

TOSHIBA

CORPORATE PROFILE

東芝ITサービス株式会社
Toshiba IT-Services Corporation

〒210-8551 神奈川県川崎市川崎区日進町 1-53 TEL.044-577-7300 (代)

<https://www.it-serve.co.jp>



この製品は、FSC®認証材
および管理原材料から
作られています。



石油系溶剤を1%未満に抑えた
植物性インキを使用しています。



有機物質を含んだ麻液が少ない、
水なし印刷方式で作成しました。

01A-1906-2306©

東芝ITサービス株式会社
Toshiba IT-Services Corporation

We stay close to
our customers
and contribute to
every system in society

東芝ITサービスは、社会と人に寄り添い続ける会社です。

私たちは、IT機器からIoT機器まで

社会の様々なシステムのライフサイクル全体を通して、

社会や人を支えるサービスを提供しています。

ロジカルに、正確に、安全に社会のあらゆるシステムを支え続け、

ビジネスで活躍する人々の心に響くサポートを目指しています。

LOGICAL

社会を支えるサービスはロジカルに



Heart

人を支えるサービスは心に



ご挨拶

IoTやAIを取り入れたDXの推進、リモート会議や電子認証等の技術の加速により、我々のビジネス・生活環境は非常に便利になり様変わりしてきています。

一方で、このようなバーチャル環境が加速する中でも、どうしても人が判断する、人と人が対面で解決しなければならない課題があります。

私たち東芝ITサービスは、全国100を超えるリアル拠点、24時間365日のサービスネットワーク、付帯工事からシステムの導入支援、構築、監視・運用、セキュリティ対策まで幅広いサービス体制を持っています。

この体制の基礎となるリアルな“人”が会社の“財産”であり、長年積み重ねてきた実績を基にしたお客様との信頼関係が私たちの大きな“誇り”です。

“人財”を大切に、お客様に寄り添って付加価値の高いサービスを提供することで、お客様の発展を通じて社会に貢献します。

今後とも、お客様へ信頼を提供し、安全で安心なサービスをご提案できる、トータルITサービス企業として、たゆまぬ努力を続けて参ります。



東芝ITサービス株式会社 取締役社長 多田 智紀

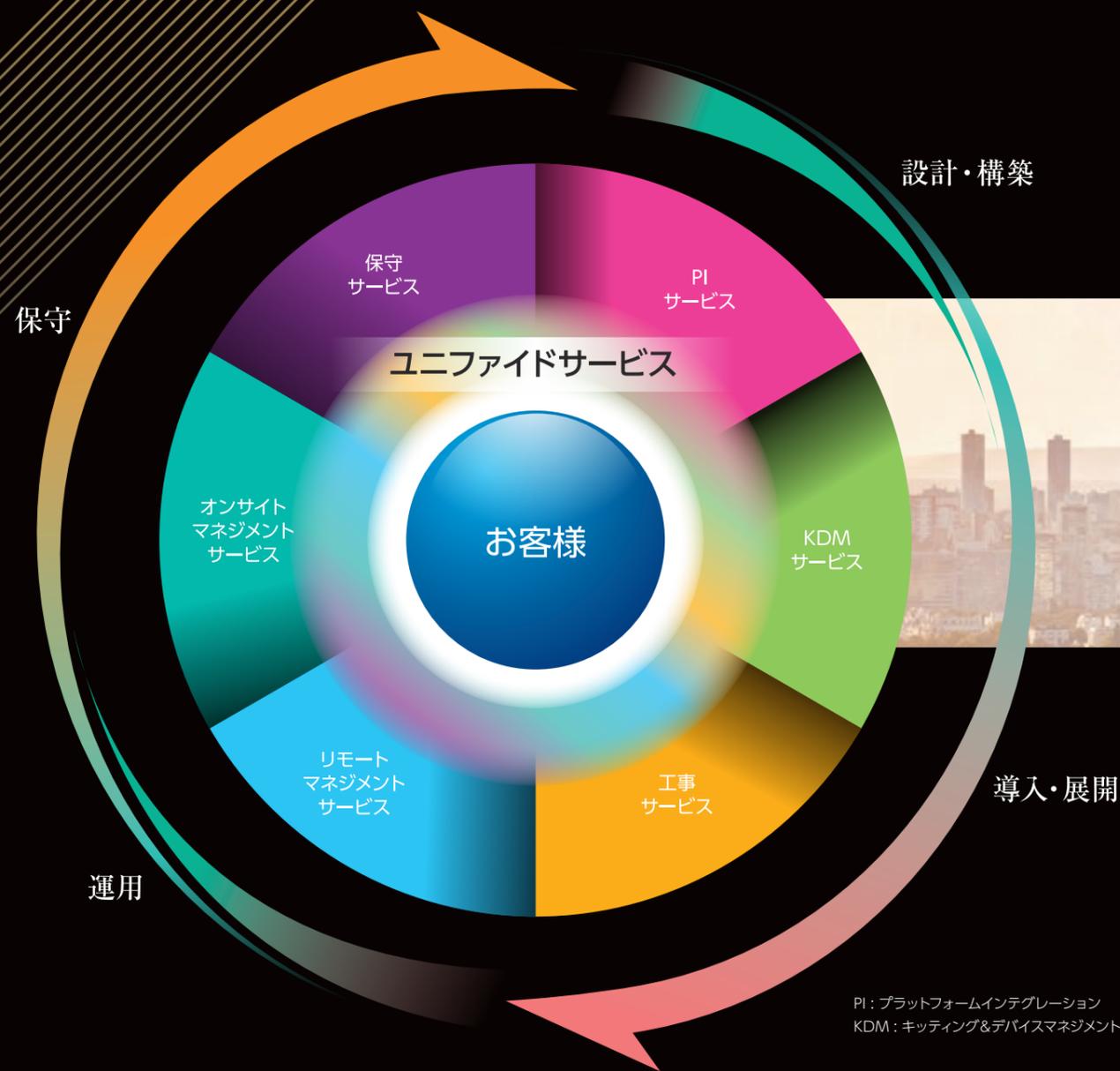
新たな価値を創造し、
社会のあらゆるシステムにサービスを提供

東芝ITサービスは、社会を支えるシステム、暮らしを支えるシステム、
そしてそのシステムのサイクル全体を、
理と心のサービスを通して支えるマネジメントサービスプロバイダです。
システムの構築・導入から運用・保守まで
トータルなマネジメントサービスを提供します。

Yes,
We are Management
Service Provider!

ユニファイドサービス

「ユニファイドサービス」とは、ライフサイクルに沿って6つにカテゴリ化した各種サービスを、お客様のニーズ・環境に合わせ統合・融合させてご提供するサービスの事です。お客様のニーズに合った最適なサービスを、トータルマネジメントとしてワンストップでご提供します。



PI：プラットフォームインテグレーション
KDM：キッティング&デバイスマネジメント

● PIサービス (プラットフォームインテグレーション)

システムのライフサイクルと、導入後の拡張性や運用性を考慮したプラットフォームの設計・構築を提供。多様化・複雑化するお客様ニーズやシステム環境に合わせ、マルチベンダ製品の選定や、拡張性・運用性・セキュリティを考慮したプラットフォーム導入を実施します。

● KDMサービス (キッティング&デバイスマネジメント)

サーバからスマートデバイス、メカ系機器までIT・IoT機器のライフサイクルを一括マネジメント。機器の資産管理・故障時の代替発送・配付時の事前設定から、全国規模の一斉導入展開・展開前の集中事前設定・キッティングまでサポートし、機器のライフサイクルのTCO削減と効率化を実現します。

● 工事サービス

IT・IoTシステム導入に関わる付帯設備工事をシステム導入と連動し施工。サーバ室の設計・施工・電気工事・分電盤・UPS等の設置・ネットワーク敷設に伴うLAN工事など、一級建築士によるコンサルティング・設計から工事監督・施工完了まで実施します。

● リモートマネジメントサービス

お客様システムを24時間365日体制で遠隔監視・遠隔運用。システムの安定稼働に向けた運用や、異常発生時の早期検知・運用対応を速やかに実施します。又システム利用者様からの業務システムや機器操作に関するお問い合わせも多言語でグローバルにサポートします。

● オンサイトマネジメントサービス

お客様の業務内容に合わせ、ITILに基づいて標準化プロセスに沿ったシステム運用を実施。当社のエンジニアが、お客様の下(オンサイト)でお客様に代わってシステム運用や各種サポートを行います。業務効率化・TCOの削減と、より安定したシステム運用を可能にします。

● 保守サービス

全国のサービス拠点から、24時間365日体制でオンサイトサポート。マルチベンダ製品(IT系機器)のプラットフォームから、発券機や医療機器などのメカ系機器・IoT機器のハードウェアまで幅広く保守対応、トラブルを解決します。

Unified Service

ユニファイドサービスを実現する、東芝ITサービスの3つのモットー

ユニファイドサービスを的確に提供するため、
当社は「安心」「品質」「迅速」の3つをモットーとした
サポート&サービスをご提供し続けていきます。

SAFETY

優秀な人財と充実のサポート体制で
「安心」をご提供

QUALITY

幅広い業務領域の全てで
優れた「品質」をご提供

SPEED

全国のサービスネットワークと
技術力で「迅速」なサービスをご提供

質の高いサービスインフラで ユニファイドサービスを実現

長年培った技術力とノウハウによる

質の高いサービスインフラを最大限に活用し、
お客様ニーズにフィットしたユニファイドサービスとして
高品質かつ安全・安定的な稼働をご提供します。

ITシステムをあらゆる脅威から守り・応える、
高いレベルのサポート

セキュリティオペレーションセンター

セキュリティ専門エンジニアによるセキュリティ対策の設計・
導入から監視・運用までセキュリティレベルの維持をサポート。
緊急時には、リモートフォレンジック機能によりデータを
分析し、緊急処置対応・早期改善対応を行います。



システム管理者・利用者からの
操作説明やQ&Aまで多言語でサポート

サービスデスク

システム管理者様、システム利用者様からの操作に関する質
問やお問い合わせに一括対応。多言語（日・中・英）でのグ
ローバルサポートで、24時間365日、お客様の立場に立った
コミュニケーションでスムーズに問題解決します。



ワンストップであらゆる障害復旧に迅速対応

ITサポートセンター

24時間365日体制で、全国のサービスネットワーク・技術
バックラインサポート・パーツデリバリーセンター・各ベンダと連
携しあらゆる障害に対応、早期復旧をサポート。重障害時には
技術バックラインサポートが分析・解析を行いエンジニア
をサポートします。



Infrastructure

Realization of Unified service



サーバからメカ系機器まで全国一斉配付をアシスト

キittingセンター

セキュアな環境で機器をお預かりし、事前設定や機器管理を
実施。アプリケーションのインストール・各種設定・動作確
認など集中セットアップを行い、全国一斉導入・期間集中導
入などニーズに合わせたキitting・ピッキング・出荷管理
を行います。



遠隔地からシステムの稼働状況を
24時間365日体制で監視

リモート監視センター

東京と岡山の2か所でニアショアによるディザスタ運用を
行っているリモート監視センター。有事・災害の際にもバック
アップ側のリモート監視センターから24時間365日安定した品
質のリモート運用を提供します。



予防保全から障害復旧までトータルサポート

全国サービスネットワーク

全国に効率よく配置された100を超えるサービス拠点が、24
時間365日の全国オンサイト対応を可能にしています。IT
サポートセンターやパーツデリバリーセンターとの連携で、システム
の予防保全から障害復旧まで迅速な保守対応を行います。



ライフサイクルを支える部品供給インフラ

パーツデリバリーセンター

全国主要拠点にパーツデリバリー拠点を配置し、約2万品目の
パーツを保管。ITサポートセンターとの連携で24時間365日体制
で指定された場所へ最適な輸送手段で部品を配送します。

サービススタイルの変革に取り組み、 お客様に常に最新IT技術を最大限に活用したサービスを提供

常に最新IT技術の取り込み・活用にチャレンジし、お客様へ一歩先に進んだサービスと付加価値の高いサービスの提供をめざして新しいサービススタイルに取り組んでいます。

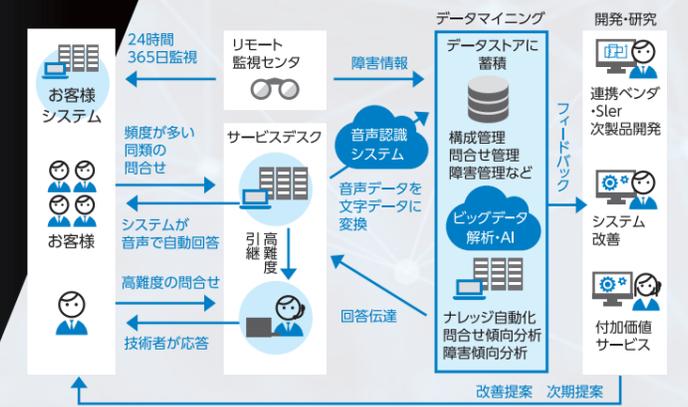
New Support Technology

Providing new added value

音声認識とデータマイニングを活用した自動応答

音声認識と自動化応答でお問い合わせ回答時間を短縮

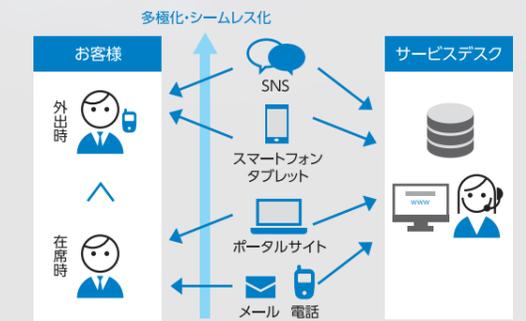
お客様からのお問い合わせ音声文字データ化し、データストアに蓄積。ビッグデータ解析とAIによりナレッジの自動生成やお問い合わせへの自動応答を行い回答時間の短縮と常に最適な回答を可能にします。お客様の声を、連携するベンダ等へフィードバックし新しい価値を創造していきます。



サービスデスクのオムニチャネルサポート

様々な手段のお問い合わせを一元管理

電話・メールに加え、外出先からのソーシャルメディアによるお問い合わせにも対応。様々な手段によるお問い合わせも一元管理し、障害情報連携などの管理精度の向上と、回答レスポンスの向上を実現。一人のお問い合わせで複数人への一斉回答など、どのチャネルへもレスポンスの良いサービスデスクを提供します。



標準プロセス自動化を取り入れたリモート運用

オペレーションの自動化でリモート運用を
高効率・高品質化

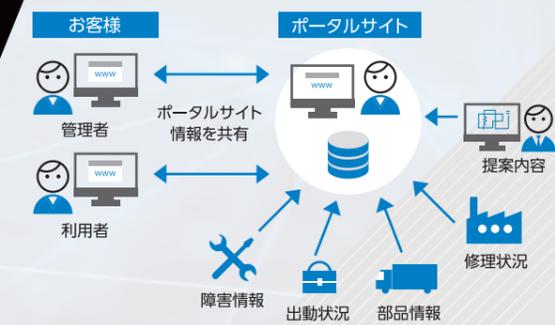
増加するトランザクションを、AI・自動化システムを導入することで効率的に対応。標準化されたプロセスを自動化システムで対応し、迅速な運用を提供します。一方、技術者は高度なプロセスに集中対応し、高品質なリモート運用を実現します。



ポータルサイトによるサービスデスクの情報可視化

お客様とリアルタイムに情報を共有

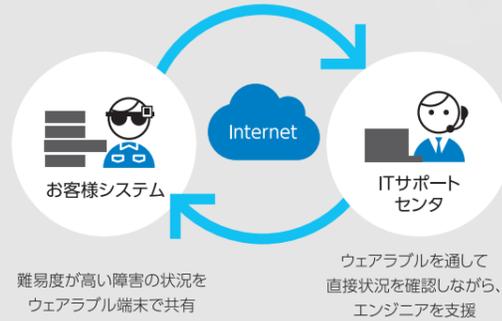
分析ツールや自動化などの仕組みをシームレスに活用したポータルサイトを構築。お客様のお問い合わせ、障害情報、現状の対応ステータスなど、様々な情報をポータルサイトでお客様に可視化し、お客様との双方向コミュニケーションをリアルタイムで行うサービスデスクを提供します。



ウェアラブル端末活用による保守対応

マルチベンダ環境での重障害の早期復旧を実現

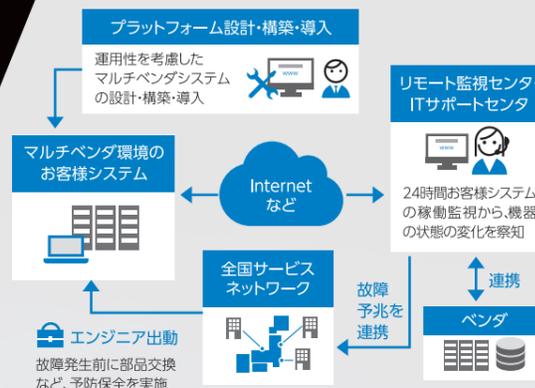
複雑化するシステムにおいて難易度が高い障害に対し、ウェアラブル端末を活用しバックラインサポート部隊が現場と同じ映像を見ながらリアルタイムで支援を実施。重障害対応の迅速化とリソーススキルに依存しない平準化した保守品質を可能にしています。



ベンダー連携による技術サポートの拡大

複雑化するマルチベンダシステムを
トータルサポート

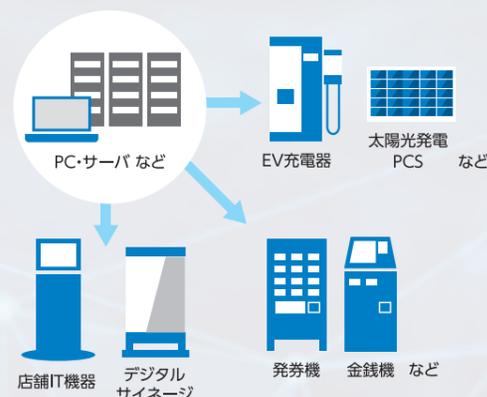
お客様の環境や運用形態を考慮し、最適なベンダ機器の選定・導入から運用・保守まで対応できるよう、多くのベンダと連携しています。今後ますます複雑化・高度化するマルチベンダ構成に対しても同様のサポートができるよう、常にベンダ連携を拡大しています。



IoT化に向けたサポート機器の拡大

IT機器からメカ系機器・IoT機器までサポート

IoT時代を迎え、あらゆる機器がインターネットを介して繋がる時代。当社はIT機器での長年の実績と信頼で築いた24時間365日の全国サービスネットワークをベースに、ネットワーク化が進むメカ系機器・IoT機器まであらゆる機器・システムに対してアフターサービスを拡大しています。



新たなイノベーションを担い、 お客様に貢献できる人財育成を実践

企業の繁栄は、時代に適合した高い技術と
社会の信頼を得られる社員の双肩にかかっています。
今後ますますイノベーションが進む社会で明日の発展に備えるため、
当社は、社員全員を対象として体系だった教育を実践しています。



お客様と、社会と、環境と。 お客様と共に社会や地球環境の発展に貢献

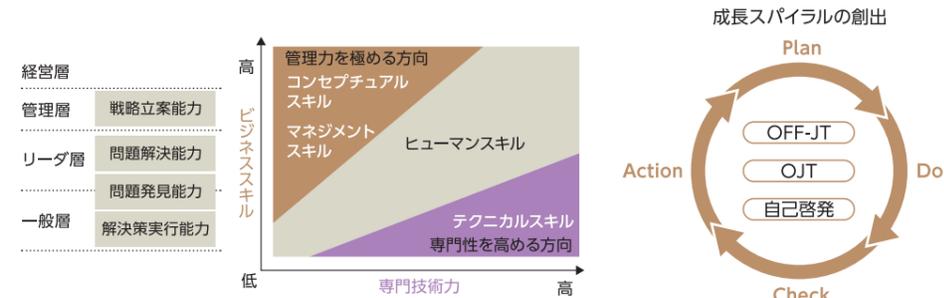
社会に対する企業としての役割を深く認識しながら
さまざまなステークホルダーや環境と共に確かな歩みを
続けられるよう、取り組みを進めています。



人財育成基本方針

高いマインドと使命感のもと、社会通念・企業理念・企業倫理を最優先し、
お客様・社員・家族から信頼される人財の育成を目指しています。

- 中長期視点に立ち、ビジネススキルと専門技術力の異なった方向のスキルを両輪で
計画的・体系的に人財を育成する
- メンター制度・OJT制度・自己啓発・各種コミュニティ活動を連動させ、
やる気のある社員の育成支援に力点を置く
- CDP制度・目標管理制度を活用し、社員の自主性を尊重しながら社員のキャリアプランを支援する



技術者育成基本方針

中期経営計画に基づき、職種別に必要とされる技術者の人財像を明確にし、
ITスキル標準 (ITSS) に準拠した戦略的な人財育成を行います。

- OFF-JT・OJT・自己啓発などを連動させ組み合わせながら計画的・継続的な成長に向け支援する
- 当社の事業ポートフォリオ戦略と同期させ、社内認定制度 (職種・レベル毎のスキル認定) や
ITスキル診断を活用し、お客様へ最高の価値が提供出来る人財をバイネームで育成する
- 人財情報システム (教育履歴・資格・人財カルテ) やパフォーマンス診断により、
社員の多様なスキルを可視化することで事業へ活かす仕組みを提供し、社員のポテンシャルを
最大限発揮できるよう支援する

高度情報処理試験	公的・一般資格	ベンダー資格
情報処理安全確保支援士、 ネットワークスペシャリスト ITサービスマネージャ 等	PMP, ITIL Expert, 一級建築士、 建築構造士、電気通信主任技術者、 公認情報システム監査人 等	Cisco, Oracle, マイクロソフト Vmware, Netapp 等

※ITIL®は、AXELOS Limitedの登録商標です。
※Microsoftは米国 Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標です。
※その他、本パンフレットに記載されている会社名・商品名・ソフトウェア等は各社の商標または登録商標です。

お客様満足度の向上を さらに高めてまいります

- お客様満足度向上活動の取り組み。
- お客様とのコミュニケーションを大切にします。
- 高品質で安全なサポート&サービスを提供します。

コンプライアンスを徹底します

- 法令・社会規範・倫理の遵守を徹底します。
- コンプライアンス教育の受講を全員に義務づけています。
- 内部通報制度を導入しています。

社会貢献を推進します

- 社会貢献活動を積極的に取り組みます。
- 地域と一体化した貢献活動を推進します。

快適な職場風土をつくります

- ダイバーシティプログラム (多様性を受け入れる職場づくり) を推進・実行します。
- 男女共同参画を推進します。
- 障がいを持たれる方が活躍できる職場づくりを進めます。
- 社員が働きやすい制度整備を進めます。

環境に配慮した経営を推進します

- 環境への取り組みを重要課題の一つとして位置づけ、
経済と調和させた環境活動を推進します。
- 環境に関する法令や当社が同意した業界などの指針および
自主基準を遵守します。
- 監査の実施や活動のレビューにより環境経営の
継続的な改善を図ります。
- 社員の環境意識をより高め、全員で取り組みます。

