

IVE ValueScan™ for ITSM Tool 診断レポート



IVE ValueScan™ for ITSM Tool 診断サマリ

分析内容

ITSMツール活用の現状について、診断の回答を踏まえて分析した結果を整理します。

【診断結果】

ITSMツールの活用レベル分析		ITSMツールの活用レベルが基準値との比較において上回っています。改善できる要素は残っているため、スコアが低い診断項目の改善を優先して進めていくことを推奨します。		
ベンチマーク比較(偏差値)	65.1	ITSMツールの活用レベルがベンチマーク(他社の活用レベル)との比較で大幅に上回っています。回答者の中ではトップグループ(概ね上位15%)に属しています。		
観点別分析	革新	価値	体験	3つの観点のうち1つの観点で、スコアが基準値を下回っています。低スコアの観点の質問項目の診断結果を確認し、その観点を重点的に改善していくことが求められます。

分析 内容

現状分析の結果を踏まえ、今後の ITSMツール活用に向けた推奨事項を提言します。

【推奨事項】

※ITSMツール: ITIL®に準拠した、ITサービス業務を支援する SW製品及びサービス。

	ITSMツール(※)導入済みの場合	ITSMツール(※)未導入の場合
ITSMツール 導入/更改判定	当面の間、更改は推奨しない	1~2年後の導入を推奨
推奨 アクション	現行ツールの総合満足度は高く、革新と体験の観点でも大きな課題はありません。 現行のITSMツールを当面継続利用し、ツール以外の観点を中心にプロセス改善を進めていくことを推奨します。	顧客への価値提供は一定のレベルに達しており、ITSMツールの活用によりサービス改善につなげられる段階に入っています。 プロセス改善を進めながら、1~2年後のツールの導入に向けて調査・検討を開始することを推奨します。
外部支援の必要性	中程度(自社の状況に応じて判断)	高い(活用を推奨)

診断サマリ: 優先度の高い改善項目

分析内容 ベンチマークのスコアとギャップの大きい診断項目を抽出し、どこから改善を始めるべきかについて、指針を提供します。

【優先度の高い改善項目トップ3】

優先度	診断項目	参照
1	【価値の観点】現行のツール利用前と比べて、ITサービスのパフォーマンス (品質、コスト効率、スピード)は向上していると思いますか？	P20
-	ベンチマークを上回っているため該当なし	-
-	ベンチマークを上回っているため該当なし	-

IVE ValueScan™ for ITSM Tool 診断結果(主要観点)

診断結果: ITSMツールの総合満足度

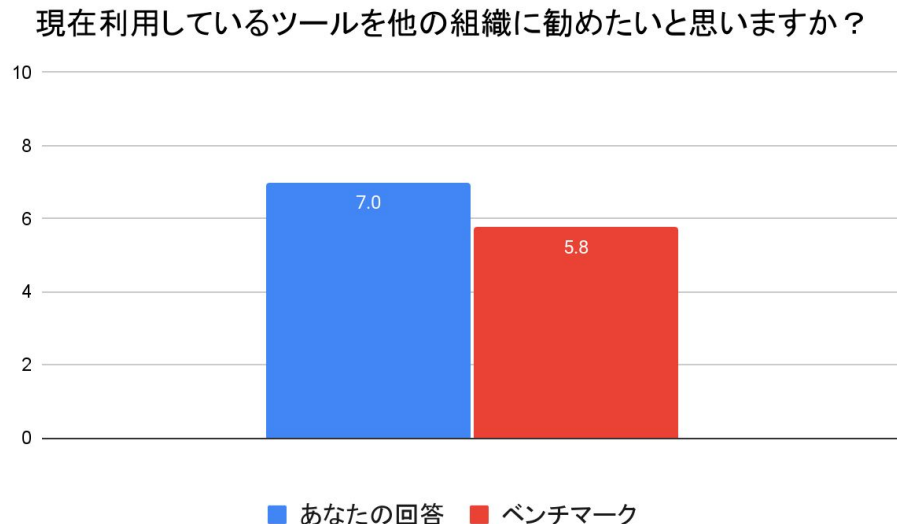
質問

現在利用しているツールを他の組織に勧めたいと思いますか？

分析内容

診断の回答を踏まえ、現在利用しているツールの総合的な満足度を診断します。

あなたの回答	7
ベンチマーク	5.8
診断結果	ITSMツール活用の満足度は非常に高い状態です。ツール以外の側面も含めてサービスを改善していくことで、さらに価値向上につなげることが可能です。



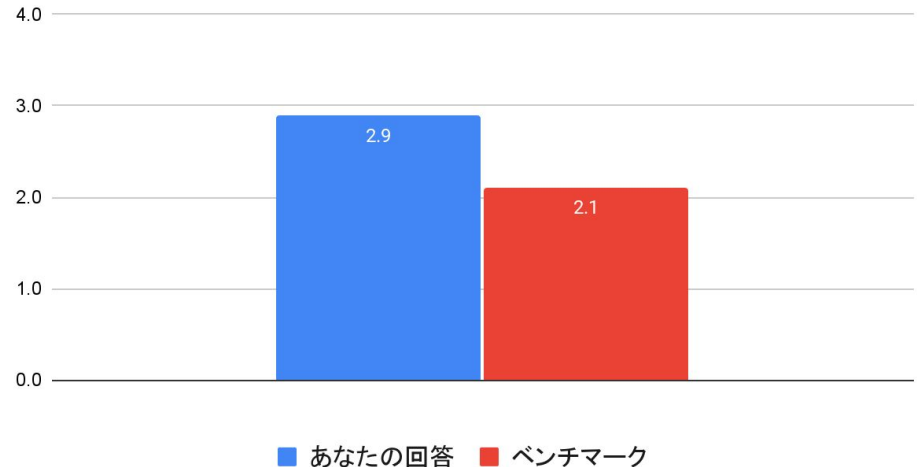
診断結果: ITSMツール活用レベル分析

分析内容

質問の回答スコアをベンチマークと比較することで、全体としての ITSMツールの活用レベルを診断します。

あなたの回答	2.89
ベンチマーク	2.11
偏差値(参考)	65.1
診断結果	ITSMツールの活用レベルがベンチマークよりも高い状態です。 本レポートの診断結果を踏まえ、スコアが低い項目の改善を進めていくことで、より高い価値の提供が可能になります。

ITSMツール活用レベル平均スコア分析



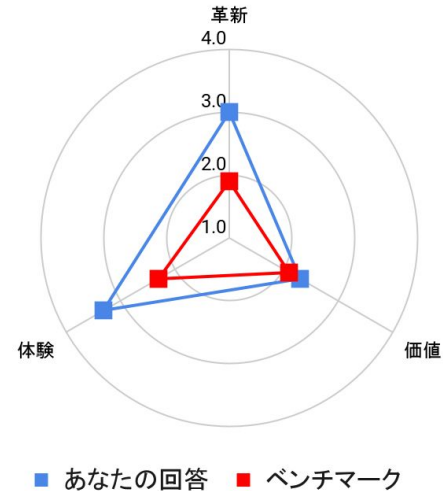
診断結果:注力領域(観点別)分析

分析内容

革新(Innovation)、価値(Value)、体験(Experience)の3つの観点から観点毎の平均スコアを評価することで、今後の改善の注力領域を特定することができます。

	革新	価値	体験
あなたの回答	3	2.3	3.3
ベンチマーク	1.9	2.1	2.3
診断結果	3つの観点すべてで、スコアがベンチマークを上回っています。 質問別の診断結果をもとに、スコアが低い項目に絞って改善していくことで、より価値の高いサービス提供が可能になります。		

注力領域(観点別)分析



IVE ValueScan™ for ITSM Tool 診断結果(質問別)

【革新】ITSMツールの定着度

質問

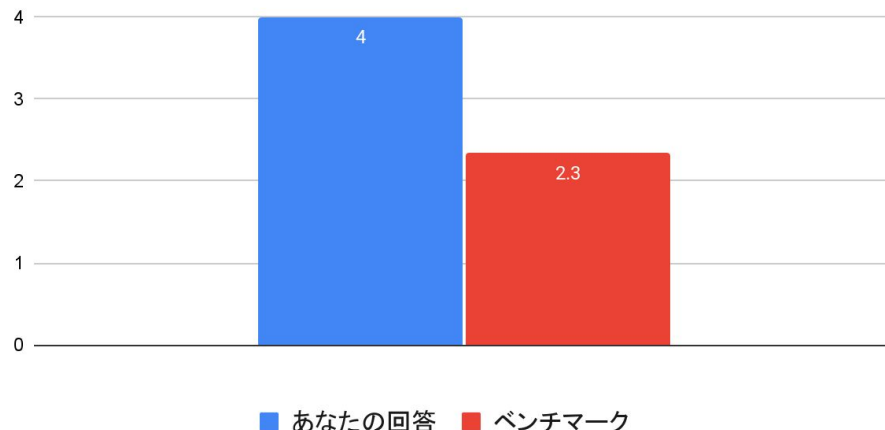
利用しているツールは業務の中に組み込まれ、十分に活用されていますか？

分析内容

ITSMツールを活用した業務がどの程度定着化し、活用されているかを診断します。

あなたの回答	4
ベンチマーク	2.3
診断結果	ITSMツールの利用が定着化し、十分に活用されている状態です。 他のチームへの横展開やITSMツールの機能拡張をすることでさらなる価値向上が可能です。

利用しているツールは業務の中に組み込まれ、十分に活用されていますか？



【革新】ツール活用による継続的改善

質問

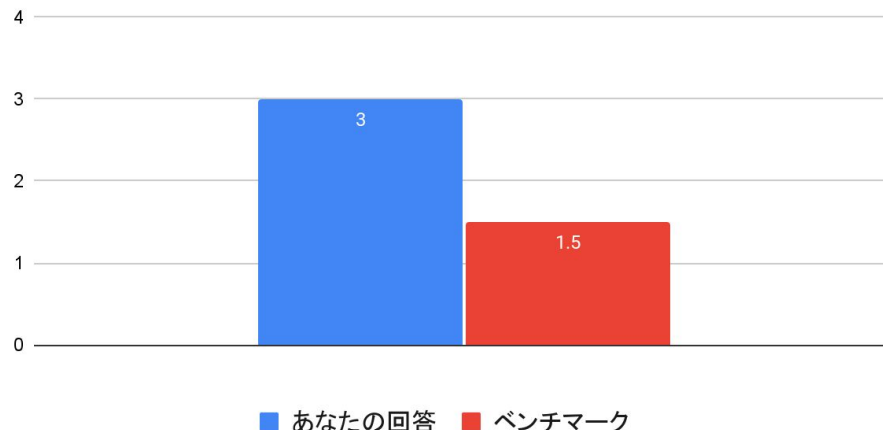
ツールの活用で得られた知見や蓄積されたデータを活用し、継続的に業務を改善できていますか？

分析内容

ITSMツールのデータをサービスの改善のために活用できているかを診断します。

あなたの回答	3
ベンチマーク	1.5
診断結果	ITSMツールのデータ活用による改善が一定程度実施されている状態です。 KPIを踏まえ、収集するデータの精査、精緻化をしていくことで改善のレベルを向上することが可能です。

利用しているツールの活用で得られた知見や蓄積されたデータを活用し、継続的に業務を改善できていますか？



【革新】効率化による高付加価値業務への注力

質問

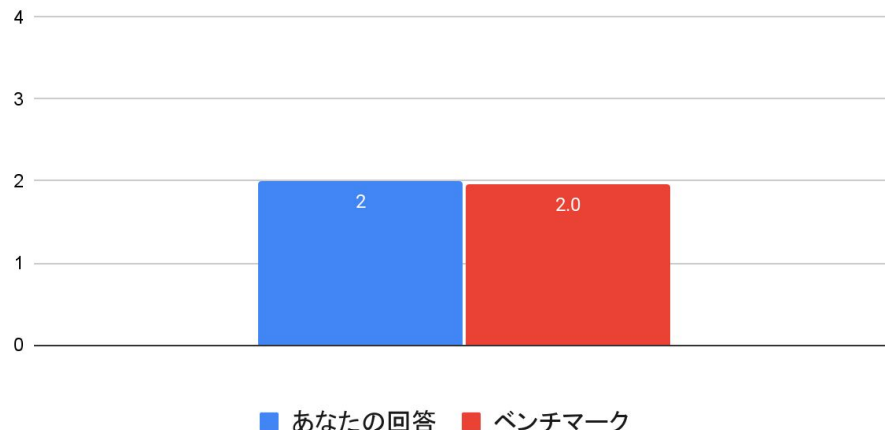
ツールを活用することで業務が効率化され、関係者はより価値の高い業務に注力できていますか？

分析内容

業務が効率化され、高付加価値な業務に時間を割り当てられているかを診断します。

あなたの回答	2
ベンチマーク	2
診断結果	ITSMツールの活用による効率化があまり進んでいない状態です。 ツールを活用したプロセスにムリ・ムラ・ムダがないかを分析し、改善していくことが求められます。

利用しているツールを活用することで業務が効率化され、関係者はより価値の高い業務に注力できていますか？



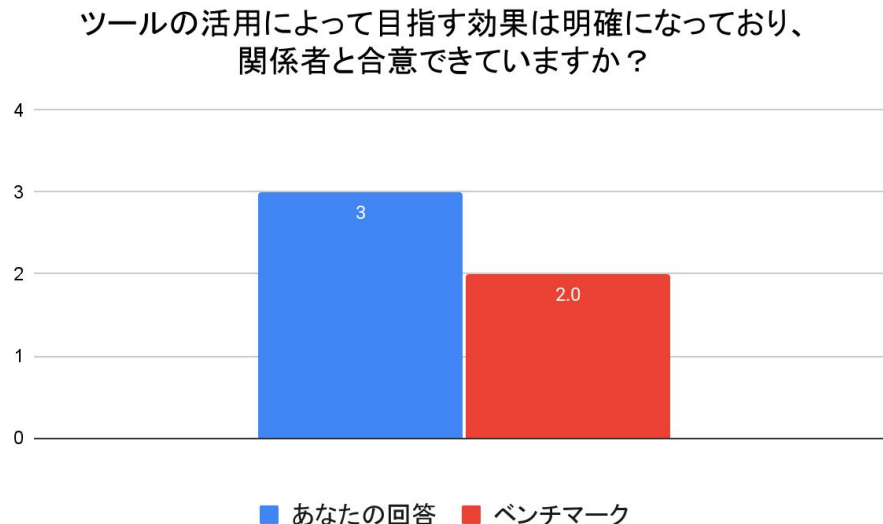
質問

ツールの活用によって目指す効果は明確になっており、関係者と合意できていますか？

分析内容

ITSMツールが実現する価値が関係者に認識され、合意されているかを診断します。

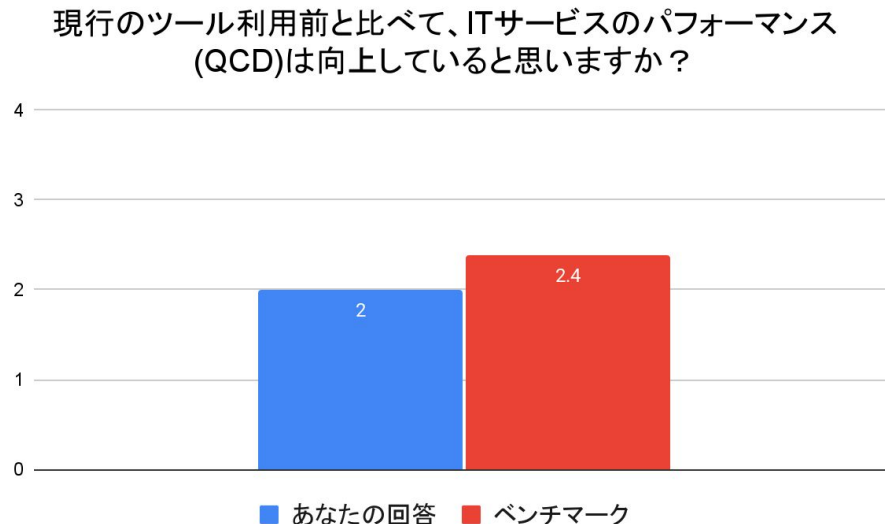
あなたの回答	3
ベンチマーク	2
診断結果	ITSMツールの活用によって目指す効果が明確になっており、関係者と一定の共通認識はできている状態です。 継続的に関係者と目指す効果について議論することを通じて、認識のギャップを特定し、それを埋めていくことが求められます。



質問 現行のツール利用前と比較して、ITサービスのパフォーマンス(品質、コスト効率、スピード)は向上していると思いますか？

分析内容 ITSMツールの活用により、実際にパフォーマンス向上につながられているかを診断します。

あなたの回答	2
ベンチマーク	2.4
診断結果	ITSMツールの活用がITサービスのパフォーマンスの向上に十分につながられていない状態です。 問題の原因を分析し、顧客の満足度の直接的に影響する課題から、優先順位をつけて改善していくことが求められます。



【価値】実現された価値の共有

質問

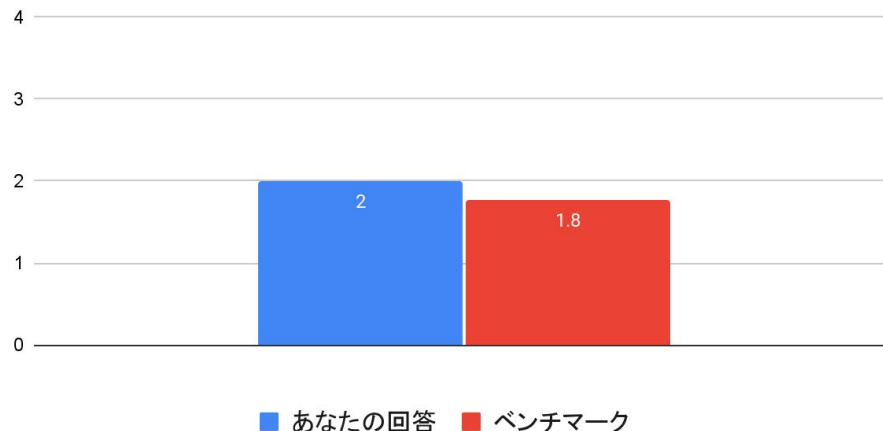
ツールの活用により実現された成果は、関係者に共有され、改善につながるフィードバックを得られていますか？

分析内容

ITSMツールの活用により実現された価値について、関係者との双方向のコミュニケーションができていないかどうかを診断します。

あなたの回答	2
ベンチマーク	1.8
診断結果	成果の共有の内容・頻度が十分でなく、意味のあるフィードバックが得られてない状態です。 成果の共有内容を関係者の価値にフォーカスしたものに改善するとともに、コミュニケーション方法についても見直すことを推奨します。

ツールの活用により実現された成果は関係者に共有され、フィードバックを得られていますか？



【体験】機能面の満足度

質問

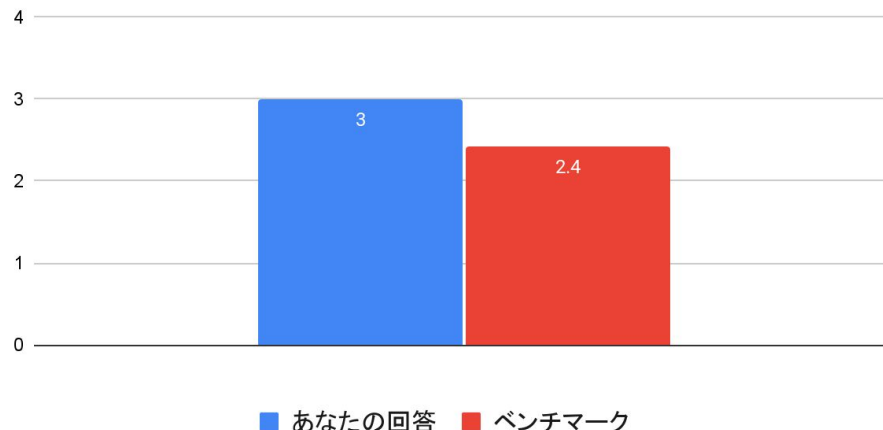
利用しているツールは実現したいことが過不足なく実施できると感じますか？

分析内容

ITSMツールを業務で利用する上での機能面の満足度を診断します。

あなたの回答	3
ベンチマーク	2.4
診断結果	ITSMツールの機能面で大きな不満はなく、通常利用においては問題ないと言える状態です。利用者からのフィードバックを収集し、継続的に改善していくことが求められます。

利用しているツールは、実現したいことが過不足なく実施できていると感じますか？



【体験】非機能面の満足度

質問

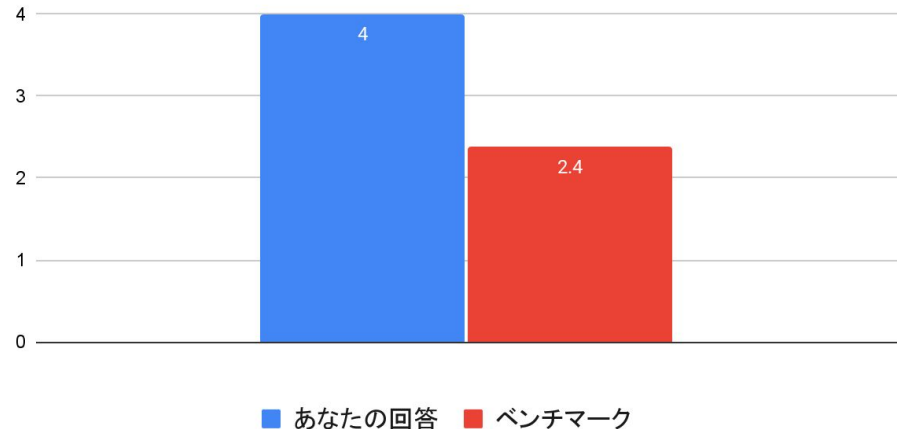
利用しているツールは、関係者にとって使いやすいツールであると感じますか？
(画面や操作感など)

分析内容

ITSMツールの画面(インターフェース)や操作性等の非機能面の満足度を診断します。

あなたの回答	4
ベンチマーク	2.4
診断結果	利用しているITSMツールについて、使いやすさの面で満足度は非常に高い状態です。 満足度を維持・向上するために、定性、定量の両面で利用者体験に関わる指標を取得し、継続的に改善していくことが必要です。

利用しているツールは、関係者にとって使いやすいツールであると感じますか？(画面や操作感など)



【体験】ITSMツールの継続的改善

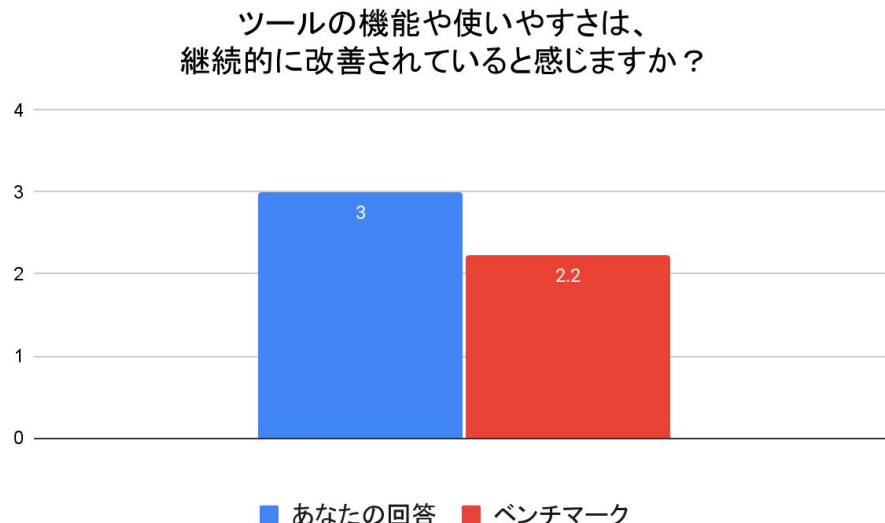
質問

利用しているツールの機能性や使いやすさは、継続的に改善されていると感じますか？

分析内容

ITSMツールの機能性や使いやすさ、体験が継続的に改善されているか診断します。

あなたの回答	3
ベンチマーク	2.2
診断結果	ITSMツールの機能性や体験の改善が一定程度実施されている状態です。 今後も継続的にツールを改善し、より利用者の利便性を向上していくことが求められます。



EOF