

社内ヘルプデスクアウトソーシングサービス

**ReSM** **plus**  
リズムプラス

## サービス紹介資料

株式会社 **DTS**

プラットフォーム&サービスセグメント  
ITプラットフォームサービス事業本部  
第三ITプラットフォームサービス事業部  
ITS第1担当 ReSMチーム

# 会社紹介

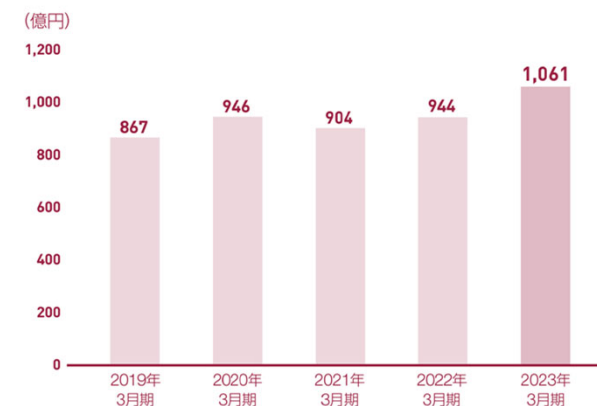
ベストバリューパートナーとして、金融・産業公共・通信業向けソリューションを柱に、コンサルティングからシステムの開発、運用サービスまでをワンストップで提供します。

## 会社概要

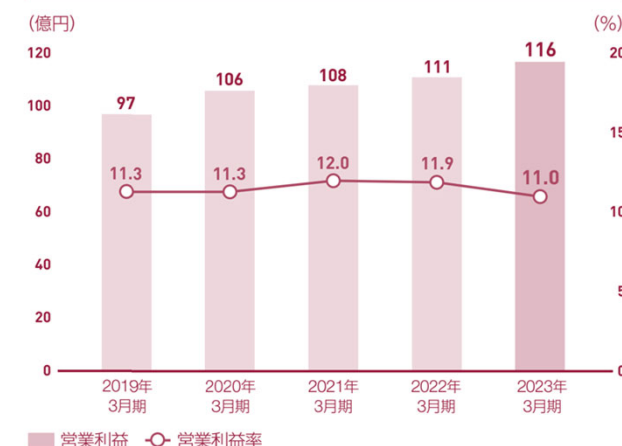
|       |                                            |
|-------|--------------------------------------------|
| 商号    | 株式会社DTS                                    |
| 所在地   | 〒104-0032 東京都中央区八丁堀2-23-1                  |
| TEL   | 03-3948-5488（代表）                           |
| 設立年月日 | 1972年8月25日                                 |
| 代表者   | 代表取締役社長 北村 友朗                              |
| 資本金   | 6,113百万円（2023年3月末）                         |
| 株式    | 東京証券取引所プライム市場（証券コード：9682）                  |
| 従業員数  | 5,703人（2023年3月末・連結）<br>3,071人（2023年3月末・単独） |

## 業績の推移

売上高（連結）

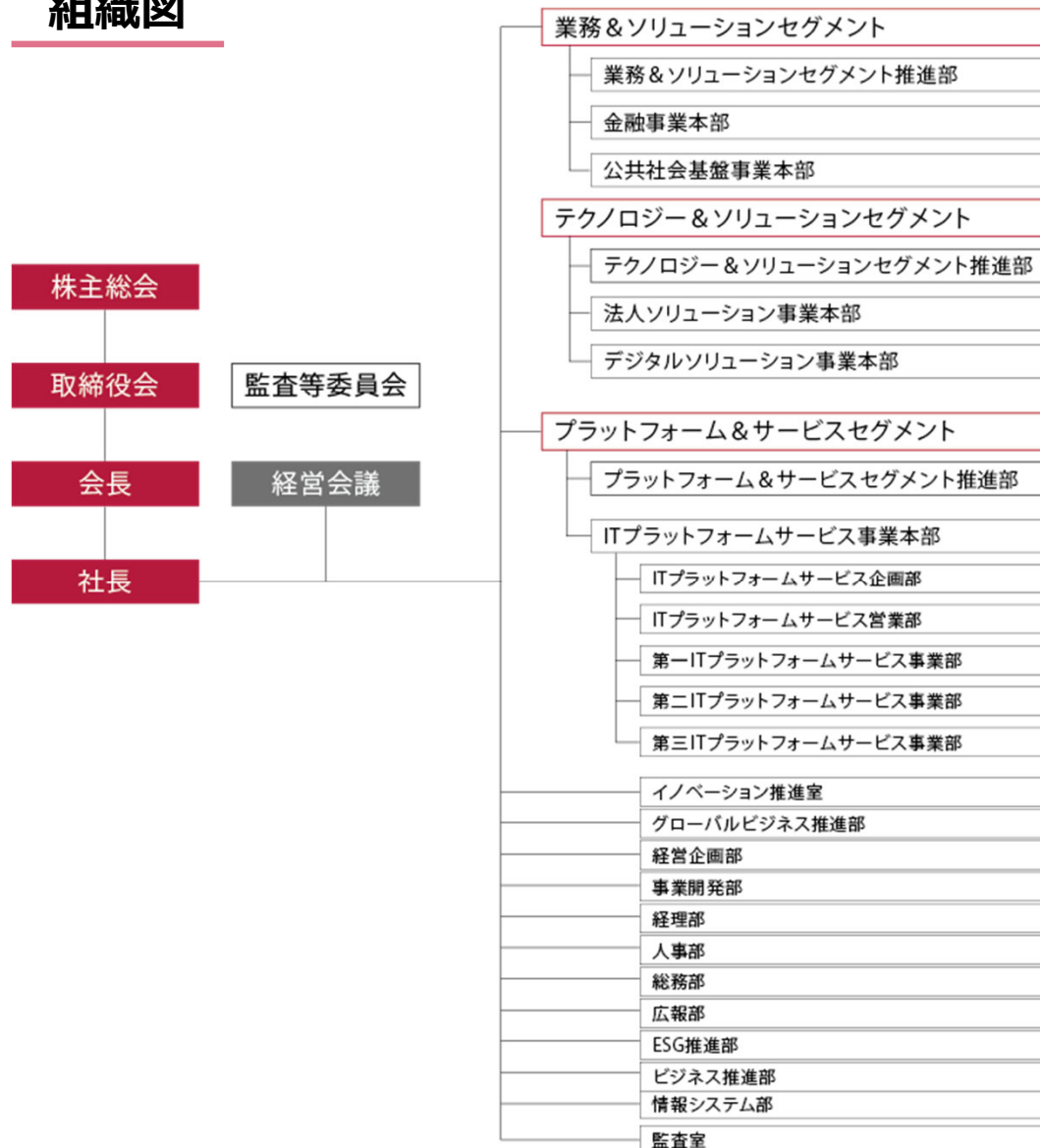


営業利益・営業利益率（連結）



# 会社紹介

## 組織図



## グループ会社

### 国内

株式会社DTS WEST

<https://www.dtswest.co.jp/>

アイ・ネット・リリー・コーポレーション株式会社

<https://www.inetrelly.co.jp/>

デジタルテクノロジー株式会社

<https://www.dtc.co.jp/>

株式会社九州DTS

<https://www.q-dts.co.jp/>

株式会社DTSパレット

<https://dtspalette.co.jp/>

株式会社DTSインサイト

<https://www.dts-insight.co.jp/>

日本SE株式会社

<https://jse.co.jp/>

株式会社MIRUCA

<http://www.miruca.jp/>

### 国外

DTS America Corporation

<https://www.dtsacorp.com/>

通天斯(上海)軟件技術有限公司

<http://www.dts-cn.com/>

Partners Information Technology, Inc.

<https://www.calanceus.com/ja/>

DTS SOFTWARE VIETNAM CO., LTD.

<https://dtsvn.com/>

大連思派電子有限公司

<http://www.dlse.com.cn/>

Nelito Systems Private Limited

<https://www.nelito.com/>

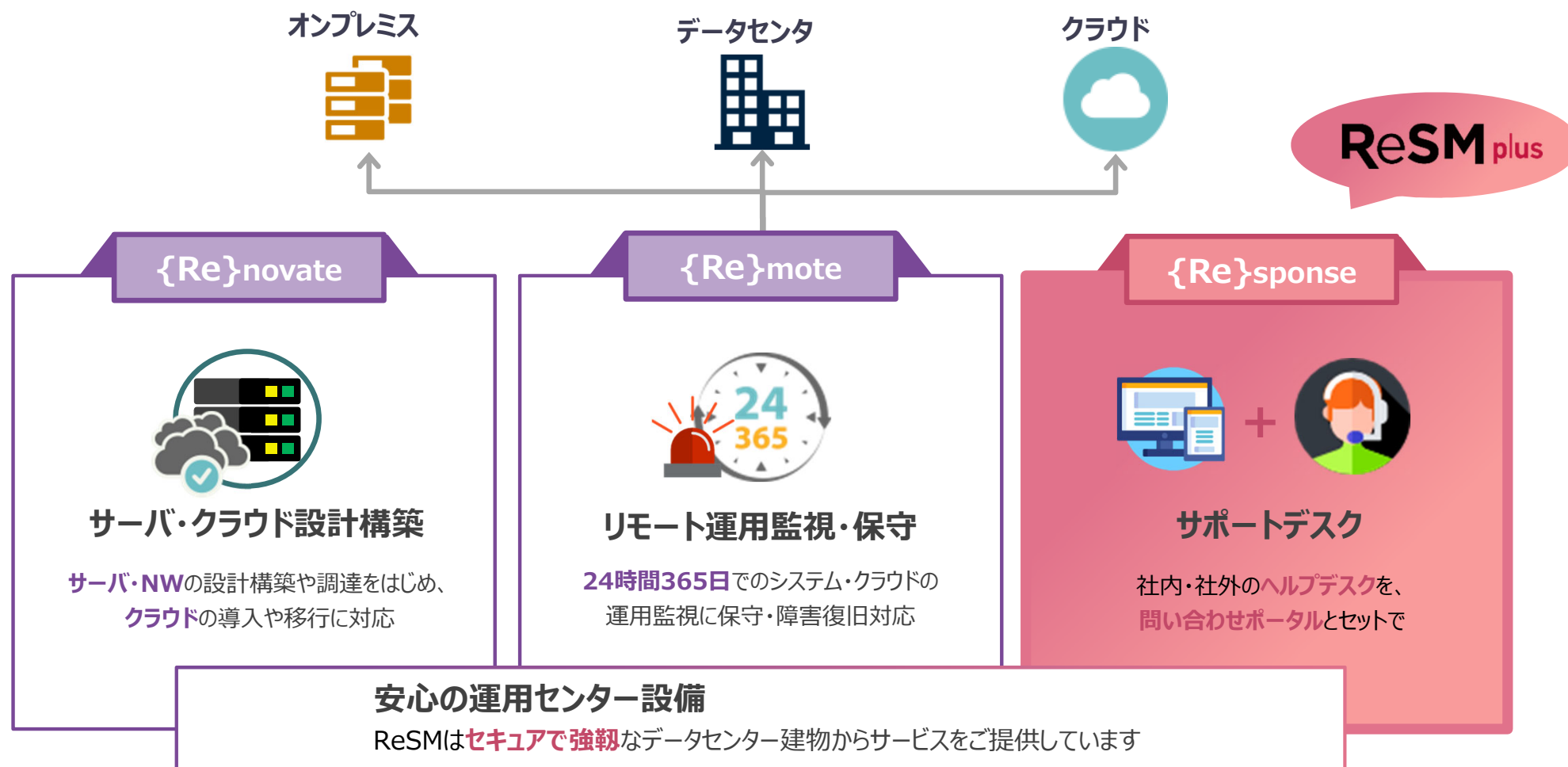
株式会社思派電子ジャパン

<http://www.dlse.co.jp/>

# システム運用サービス ReSM (リズム)

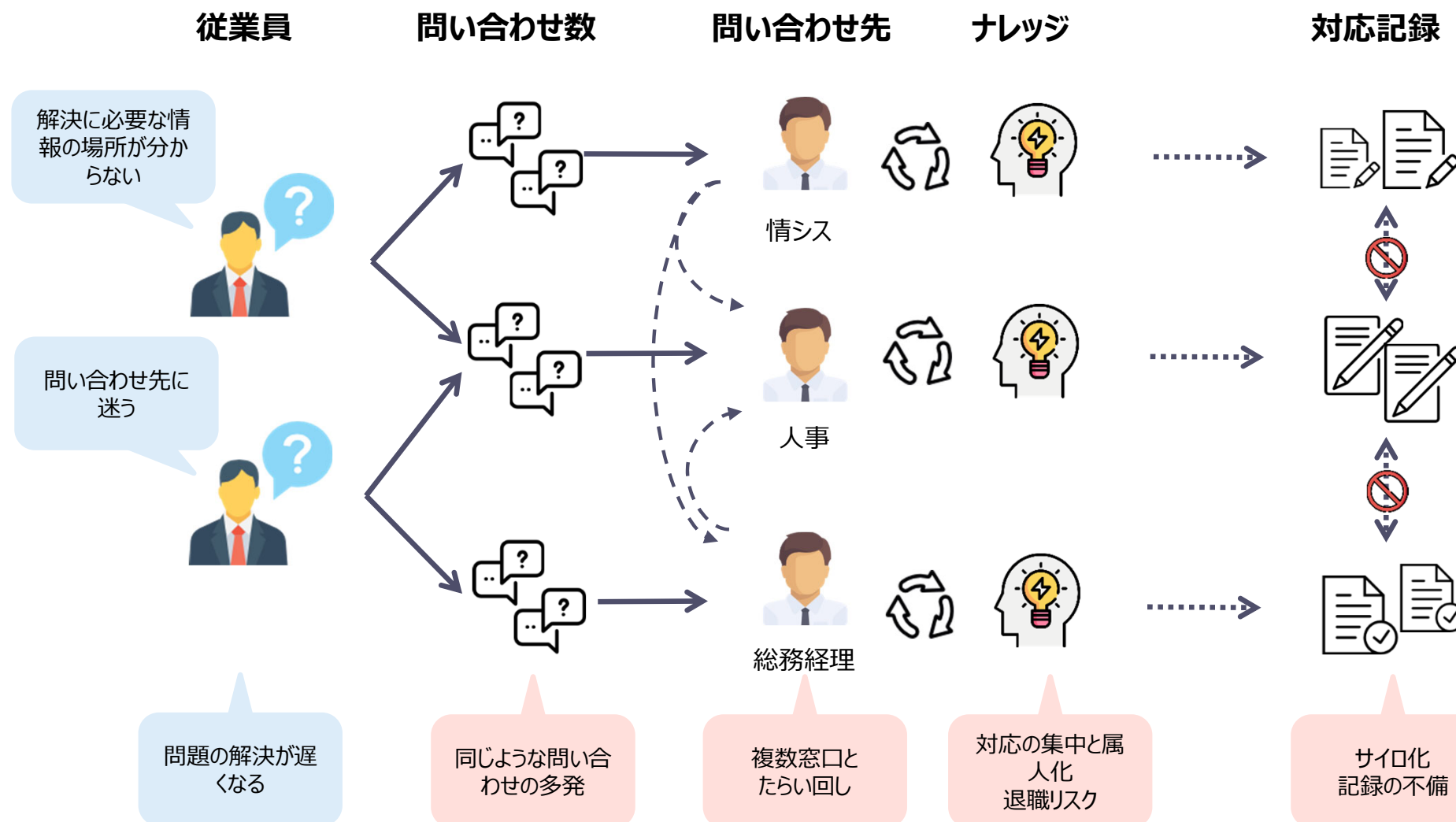
## リモート運用監視を軸に、ITシステムの運用管理をトータルサポート

40年の長きにわたりITシステムの設計構築・運用管理に携わってきたDTSの技術とノウハウを結集したサービスです。  
24時間365日のリモートセンターでの運用監視・障害対応をはじめ、様々なIT運用管理作業をアウトソース頂けます。



# 一般的な社内サポートの業務フロー

社内サポートにおいては、それぞれの問い合わせ先の部門が「孤立化」しており、結果として「社内サポートの満足度低下」と「対応コスト増」が考えられます。



# よくある社内サポートの課題まとめ

## ① 従業員が社内業務の疑問解決に手間がかかってしまう

社内業務で疑問が生じた時に「どこに聞けば良いか分からない」  
「どこを調べれば良いか分からない」という状況が発生しがちで、  
生産性が低下。また、業務時間外に発生した場合の解決が難しい。



問い合わせ窓口の一元化と、  
すぐに疑問を解決できる仕組み

## ② バックオフィス部門のサポート対応が減らない

同じような問い合わせ、マニュアルを見ない問い合わせが多発し、  
サポート対応の負担が大きくで本来の業務が滞ってしまう。  
またナレッジが属人化しており、うまく分担もできない。



FAQの公開で、  
従業員の自己解決を推進

## ③ 社内サポートの体制や品質の維持向上が難しい

専門性をもつ人材の採用・維持は難しくなっており、  
そのスキルを最大限に活かしたい。といって、社内サポートの  
専任担当を確保する事も難しい。



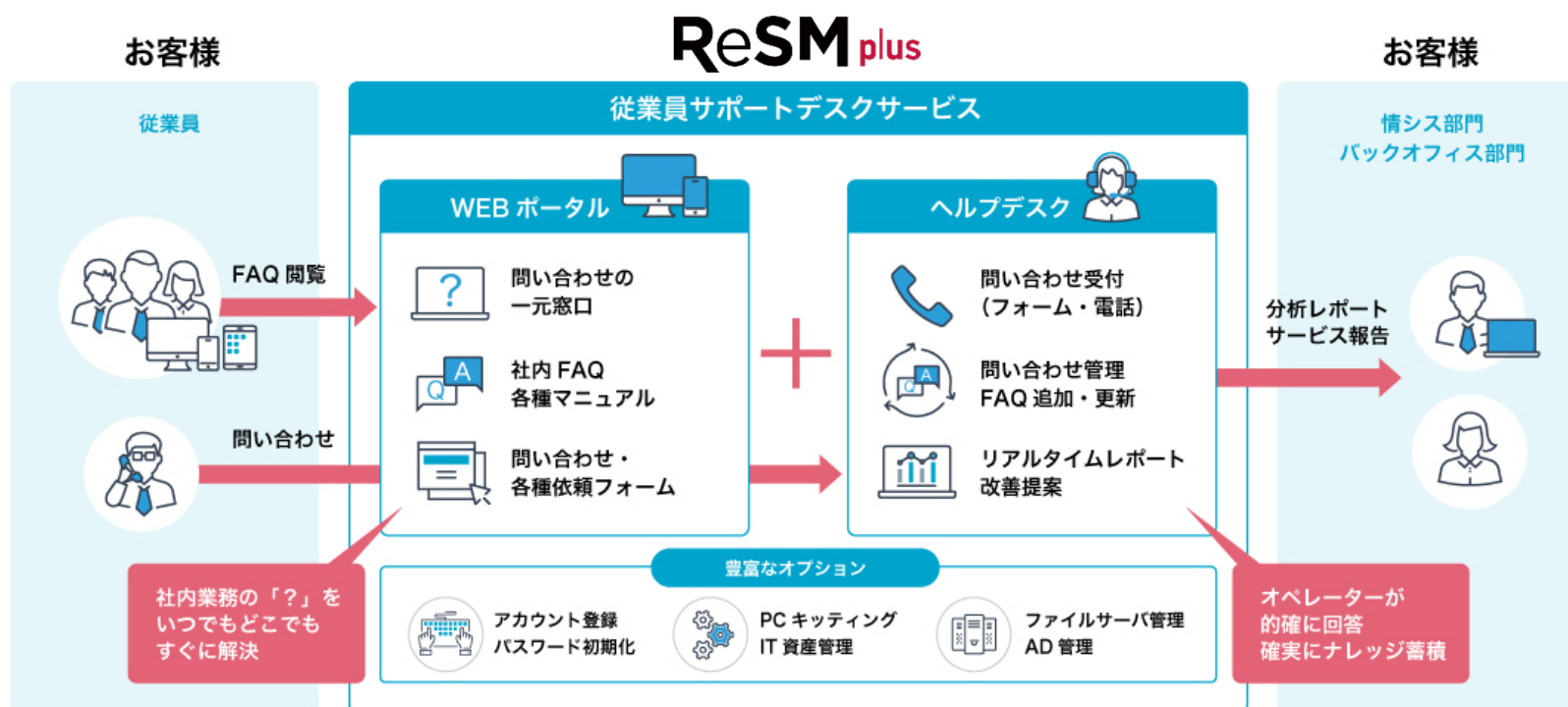
ヘルプデスクサービス利用による  
品質と体制の安定化

バックオフィス部門・従業員ともに、「業務生産性が向上」する体制とプロセス改善が求められている

# 従業員サポートサービス ReSM plus とは？

有人対応の「社内ヘルプデスク」と、SaaS型の「FAQシステム」をまとめて提供する  
デジタル時代の従業員サポート・アウトソーシング・サービスです。

社内からの問い合わせ内容を有人ヘルプデスクが対応しながら、  
WEBポータルに情報を蓄積して社内FAQを充実・最新化。  
従業員が社内FAQ検索で、いつでもすぐに自己解決できる仕組みを実現できます。



ヘルプデスクで受けた問い合わせを随時サポートポータルに反映することで、社内FAQをさらに充実・最新化します



# <ReSM plus> 3つの特徴

社内FAQシステムと  
有人ヘルプデスクを合わせて提供



WEBのFAQシステムで解決しない問題は、  
有人のオペレータがカバー。  
社内ヘルプデスクの業務をトータルで  
サポートできます。

FAQの更新・追加もおまかせで、  
運用負荷を大きく軽減

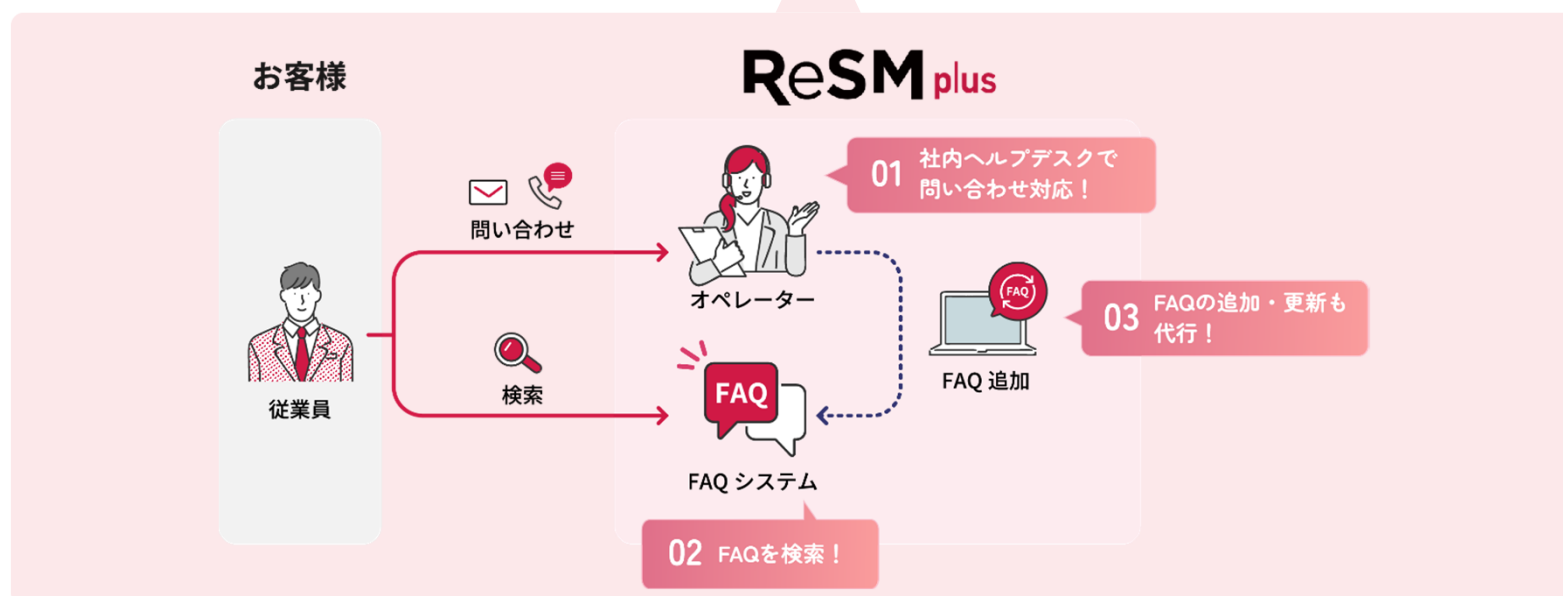


意外に大変なFAQの運用も、  
ヘルプデスクで受ける問い合わせを元に  
追加・更新をするので、常にフレッシュで  
利用されるFAQを提供できます。

パスワード初期化といった  
安 ルーティン業務も代行 ト



アカウント作成やパスワード初期化と  
いった様々な作業の代行がします。  
ポータルで申請フォームを作り、  
そこからの依頼が可能です。





# ReSM Plusの導入効果

## 定量的な効果

### 非効率業務の適正化により、全社員の時間を創出

- ① 従業員：問い合わせやマニュアルの検索にかかっていた時間を削減、それらによる業務の停滞を解消
- ② ヘルプデスク：問い合わせ対応、社内FAQ更新にかかっていた時間を削減

## 定性的な効果

### サポート利便性の向上と提供体制の強化

- ① 社内業務の「？」がいつでもどこでもすぐに解決でき、社員満足度が向上
- ② いつでもフレッシュな社内FAQを無理なく運用
- ③ ナレッジが体系化されることにより、ヘルプデスクの属人性を解消

# webポータル画面

ReSM plus ITサポートポータル

なにかお困りですか？  
いつでも適切な回答を見つけることができます

何かお困りですか？

FAQ  
過去の情報を参照する場合はこちらから。

問い合わせ  
IT全般（機器・サービスに関する不具合／操作方法等）と社内手続きに関する質問はこちらから。

作業依頼  
作業依頼はこちらから申請してください。

ケース一覧  
申請した作業依頼／問合せの一覧はこちらから。

お知らせ  
利用可能な情報はありません。

最新の記事  
最も閲覧された記事

カテゴリ  
作業依頼  
パスワード初期化  
監視設定  
問合せ

作業依頼  
アカウント申請  
アカウント申請書（Excelファイル）を添付してください。

セキュリティインシデントレポート（速報）  
（速報）セキュリティインシデント報告。入館証停止、モバイル端末リモートワイプ、アカウント停止など緊急性の高い作業を開始します

テレワーク申請  
このフォームでVPN/シンクライアントアカウントを発行します

パスワードリセット

パスワード初期化

住所変更

待機テスト  
待機テスト

監視停止（ス）

テレワーク申請  
このフォームでVPN/シンクライアントアカウントを発行します

テレワーク規約はこちらを参照してください

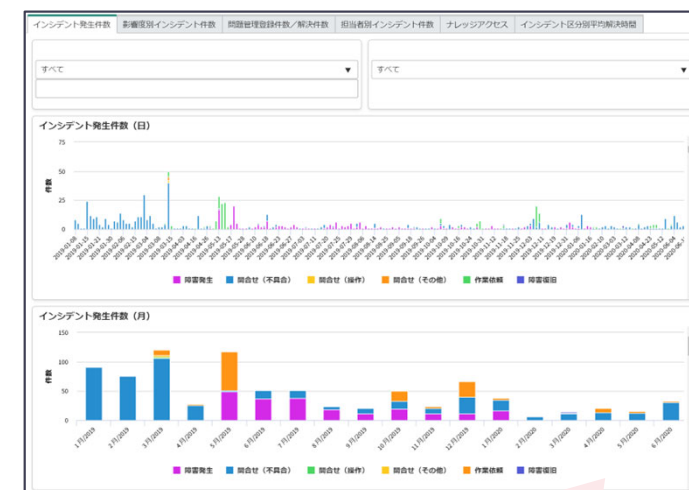
所属  
氏名  
中川 管理  
開始予定日  
利用端末(会社PC/BYOD)  
会社PC  
私はテレワーク規約に同意します

送信

必須情報  
私はテレワーク規約に同意します

添付ファイルを追加

分かりやすいポータル画面

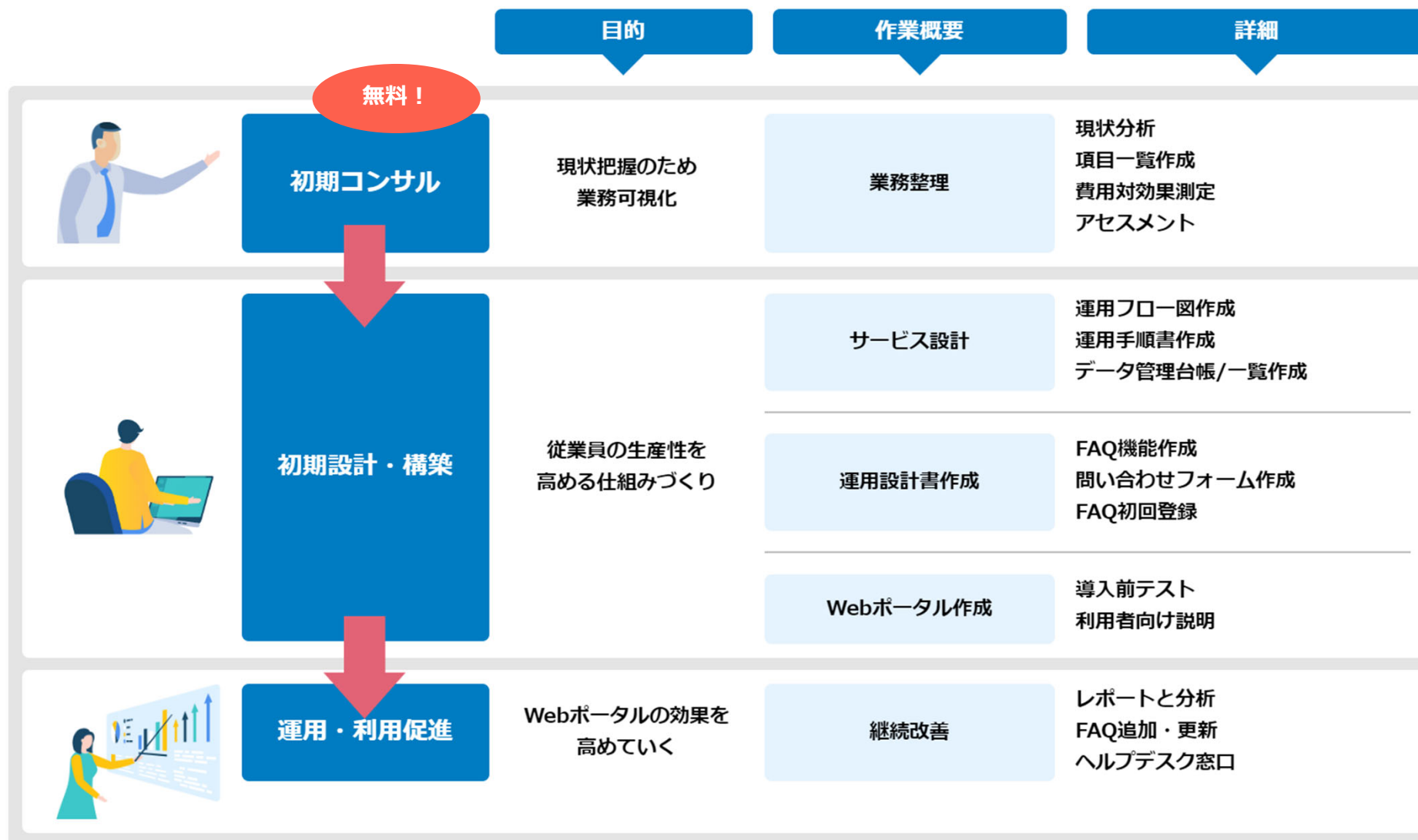


管理者は自社内の対応状況が  
一覧で確認できます

問い合わせはもちろん、  
各種の作業依頼をフォーム化

# 業務の整理からFAQ作成、社内の利用促進まで安心のサポート

貴社の業務整理を行ったうえで、サービス導入・運用の最適な仕組みを策定。効果的な運用で業務効率化を実現できます。



# ケーススタディ

## 製造業A社の場合



社内ヘルプ対応で疲弊した  
情シス部門の負担を大きく軽減！



### 導入前の課題

A社では、IT化が進展するにつれて社内からのシステム操作等の問い合わせが増え、ヘルプデスクの負担が増大。少人数の情シス部門では、煩雑な業務で次第に疲弊した状況となってきました。

### 導入の理由

社内ヘルプ業務の負担を減らすために、chatbotやFAQシステムの導入も検討しましたが、逆に回答の作成・更新が負担となるため見送りに。そんなときに見つけたのが「従業員サポートデスクサービス」でした。

### 導入の効果

社内からの問い合わせには問い合わせフォームと電話で対応してもらい、情シス部門の負荷は大きく低減。オペレーターが問い合わせ内容を随時FAQに追加して、FAQの情報を拡充。数か月後には、FAQ検索で必要な情報がすぐに見つかり、従業員満足度も大きく向上しました。

## サービス業B社の場合



担当者退職を機に  
社内ヘルプデスク改革を実現！



### 導入前の課題

B社では、情シス部門のベテラン社員がシステム操作等の問い合わせを一手に引き受けていましたが、親の介護等で退職することになり、社内のナレッジが整理できておらず現場は混乱する事態となりました。

### 導入の理由

当初は、後任社員を募集しましたがなかなか採用できない状況が続きました。そこで「従業員サポートデスクサービス」を導入することになりました。

### 導入の効果

まずは、社内のナレッジ・ドキュメントの整理から支援してもらうことに。その後は、問い合わせ対応とFAQ運用を任せることで、従業員からのヘルプ対応の体制を整備。担当者に依存しないサポートを実現できました。

## ツールだけの導入だと情報蓄積・更新に課題

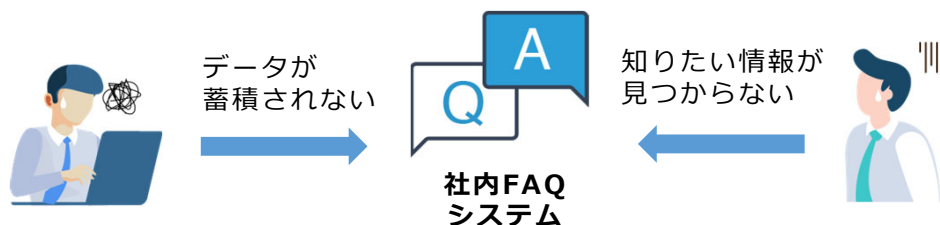
- 社内FAQシステムは、しっかりと情報を蓄積し運用しなければ、誰も使わない状況に・・・

- 「chatbot」は、情報蓄積はもちろん、システム自体の導入・運用にも手間がかかる

### 社内FAQシステムの課題

FAQシステム  
管理者

従業員



- どんな情報を入力すれば  
よいか分からない・・・
- 入力や更新も大変・・・

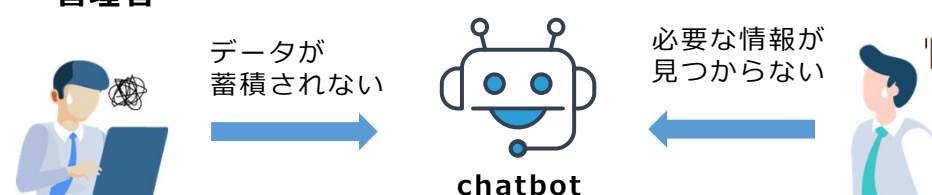
しっかりと運用・更新できないと、  
宝の持ち腐れに・・・



### Chatbotの課題

chatbot  
管理者

従業員



- 情報蓄積はもちろん、  
初期設定・システム運用  
などの手間が大きい・・・

期待値が大きいだけに  
「期待外れ感」も大きい・・・



# 社内ヘルプデスク業務関連 サービス・コスト比較

「従業員サポートデスクサービス」は、  
「社内ヘルプデスクサービス」と「FAQシステム」のメリットを融合したサービスです。

|                      | ReSM plus<br>従業員サポートデスク<br>サービス | 一般的な<br>社内ヘルプデスクサービ<br>ス       | FAQシステム                       | チャットボット                       | 派遣社員                           |
|----------------------|---------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| 対応領域<br>(IT・バックオフィス) | IT・バックオフィスどちらにも<br>対応可能         | 専門領域が限られている<br>サービスが多い         | IT・バックオフィス<br>どちらにも対応可能       | IT・バックオフィス<br>どちらにも対応可能       | IT・バックオフィス<br>どちらにも対応可能        |
| コミュニケーション<br>チャネル    | 電話・PC・スマホ                       | 電話のみ                           | PC・スマホ                        | PC・スマホ                        | 電話・PC                          |
| 問い合わせ対応              | 有人オペレーター+Webポータル                | 有人オペレーターのみ                     | 対応不可                          | 答えられない質問には<br>有人対応が必要         | 有人対応                           |
| FAQによる<br>セルフ解決      | 社内問い合わせ時にFAQに<br>随時情報を蓄積・更新     | 無し                             | 社内での情報更新が高負荷<br>情報蓄積されないケースも  | 継続的メンテナンスが必要                  | 無し                             |
| 従業員メリット              | 知りたい情報がいつでも<br>すぐに得られる状態に       | 対応時間内なら<br>情報をすぐに得られる          | 情報蓄積されてなければ、<br>知りたい情報が得られない  | 情報蓄積されてなければ、<br>知りたい情報が得られない  | 業務時間内なら、<br>情報をすぐに得られる         |
| 情シス部門メリット            | 社内ヘルプデスク業務の工数を<br>大幅に削減、本業に集中   | 社内ヘルプデスク業務の工数を<br>大幅に削減、本業に集中  | 自社での<br>情報更新・運用が必要            | 自社での<br>情報更新・運用が必要            | さまざまな融通が利く                     |
| コストメリット              | 問い合わせ件数が減っていく<br>仕組みで低コストで導入可能  | 問い合わせ件数課金で、<br>問い合わせ数が増えたとコスト増 | 導入は低コストだが、<br>費用対効果を出すには運用が重要 | 導入は低コストだが、<br>費用対効果を出すには運用が重要 | スキル等のバラつきがあり、<br>しばらく成否を判断できない |
| サービス継続性              | サービスなので、<br>安定的に利用できる           | サービスなので、<br>安定的に利用できる          | 安定利用できるが、<br>品質維持に手間がかかる      | 安定利用できるが、<br>品質維持に手間がかかる      | 交代によるスキルリセットが<br>発生しがち         |



# センター建物及びセキュリティ設備

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 耐震設備   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 合計63本のコンクリート杭が 岩盤に接合、震度6以上に耐える設計</li> <li>● 鉄骨柱、耐震壁。臨海副都心の防災基本計画に基づいた 高潮対策、液状化対策にも準拠</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                     |
| 電源設備   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 電源設備<br/>1,000KVA（総容量9,000KVA）のUPSにて供給（電力法定点検時也无停電。）<br/>⇒万が一の停電時に備え、1分以内に始動する非常用発電機（18時間連続運転可能）を完備<br/>⇒その1分間に備えたバッテリーも完備し、発電機が安定作動するまで完全バックアップ</li> <li>● ビル給電<br/>東京電力より「3スポットネットワーク給電（※）」による供給<br/>（※）・・・人口高密度地域で用いられる高信頼受電方式。一回線が停電した場合、残り二回線の変圧器の過負荷設計量に応じた運転により供給を行うことが可能</li> </ul>                         |
| セキュリティ | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 非接触型ICカード式セキュリティ管理システム による、エリア（部屋）単位での多段認証</li> <li>● 監視カメラによる不正侵入監視、ログ蓄積</li> <li>● 24時間常駐の警備員を建物入り口に配置</li> <li>● 監視エリアへは静脈認証での入室となり、承認されたメンバのみが登録</li> </ul> <div data-bbox="1749 903 2033 1043" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> 1年間のデータ保存<br/> ・監視カメラデータ<br/> ・静脈認証データ </div> |

| エントランス                              | E L V                                                                                 | 通路                                                                                                                                                                             | D T S 専用室                                                                         | 監視エリア                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| フラッパーゲート<br>24時間有人監視<br><br>Level 0 | 入館認証<br><br><div style="background-color: #cccccc; text-align: center;">Level 1</div> | ルーム認証 ← <br><br><div style="background-color: #cccccc; text-align: center;">Level 2</div> | <br><br><div style="background-color: #cccccc; text-align: center;">Level 3</div> | 静脈認証 <br><div style="background-color: #cccccc; text-align: center;">Level 3</div> |
| 管理者による入館申請により入室可能                   |                                                                                       | 特定要員のみ入室可能                                                                                                                                                                     |                                                                                   |                                                                                                                                                                         |



お時間を頂きありがとうございました。  
お問い合わせは下記にてお願いいたします。

株式会社 **DTS**

プラットフォーム&サービスセグメント  
ITプラットフォームサービス事業本部  
第三ITプラットフォームサービス事業部  
ReSM（リズム）担当

TEL (03) 6914-5215 FAX (03) 6914-5670

**ReSM** plus



<https://www.resm.jp/>

※本内容は予告なく変更することがあります。

※記載されている企業名及び製品名は、一般に各社の登録商標または商標です。