

保守提案書

私達は、人とITを活かす専門家です

情報システム部門の代行サービス

IT人材不足を活気あふれる部門に変えていきます。

中小企業のIT運用ノウハウと人手をお客様に共有することで、
貴社のさらなる発展に寄与します。

「人とITを活かす専門家」として

2019年をピークに国内の労働人口は減り続け、
経済産業省調べで2030年にはIT人材不足は80万人ほどになると言われています。

だからこそ、一人の専門分野を持つ人が複数のお客様に価値共有をしないとイケないと考えています。

私達は、これからの世代を生きる若者を伸ばし輝かせ育成し続けます。
そんな生き活きとした当社の人材をもって労働人口不足問題を解決していきます。



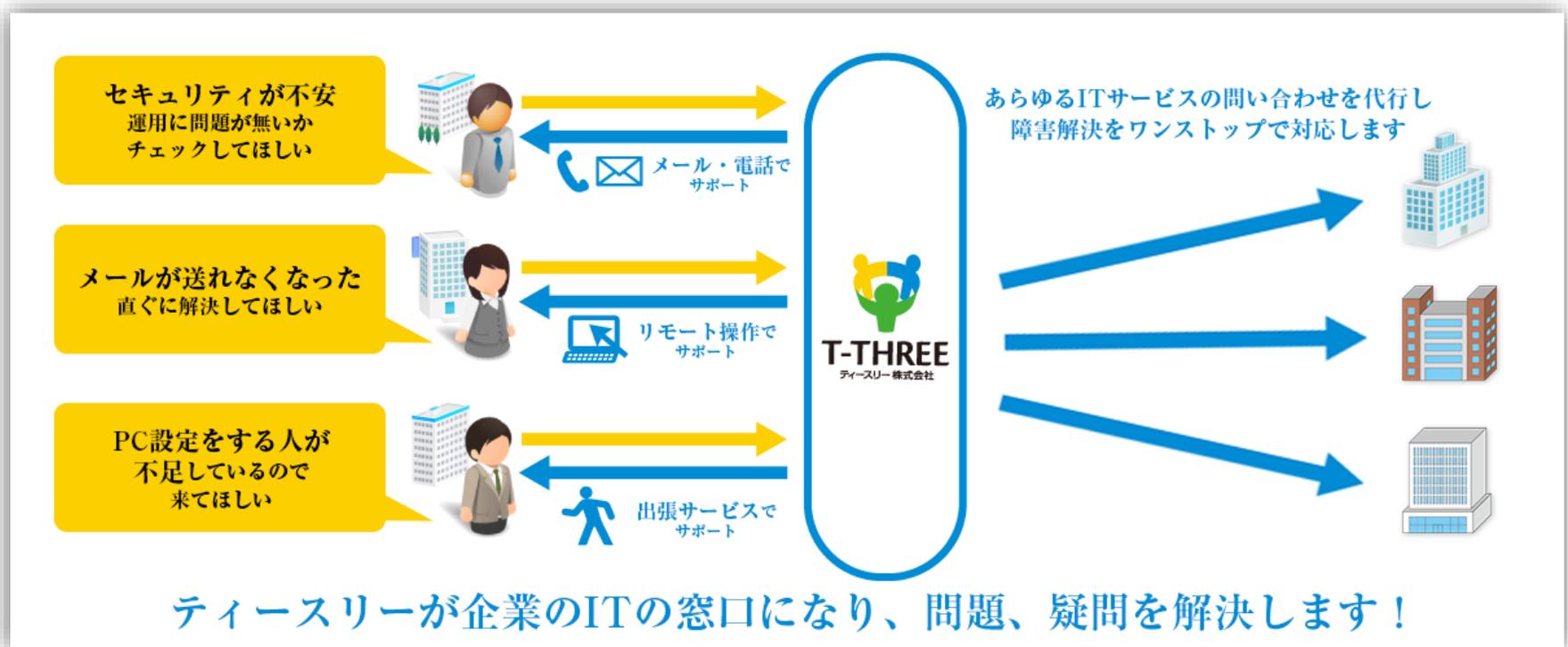
サービスの概要

ITサポート

「慢性的なIT人材不足」の社会問題を解決するためにサービスを立ち上げました

従業員やITサービスの増加や変更で増えてくる本業以外の作業、これらはメーカーやソフトが異なると対応内容も様々で煩雑になります。

ティースリーのITサービスは、ITの様々なトラブルをワンストップで解決するサービスです。ITスキルの充実したスタッフが迅速かつ丁寧に対応いたします。お気軽に相談できる安心のサポートで、御社のIT担当になります。



事業規模ごとのIT担当者の傾向

事業規模で傾向が異なる

個人事業主から30名規模の企業様はIT担当者がいらっしゃらないケースが多く、その役割を経営者や若手社員が兼務で行っている場合が多数ございます。

従業員が増えてくると、IT担当を実施する情報システム部門などが設置されるように組織化されていきます。

当社ではそれぞれのパターンに合わせてサービス展開を行っています。



1-10名規模

- ・ IT担当が不在
- ・ OA機器販売店などが一部領域を担当
- ・ 経営者や若い社員が作業を担うケースが多い



~30名規模



- ・ IT担当の兼任者が配置される
- ・ 本業の合間をぬって作業を実施する
- ・ 会社全体としてITリテラシー向上が課題になる



80名~規模



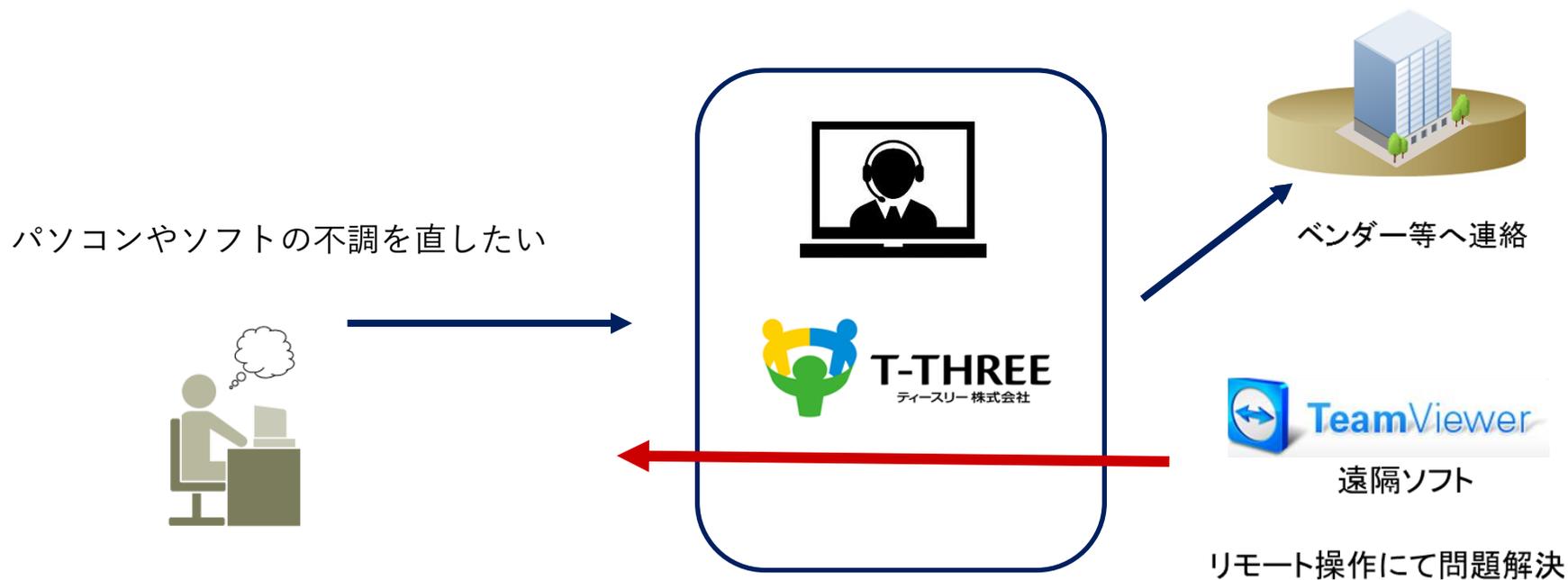
- ・ IT担当の設置
- ・ 担当者が不足しがちで並行作業が多くなる
- ・ 他社事例などのナレッジを取り入れるのが困難



運用保守

例えば、事務所パソコンや利用しているソフトの調子が悪い時に弊社エンジニアが修復対応をします。
電話でのご案内に加え、リモート操作、メール等のご案内を実施します。

修理、交換の際は弊社エンジニアが代わりにメーカーに連絡し様々な手配を致します。



運用保守

例えば、新入社員やパートナーが増えた時、メールやクラウドのアカウントの追加作業が必要になります。

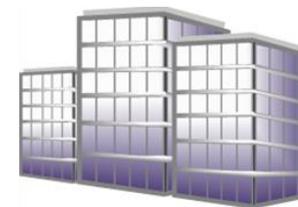
逆に、退社等があった場合はアカウント削除作業が必要です。

このような作業も、ティースリーサポートにてアカウントの追加、削除を致します。



G Suite cybozu

アカウントの管理や操作を
お願いしたい



サーバーに
アカウント手続き



遠隔ソフト
パソコンにアカウントを設定



▶ 運用保守

例えば、様々なIT資産も調達致します。

年間数千件の対応を行っているエンジニア達が、機能面だけでなく価格面も含めて最適なIT機器やサービスを選定します。故障したIT機器の破棄も弊社で代行しています。



パソコンの新規調達や
破棄をお願いしたい



パソコンやIT資産を調達、
初期設定し発送



パソコンの破棄代行



▶ ライセンス調達代行とメリット

当社では市場にあふれるITサービスのライセンス調達の代行を実施しております。
代行によるメリットは販売価格を抑えることと、販売窓口が一本化できる為、管理業務の削減になります。
提供可能なサービスは適宜拡大中です。
導入検討の製品等がありましたらお気軽にご相談ください。



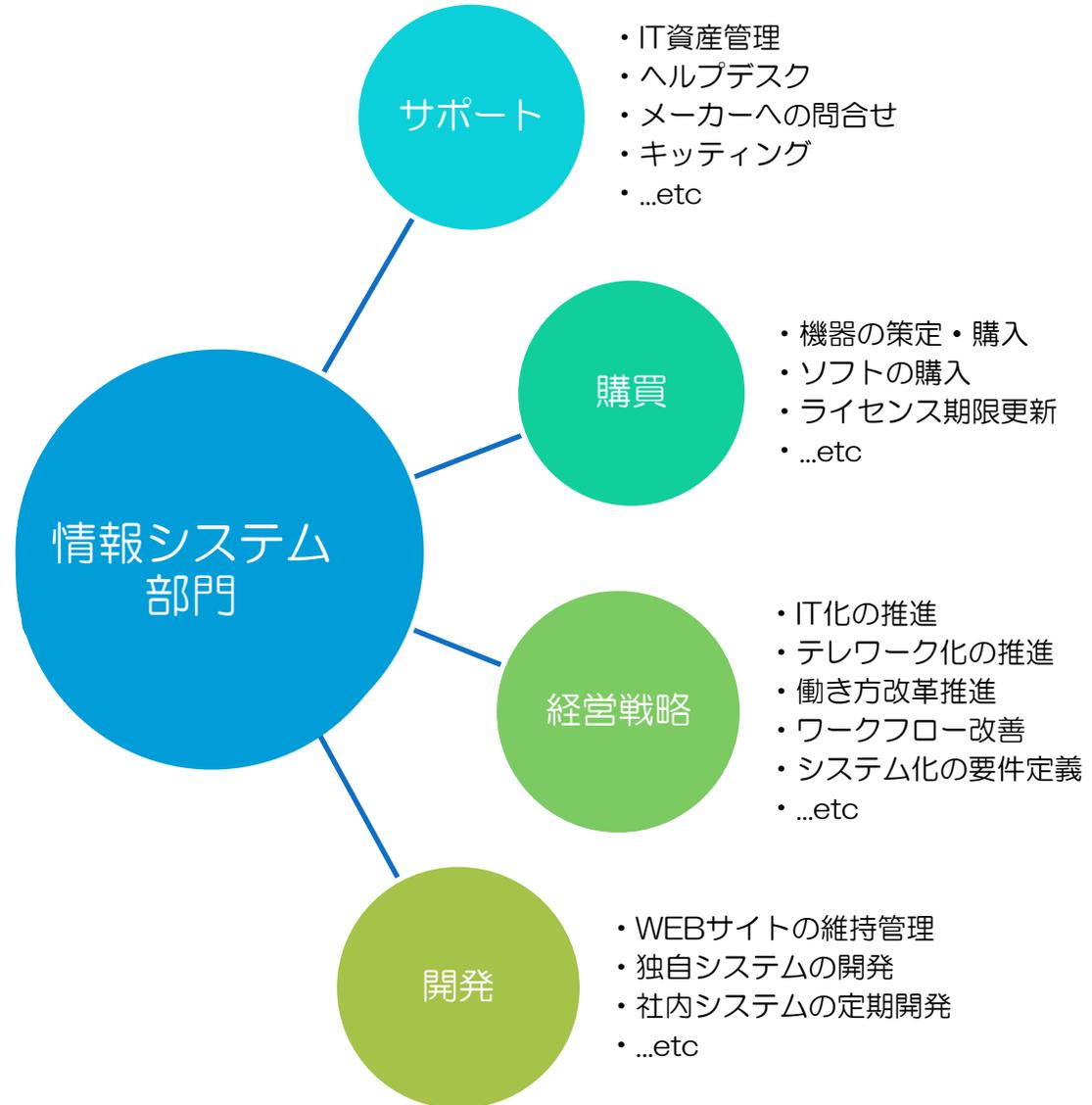
▶ 情報システム部の役割

一般に情報システム部門は企業の規模が大きくなるに連れて設置されていきます。

情報システム部門は、企業の土台を固める重要な役割を担います。

主な役割はこの図の様にまとめられます。

当社のITサポートは、サポートを中心にあらゆるカテゴリの業務を担当致します。



対応実績

小宮創建エンジニアリング様

業種：建築設計事務所

従業員数：～30名

導入前：状況と問題点

お客様「ITシステムの保守業者を契約していたが、個人事業主で急なトラブルの対応に心配があった。業務システムも複数取り入れているため、障害の切り分けができず、復旧までに時間がかかっていた」

導入後：弊社対応

企業様ごとに担当エンジニアが複数付きます。担当者が休暇の際は、他のスタッフに引き継ぎ、間断なくサービスを提供しています。既存システムを業務にどう利用しているのかを把握しているため、障害復旧までの時間短縮が可能であり、新システムへの移行もスムーズに行える体制です。



その他、定期サポート社数は100社以上、全国にございます。
対応数は年間10000件以上の実績がございます。

ご利用企業様紹介（ITサポート）

対応実績

アオアクア様

業種：医療・介護系

従業員数：～100名

導入前：状況と問題点

お客様「拠点や従業員が増えていく中で、パソコン等の障害発生時には役員や社員が対応していた。OA機器販売の会社や、独自で調べたIT保守の会社などはあったが、商品販売以外の提案はなかった」

導入後：弊社対応

ワンストップでIT保守をお任せいただける窓口の設置をしました。柔軟な対応を行えるように定期訪問も実施しました。P-マーク取得と更新に向け、ただコストを掛けるのではなく、IT投資を必要最低限にする提案を行い、採用していただきました。ウイルス感染を運用で防ぐべく、セキュリティセミナーも社内向けに提供しています。



その他、定期サポート社数は100社以上、全国にございます。
対応数は年間10000件以上の実績がございます。

対応実績（情シス代行サービス）

対応実績

ロバート・リード商会様

業種：医療機器メーカー

従業員数：～100名

導入前：状況と問題点

お客様「社内に情報システム部があるが、システムの検証や切り替えの際に人手が不足し、対応に時間がかかっていた。担当者が退職するなど専任が不在になる恐れもあった」

導入後：弊社対応

常駐の専任者を出向させ、会社全体のITシステム管理を実施。人手がさらに必要な場合は、一時的に増員させ、本業への影響を最小限に留めています。



その他、定期サポート社数は100社以上、全国にございます。
対応数は年間10000件以上の実績がございます。

対応実績（情シス代行サービス）

対応実績

株式会社ロケット様

業種：映像制作

従業員数：約30名

導入前：状況と問題点

お客様「社内にITに詳しいものがおらず、なにかトラブルがあるたびに多くの時間を要していた。検索をしても有益な情報をえることがとても困難だった。」

導入後：弊社対応

何か問題が発生したらすぐにリモートで解決をし、お客様のストレスを軽減しております。コンピュータウイルスに関して相談を頂いており、最新で最適な情報をお伝えしております。すべての従業員様から様々なお問い合わせを頂いており都度迅速に対応をしております。



その他、定期サポート社数は100社以上、全国にございます。
対応数は年間10000件以上の実績がございます。

対応実績（情シス代行サービス）

対応実績

葬儀会社

従業員数：約220名 グループ約1200名

導入前：状況と問題点

新入社員のパソコンのキッティングに多く工数を割いており、本社情報システム部門が逼迫していた。式場の各支店の従業員のITリテラシーがあまり高くないことから、些細な問合せが集中していることで逼迫の要因の一つにもなっている。

導入後：弊社対応

本社の技術支援に加え、各支店のパソコンキッティングや各種お問い合わせの対応を実施しております。

パソコン等はストックを用意しておくなどで、できるだけ稼働が止まる事が少なくなるように運用変更を致しました。

必要に応じて現地訪問も致しております。





不動産業

従業員 250名／引継対象者 情報システム部／引継理由 ご退職、30日前のお急ぎの引き継ぎ

引き継ぎの時期が決まっており、時期も短かったため要点を絞り込みました。

サーバーや各種機器にログインするためのアカウント情報をまず第一に収集し、次に現時点の課題や計画をヒアリングしました。

担当者以外にも経営層の方々とも調整し日常業務のヒアリングやご要望などを確認致しました。

お客様を担当していた、クラウドサービスなどの提供会社とも直接コンタクトをとり、過去の実施内容や確認事項などを調査致しました。

引継ぎ後は、日常のITトラブル対応を中心に実施し、ご要望にあった事柄を中心に対応を行っております。

製造業

従業員 150名／引継対象者 情報システム部／引継理由 ご退職、1人情シスで後任不在のため引き継ぎ

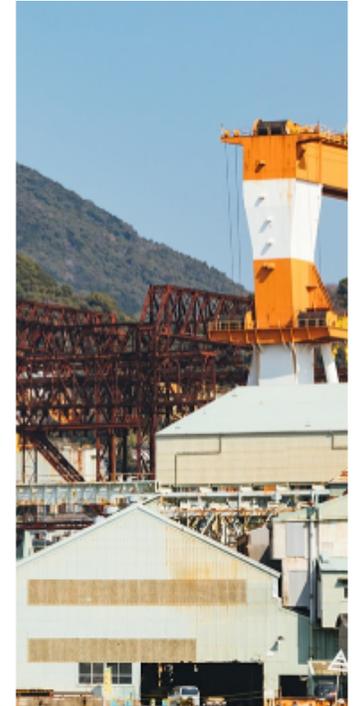
10年ほどシステム運用を担当してきました。キャリアアップを理由に担当業務を引き継ぐことになりました。

基幹システムを複数運用しており、一部は直接データベースの操作なども行っておりました。普段の業務は基本的な担当業務はベンダーコントロールと基幹システムの調整作業ではありましたが、業務内容とIT技術の両面に熟知している必要がありました。

60日という限られた時間の中で現場に半常駐するなど担当業務を引き継ぎました。

情報として不足していた事柄に関しては日々の運用の中で調査するなど対応致しております。

ご退職後は個別に確認することなく引き継ぐことができました。





メディア業

従業員 30名／引継対象者 外部パートナー／引継理由 サービス提供の終了、担当業務の引き継ぎ及び体制強化

フリーランスの方がIT全般を担当しておりましたが、サービスを提供しなくなるという事情があり引継ぎとなりました。

今までは属人的になってしまったところを、組織で対応する運用に切り替え、いつでもIT運用ができる状態に致しました。

各種サービスのIDやパスワードを中心に確認し、普段の運用手順を確認いたしました。

お客様とIT担当者では役割分担が明確でパスワード管理も別であったため、今回を機会に1つに集約するご提案を致しました。

引継ぎ後は、属人的にならない運用で日々のITを支えております。

よくあるご質問 1

Q: 購入元がバラバラなパソコンや、Macの故障があった場合でも対応してもらえるのですか？

A: 「はい。事務所にありますパソコン、Macや、プリンター、ルーターなどあらゆる機器や業務で使うソフトウェアまで対応範囲です」

Q: 遠隔操作のソフトは安全ですか？

A: 「はい。接続する際は、お客様と合意のうえ接続します。接続の際にはワンタイムパスワードを利用するので、勝手に接続される心配もありません。」

Q: 最低利用期間はありますか？何もしてくれない時があるのでは？

A: 「基本的にはありません。パソコン等のトラブルがない場合でも、サポート費用が無駄にならぬよう弊社からシステム改善の提案連絡をする場合もあります。」

よくあるご質問 2

Q: サービスを利用するメリットは何ですか？

A: 「社内のIT担当者を雇用する場合、教育費やその人件費がかかります。まずはその費用削減が見込めます。ITサポートの導入初期に、現在のIT環境の診断をいたします。これで現在の御社にIT環境における課題が明確になります。この課題整理が見えてくると、環境改善の方法が見えてきます。課題の整理が大きなメリットとも言えます。課題解決は人の手やツールの導入などの支援を継続してまいります。」

Q: どのようなサービスをしてくれるのですか？

A: 「ご依頼いただく企業様によって異なります。インターネットの接続不調やパソコンの一時的なトラブル解決から、事務所の移転のお手伝い、クラウドツールの導入支援など幅広く対応を行っています。」

Q: ITサポートと情シス代行サービスの違いは？

A: 「リモート中心の対応がITサポートで、半常駐も行うのが情シス代行サービスです。従業員の数によって求められるIT支援の役割が異なります。50名を越えてくるとリモートの対応では解決できない問題の発生頻度が増えます。問題発生からスケジューリングし訪問では解決までの時間がかかりますので、半常駐をする情シス代行サービスをご案内しております。」

よくあるご質問 3

Q: 競合との違いや強みを教えてください

A: 「柔軟な対応の実績です。2012年のサービス立ち上げは個人事業主のPC全般のトラブル対応から始まり、現在は数百名規模のお客様のIT支援を行っております。問い合わせ先が無い製品のトラブル解決や、後任者不在の社内システムの相談事など答えの無い相談も多数頂いております。IT技術の向上だけでは全てが上手く解決できません。技術やスペックでは判断できない事柄は実際に対応した経験や知識が必要となります。当社には年間10000件の対応からあらゆる相談ごと解決の方法がございます。」

Q: どのような方が対応するのですか？

A: 「当社では役割に応じてチームを構成しております。24時間365日対応ができるコールセンター部隊、一般的なIT技術で解決ができるL1対応部隊、より高度な支援が求められるL2対応部隊があります。若手の雇用創出のために当社では未経験採用を積極的に行い必要な教育をオンライン・オフライン合わせて実施しています。」

Q: 成果物は何になるのでしょうか？

A: 「お客様へのIT支援の結果そのもと、対応履歴のレポートの2点です。」

よくあるご質問 4

Q: 部分的に引き受けてもらえるのでしょうか？

A: 「はい、IT担当者の役割は多岐に渡ります。全て当社で行わなくとも、お客様の担当者と連携を取りながら部分的な対応もお受けいたします。PCのキッティングのみ、WEBの修正のみといったご用命を対応しております。」

Q: 短期的に業務を引継ぎたい

A: 「まずはお相談ください。実績のうち1ヶ月で100名規模の企業様のIT担当業務全般を引継ぎました。より規模が小さい場合は、数日で引継ぎも可能です。」

Q: 開始したところで負担が減るかわからない

A: 「まずは一度お試しください。IT技術だけで解決できない問題も多々あります。例えば人事に関する事、セキュリティ面でどうしても引き継げない事柄もあります。チャットワークの相談窓口のみも開設できますのでお気軽にご相談ください。」

よくあるご質問 5

Q: 事務所の移設を手伝って欲しい

A: 「保守契約のお客様であれば、インターネットや電話の回線手配から、引っ越し内装まで幅広くご相談にお受けしております。長くお付き合いをすると事務所の増床や移転はつきものです。ITと関係ないと思われる事も是非一度ご相談ください。多数のパートナーとの連携で一括対応しております。」

Q: 人材派遣と何が違うのか

A: 「一番はマネジメントの有無の差です。ITサポートを遂行するには現場の進捗共有を行いながら正しい方向に展開させる必要があります。ITサポートや情シス代行サービスは、こういったマネジメント機能も同時に提供することが可能です。
人材派遣の場合は、単純に提供されるのはプレイヤーのみです。」

Q: 人件費が低いので費用対効果があうのか不安です。

A: 「人件費が低いから採算が合わないということはありません。採用コストや教育コストやモチベーション維持にかかるコストなど人材には様々なコストがあります。アウトソーシングするということは、この見えにくいコストの見える化にもなります。即戦力となるIT人材の確保はこれからも困難になると言えます。是非一度見えないコストまで広げてご検討ください。」

エンジニアについて

▶▶ 担当者とヘルプデスクエンジニアについて

当社の担当者及びヘルプデスクエンジニアの教育について、一定のレベル以上の応対力を目指すために次のトレーニングを実践しています。

- ・ ISMS (ISO27001) に基づくセキュリティ試験
- ・ 電話応対技能検定の受講及びトレーニング
- ・ IPA (独立行政法人 情報処理推進機構) 認定資格の受講及びトレーニング
- ・ 定期的な独自のIT技術トレーニング

その他の特徴として以下があります。

教育とトレーニングのために電話応対内容は録音しております。

長期的雇用を目指し、社員の縁故採用を積極的に行っております。

ダイバーシティな雇用とコロナウイルス感染症対策の為、在宅ワーク・リモートワークを積極的に実施しています。

柔軟なサービス対応 = 従業員満足度 と意識し福利厚生を充実※1させ、感謝の習慣※2を取り入れています。

※福利厚生…ベネフィットワンを利用した各種福利厚生
誕生日プレゼント企画
縁故採用の祝い金20万円 等

※感謝の習慣…クラウドツール「サンクスギフト」を用いて
メンバー間の感謝の共有を行っています。



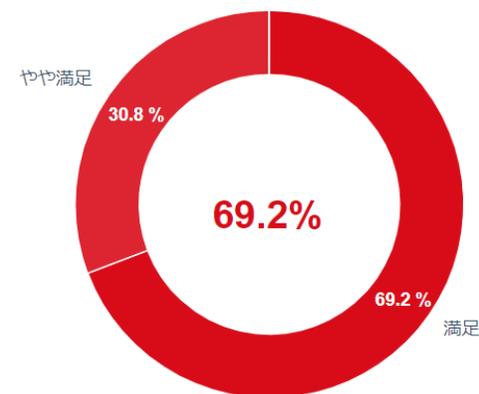
▶▶ 100%の顧客満足度と95%の継続率

サービス品質向上を目指し全お客様にアンケートを実施しております。
過去の調査結果によると、やや満足と満足をあわせて100%という回答結果が出ています。
サポート継続率も年間95%となっております。

2017年6月アンケート結果

Q「総合的にどのくらい満足していますか？」

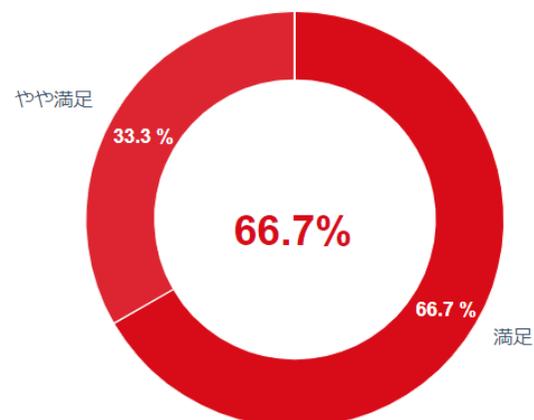
→ 満足 69.2% やや満足30.8%
やや不満 0% 不満 0%



2020年5月アンケート結果

Q「総合的にどのくらい満足していますか？」

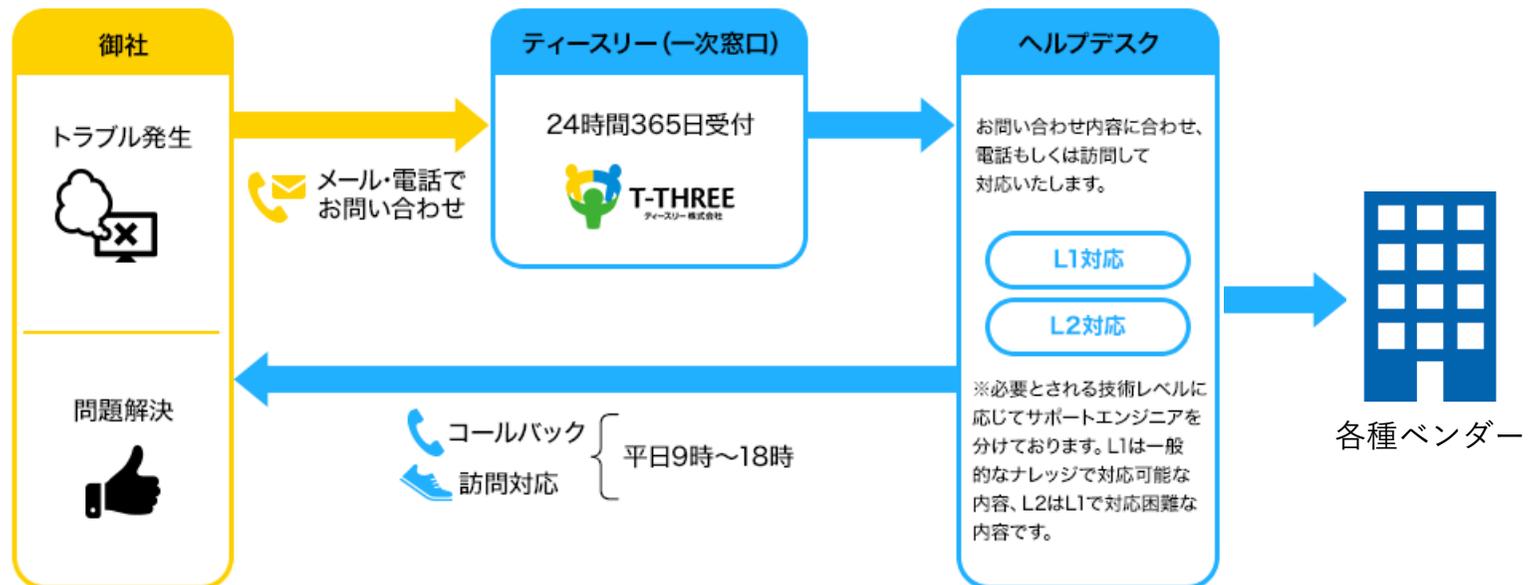
→ 満足 66.7% やや満足33.3%
やや不満 0% 不満 0%



サポート体制図1

▶ 体制図

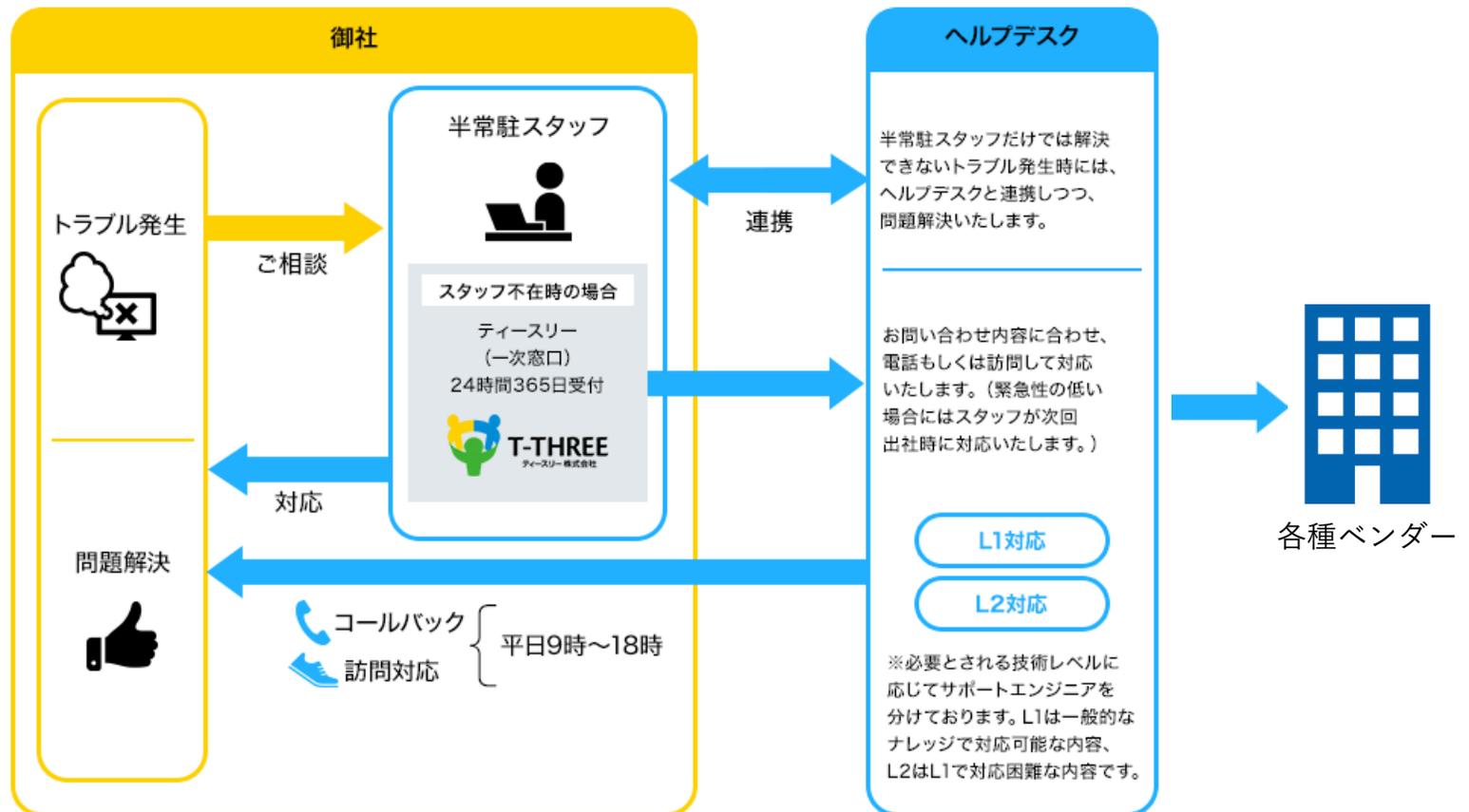
お客様環境で発生しました、ITにまつわるトラブルや問題ごとを、24時間365日受付のコールセンター部隊で一度お受けをいたします。その後担当エンジニアに共有し、折返し対応をいたします。ヘルプデスクメンバーも一般的なトラブルシュートができるメンバーによるL1対応と、より高度な対応を求められるL2対応で分けてより最適な対応ができるように体制を作っております。



サポート体制図2

▶ 体制図

お客様環境で発生しました、ITにまつわるトラブルや問題ごとを、常駐スタッフがおればその場で対応をいたします。常駐期間外の場合は、一時対応窓口が受けヘルプデスクメンバーより折り返し対応となります。対応内容は、常駐スタッフとヘルプデスクメンバーで連携をとっております。



会社概要



「Together + Tomorrow + Technology = T-THREE」

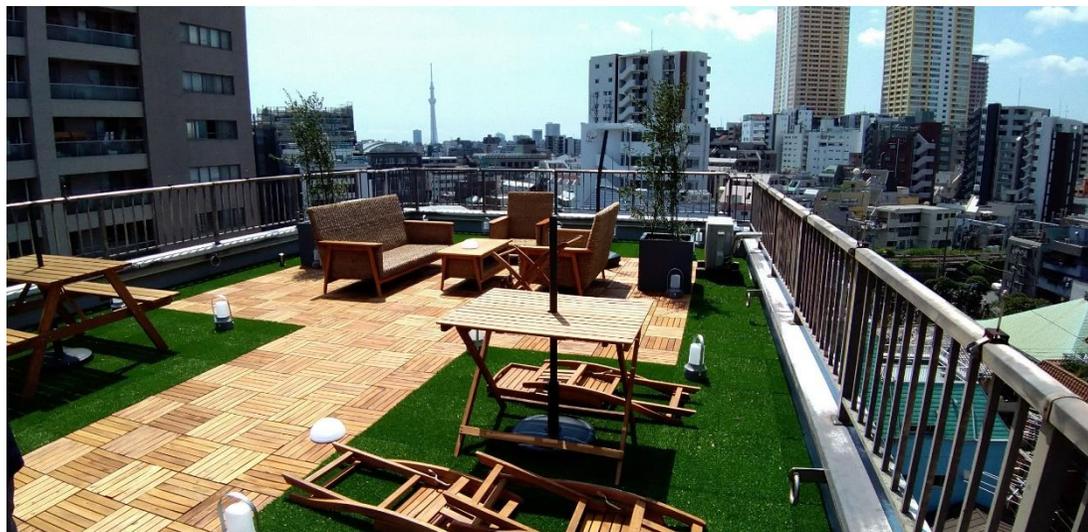
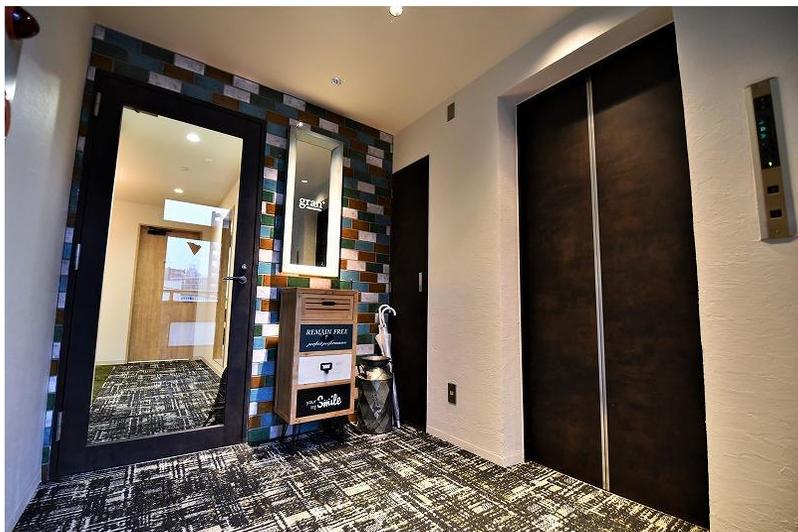
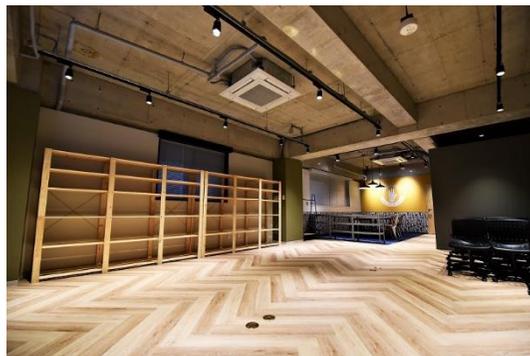
名称	ティースリー株式会社
本社所在地	〒116-0013 東京都荒川区西日暮里5-6-10 gran+NISHINIPPORI 4F
TEL	03-5812-4761
FAX	03-5812-4781
代表取締役	渡邊一城
設立	2012年10月
グループ会社	ティースリーホールディングス株式会社 アイリス株式会社 株式会社NSGコーポレーション
従業員数	グループ連結 27名 単体 12名 パート含む
事業内容	ITサポート / WEB制作等
認定資格	ISO/IEC 27001:2013 認定番号 11961 古物商 第306661906317号  

会社概要



2012年10月	中小企業・個人事業主のITにまつわるサポートを目的として、埼玉県さいたま市大宮区に本店設立
2014年4月	東京都文京区に東京営業所を設立
2017年4月	ISO 27001認証取得
2016年10月	取締役を増員（現代表取締役 渡邊一城）
2018年5月	株式会社NSGコーポレーションをグループ会社化
2018年7月	東京都荒川区に東京営業所を移転
2019年9月	古物商 取得
2019年10月	本店登記場所を東京都荒川区に変更 代表取締役変更 ティースリーホールディングス株式会社をグループ会社として設立
2020年2月	アイリス株式会社をグループ会社として設立

本社オフィス





代表取締役
渡邊 一城

1985年7月アメリカ合衆国ニューヨーク州生まれ
(ミドルネーム Tim)

8歳の時にWindows3.1と出会いパソコンの虜になる。
中学生時代に職員室でのパソコントラブル解決がサービスの
きっかけとなる。

大学卒業後2008年にNECソフト（現NECソリューションイ
ノベータ）に入社し、官公庁向けスーパーコンピューター
の運用や、大学向けシステム開発に従事。

2011年に一度ITと離れカウンセラーとして独立する。
その後ITエンジニアとして活動を再開し、2016年にティ
ースリー株式会社に入社。
累計200社の企業のITサポートを担当し、2019年代表取締
役に就任。

人とITを活かす専門家を理念に掲げ、国内のITエンジニアを
生き活きとさせるべく活動中。

流通経済大学非常勤講師としても活動中。