



プレスリリース

アトラシアン、ガートナー®社 2021 年マジック・クアドラント™ IT サービス管理ツール部門で概念先行型に選出

35,000 社以上が Jira Service Management を活用したモダンなハイベロシティ ITSM を実現

【2021 年 9 月 24 日】チームのコラボレーションと生産性向上を支援するグローバルリーディング SaaS 企業のアトラシアン (NASDAQ: TEAM) は、2021 年ガートナー®マジック・クアドラント™の IT サービス管理 (ITSM) ツール部門において、概念先行型 (ビジョナリー) の評価を得たことをお知らせいたします。当社の Jira Service Management は、開発、運用、ビジネスチームのデジタルエクスペリエンスの融合に焦点を当てており、2020 年の新規顧客数で最も成長している ITSM 製品に急浮上しました。これにより、ガートナー社が 2021 年 3 月に発表した Gartner Peer Insights Customers' Choice の IT サービス管理ツールでも当社が評価されています。

企業が DX を推進するには、すべてのチームが同じ緊急性と高いベロシティで活動することが重要です。チームが一丸となってビジネスの変化に対応し、優れたデジタルサービス体験を迅速に提供しなければ、ビジネスリスクを抱えることとなります。Jira Service Management は、開発、IT 運用、ビジネスチームを結びつけ、顧客や従業員が求める優れたサービス体験を高速で提供することを可能にする、アトラシアンならではのソリューションです。最近のガートナー®マジック・クアドラント™のレポートによると、「デジタルディスラプションに対応して、ITSM ツールは DevOps ツールチェーンとの統合要件や、ITSM プロセス全体のアジャイルワークフローのサポートに対応し始めている」とされています¹。アトラシアンの ITSM に対する差別化されたアプローチは、DevOps とアジャイルサービスデリバリーを中心としています。

アトラシアンのチーフ・レベニュー・オフィサーであるキャメロン・ディーチは次のように述べています。「インフラストラクチャ&オペレーション (I&O) のリーダーは、DX の取り組みを加速させるために、ITSM のプロセス、プラクティス、ツールを再構築する上で、重要な役割を担っています。デジタル化されたリモートファーストを実現するために、サービスマネジメントへの新たなアプローチを育んでいる 35,000 社以上の ITSM のお客様と力を合わせられることを嬉しく思います。今回の選出は、アトラシアンが新境地を開拓し、サービス管理における未来をけん引することを示しています」。

アトラシアンの ITSM に対するビジョンとその投資は、3 つの重要な信念により形作られています。

開発 + IT + ビジネスの融合が必要： DevOps の理念とプラクティスが勢いを増す中、ITSM とそのソフトウェア・サービス・デリバリー・ライフサイクル全体への適合方法を再構築する必要性が生じています。そこでアトラシアンは、優れた製品や



サービス体験のコンセプトから設計、構築、リリース、運用、サポートに至るまでの一連の作業のシームレスな流れを実現するため、開発と IT 運用、そしてビジネスチームをつなぐ Jira Service Management に投資しています。

協調性のあるチームの自律性が最も重要： リモートワーク、分散型アーキテクチャ、アジャイル手法や新しい働き方の増加により、I&O に対する旧来の中央コマンド&コントロールのアプローチは限界に達しています。アトラシアンは革新的な ITSM ソリューションは、企業内のチームに、迅速な実行と自律的な運営に必要な柔軟性とシンプルさを提供する一方で、協調作業に必要な共通の用語、体験、および管理制御を可能にします。

コストパフォーマンスに優れた適切なサイズの機能が重要： ITSM のコストと複雑さに対する疲労とフラストレーションは、かつてないほど高まっています。当社では、ITSM への新しいアプローチを求める企業のためのソリューションとして、お客様が実際に必要としている機能を、透明性のあるコスト効率の高い方法で提供することに重きをおいています。

アトラシアンでは、大規模なサービスマネジメントを実現し、すべてのチームが高いベロシティで業務を遂行できるよう革新的な機能への投資を続けています。これには、Code Barrel（ノーコード・オートメーション）、Halp（Slack および Microsoft Teams 内での対話型チケット管理）、Mindville Insight（資産・構成管理）、Chart.io（視覚化と分析）、ThinkTilt ProForma（300 以上のテンプレートを備えたローコード/ノーコードフォームビルダー）など、最近の買収が含まれます。

2021 年 マジック・クアドラント™の IT サービス管理ツール部門の完全版レポートは[こちら](#)（英語）でお読みいただけます。

1 Gartner, Inc. "Magic Quadrant for IT Service Management Tools," Rich Doheny, Keith Andes, Chris Matchett, 30 August 2021.

###

アトラシアンについて

2002 年豪州シドニーで創業。あらゆるチームの可能性を解き放つことを企業のミッションとし、チームによる作業の整理、議論、完遂を支援するコラボレーションソフトウェア開発を手掛けています。アトラシアンの顧客はゼネラルモーターズ、ウォールマートラボ、バンク・オブ・アメリカ・メリルリンチ、リフト、スポティファイ、NASA など 236,000 社を超えています。顧客企業はプロジェクト管理、コンテンツ作成・共有やサービス管理ツールを利用することでチーム・コラボレーションを実現し、期限内に質の高いサービスや製品を提供することができます。主要製品はソフトウェア開発チーム向けのオンプレミスおよび SaaS プロダクトで、Jira Software（ソフトウェア開発プロジェクト管理）、Confluence（コラボレーション）、Trello（タスク管理）、Bitbucket（ソースコード管理）、Jira Service Management（ITSM/ESM）、Jira Work Management（ビジネスプロジェクト管理）などがあげ



られます。日本法人のアトlassian株式会社は2013年の設立以来、日本語によるお問い合わせ対応や技術サポートの提供、マーケティングなどの業務を行っています。 <https://www.atlassian.com/ja>

ガートナー社の免責事項

ガートナーは、リサーチ出版物に描かれているいかなるベンダー、製品、サービスを推奨するものではなく、テクノロジー・ユーザーに対して、最高の評価やその他の指定を受けたベンダーのみを選択するよう助言するものではありません。ガートナーのリサーチ出版物は、ガートナー・リサーチ機関の意見で構成されており、事実の記述として解釈されるべきではありません。ガートナーは、本リサーチに関して、商品性や特定目的への適合性の保証を含め、明示的にも黙示的にも一切の保証を行いません。

Gartner Peer Insights Customers' Choice は、個々のエンドユーザーによるレビュー、評価、データを文書化された方法に照らし合わせて適用した主観的な意見であり、Gartner 社やその関連会社の見解を示すものではなく、またそれらを推奨するものでもありません。

Gartner および Magic Quadrant は、Gartner, Inc. および/またはその関連会社の米国およびその他の国における登録商標であり、許可を得て使用しています。無断転載を禁じます。