速かつ柔軟にサービスを提供するため、新たに「イノベーションプロデュース部」を設立します。組織内のリソースを最適化し、サービス提供のスピードを高めることで、より迅速かつ的確にお客様の課題解決を支援します。

新組織がもたらすお客様へのメリット

メリット
1

サービスマネジメントとデータマネジメントの強化によるDX推進の支援

サービスマネジメントでは、カスタマーサクセスの強化、運用の標準化、業務プロセスの最適化を通じて、最適なIT環境を提供します。データマネジメントでは、製品やサービスの連携を強化し、生成AIなどの活用を通じて、データドリブンな意思決定を支援します。両者を融合させることで、DXの推進をより効果的に支援します。

メリット
2

お客様のビジネス課題を解決するためのパートナーに

単なる支援にとどまらず、「お客様の立場になって」課題の本質をともに探求します。長期的なパートナーとして、最適な解決策を提案し、持続的な成長を実現します。

メリット
3

最新技術を活用したサービスの迅速な提供

クラウドやAIなどの最新技術を積極的に取り入れ、スピーディーかつ高品質なサービスを提供します。市場の変化に柔軟に対応し、お客様の競争力強化を支援します。

メリット
4

ユニリタグループの総合力を活かした、最適なソリューションの提供

ユニリタグループ全体のノウハウと専門性を活かし、幅広い課題やニーズに対応します。多角的な視点から課題の解決策を提案し、お客様に最適なソリューションを迅速に提供します。

ユニリタグループでは組織変更は、企業が成長するための重要なプロセスと考えています。

お客様の課題に寄り添い、最適なソリューションを提供できるよう、今後も進化を続けていきますので、お客様の組織変更や新たな取り組みについても、ぜひお聞かせいただければと思います。

ご意見やフィードバックをお待ちしておりますので、お気軽にご相談ください。

UNIRITA

www.unirita.co.jp

株式会社 ユニリタ

本社 〒108-6029 東京都港区港南2-15-1 品川インターシティA棟
名古屋営業所 〒451-0045 名古屋市西区名駅3-9-37 合人社名駅3ビル

ユニリタグループ

株式会社ヒューアップテクノロジー / 株式会社データ総研 / 備実必(上海)軟件科技有限公司 /
株式会社ビーエスソリューションズ / 株式会社ユニ・トラント / 株式会社ユニリタプラス /
株式会社無限 / 株式会社ユニリタエスアール

※ 本誌掲載の会社名、製品名は各社の登録商標または商標です。

※ 掲載されている内容については、改善などのため予告なく変更する場合がありますので、ご了承ください。

©2025 UNIRITA Inc. MG81-2504-1000-1