

本リリースは、株式会社インテックとアトラシアン株式会社から配信しております。重複して受信される場合がございますが、予めご了承ください。



2025 年 9 月 17 日
株式会社インテック
アトラシアン株式会社

インテックとアトラシアン、継続的な運用改善と企業の DX 推進・ 価値共創を実現する標準運用プラットフォームを構築 ～インテック運用のベストプラクティスとアトラシアンの IT サービス管理ソリュー ーション「Jira Service Management」を活用し、運用プロセスの標準化と自動化 を実現～

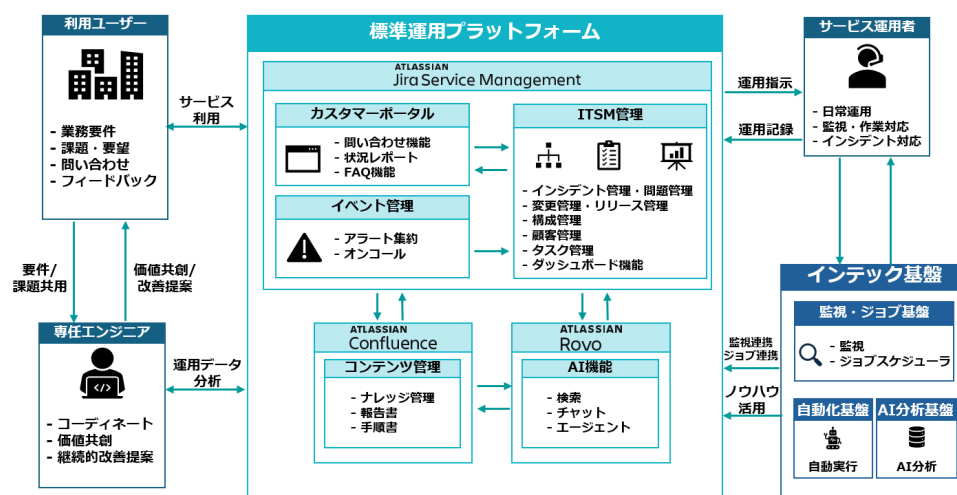
TIS インテックグループの株式会社インテック（本社：富山県富山市、代表取締役社長：疋田秀三、以下：インテック）とアトラシアン株式会社（本社：神奈川県横浜市、代表取締役社長：スチュアート・ハリントン、以下：アトラシアン）は、アトラシアンの IT サービス管理ソリューション「Jira Service Management」（ジラ・サービス・マネジメント）を活用した標準運用プラットフォームを構築したことを発表します。

本プラットフォーム構築において、インテックは、長年蓄積されたベストプラクティス運用ノウハウと標準運用メニューの設計、そして専任の運用エンジニアによるユーザー企業へのデータ活用を通じた継続的改善と価値創出を担っています。アトラシアンは、IT サービスマネジメントに特化したサービスマネジメントソリューション「Jira Service Management」の先進的な技術基盤と AI 機能・自動化技術、グローバルスタンダードなプラットフォームの拡張性を供与し、標準運用メニューの設計を支援しました。

これにより、IT サービスマネジメントにおける運用プロセスの標準化と自動化を実現して定型業務を効率化し、運用要員が高付加価値業務に集中できる環境を実現します。

また今後、段階的にプラットフォーム機能の拡充を行い、2025 年秋頃までに基本的な運用管理機能と、AI 機能を追加する予定です。

<標準運用プラットフォームの全体像>



■背景

近年、企業の情報システム部門では、利用者からの多様なリクエスト対応や、複雑化・高度化する既存システムの維持・運用に多くの時間とリソースを取られています。その結果、戦略的な IT 投資や新たな価値創出に十分な時間を割くことが難しくなっています。また、企業ごとに個別最適化された運用設計や旧態依然としたコミュニケーション手法が生産性向上の妨げとなり、サービス品質の均一化や IT 運用技術者の確保が課題となっていました。

そこでインテックとアトラシアンは、インテックが長年培ってきた IT 運用のノウハウと、アトラシアンの「Jira Service Management」の先進機能とを組み合わせることで、これらの課題を解決する新たなアプローチが見いだせると考え、標準運用プラットフォームの構築を行いました。

■標準運用プラットフォームの概要

インテックとアトラシアンは、本プラットフォーム構築により、IT 運用に課題を抱える企業に対する継続的な運用改善と DX 推進を支援します。

主なメリットは以下の通りです。

1. AI 機能を活用した運用効率化

アトラシアンの AI 機能・自動化技術とインテックが年内に適用する AI 分析基盤により、インシデントの自動分類や担当者の自動アサイン、類似事例の自動検出などが可能。これにより問い合わせ対応にかかる時間を従来の 2 分の 1 に短縮。

2. サービスポータルによる対話と透明性の実現

ユーザー企業と運用チームの効果的な双方向コミュニケーションを促進するポータルを構築。統合ダッシュボードと詳細レポート機能により運用状況をリアルタイムで可視化し、継続的な改善サイクルをユーザー企業と共有。

3. ITIL® 4※1 準拠のプロセス標準化とナレッジ管理

ITIL® 4 ベースの標準運用プロセスと先進 AI ナレッジ基盤により、個人のスキルに依存しない一貫したサービス品質と効率的なナレッジ管理を実現。

4. データ活用による継続的改善と価値創出

運用データの分析から見える問題の傾向や課題をユーザー企業と共有し、一緒に最適な解決策を導き出すプロアクティブな運用提案を実現。

※1 ITIL® 4 : Information Technology Infrastructure Library 4 の略語で、IT サービスの管理や運用に関するベストプラクティス（成功事例）をまとめたガイドライン。

■今後の展望

インテックとアトラシアンは、今後も段階的にプラットフォーム機能を拡充していく予定で、2025 年秋頃までに基本的な運用管理機能と AI 機能を追加、2026 年春頃までに、ユーザー企業との対話により蓄積されたノウハウを反映したエンハンス機能を追加展開する計画です。

インテックは、新たな標準運用プラットフォームを活用し、運用品質向上とともに、IT 人材不足対応、情報システム部門の負担軽減、場所や時間に縛られない運用体制確立など、ビジネスと社会の両面で価値創出を目指します。

アトラシアンは、企業の IT サービスマネジメント課題解決に向け、「Jira Service Management」の柔軟な拡張性と先進的なワークフロー機能を通じてインテックとの連携を強化し、共にユーザー企業のデジタルトランスフォーメーションを加速させていくことを目指します。

■「Jira Service Management」について

「Jira Service Management」は、リクエストポータルやサービスカタログ、キュー、SLAをはじめとするサービスデスク機能に加え、インシデント管理や変更管理、問題管理、アセット管理、構成管理、ナレッジ管理などを備えたサービスマネジメントソリューションです。開発チームとIT運用チーム、そしてビジネス部門の全てが統一プラットフォーム上で高速にコラボレーションし、ビジネスの変化に迅速に対応できるようにすることで、優れた顧客体験と従業員サービスの提供を可能にします。また、組み込みのAI機能によって、類似のインシデントやリクエストのグループ化、担当者の自動アサイン、仮想サービスエージェントによるAIアシスタントなどサービスマネジメントをさらに効率化することが可能になります。

詳細は、以下をご参照ください。

<https://www.atlassian.com/ja/software/jira/service-management>

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

株式会社インテックについて (<https://www.intec.co.jp/>)

お客さまの経営戦略に沿った情報化戦略の立案からシステムの企画、開発、アウトソーシング、サービス提供、運用保守まで、IT分野において幅広く事業を展開しています。インテックは、1964年の創業以来培ってきた技術力をもとに、AI、RPA等のデジタル技術の活用や、新たな市場の創造にも積極的に挑戦しています。常にオープンな姿勢で、人、企業、社会を技術でつなぎ、自らも変革しながら「豊かなデジタル社会の一翼を担う」企業としてお客さまに新しい価値を提供していきます。

アトラシアン株式会社について (<https://www.atlassian.com/ja/>)

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、企業のデジタルビジネスに関わる3つの分野「アジャイルとDevOps」、「ITサービス管理(ITSM)」、「ワークマネジメント」に対するソフトウェアソリューションを提供しています。日本法人のアトラシアン株式会社は、日本のお客さまに優れたエンド・ツー・エンドのカスタマーエクスペリエンスを提供するため、2013年に設立されました。日本語によるお問い合わせ対応や技術サポート、コンサルティングサービス等の提供に加え、日本市場の状況やニーズに見合った独自の情報を提供することで、変化に強い組織を構築する支援を行なっています。

【本件に関するお問い合わせ先】

◆報道関係からのお問い合わせ先

株式会社インテック テクノロジー&マーケティング本部 広報部 小川、長谷、稲垣
E-Mail : press@intec.co.jp

アトラシアン株式会社 渡辺
E-Mail : twatanabe@atlassian.com

◆本サービス・技術に関するお問い合わせ先

株式会社インテック
ICTプラットフォームサービス事業本部 DCサービス事業部
アドバンスド運用サービス部 内藤
E-Mail : advops_support@intec.co.jp

アトラシアン株式会社 渡辺

E-Mail : twatanabe@atlassian.com