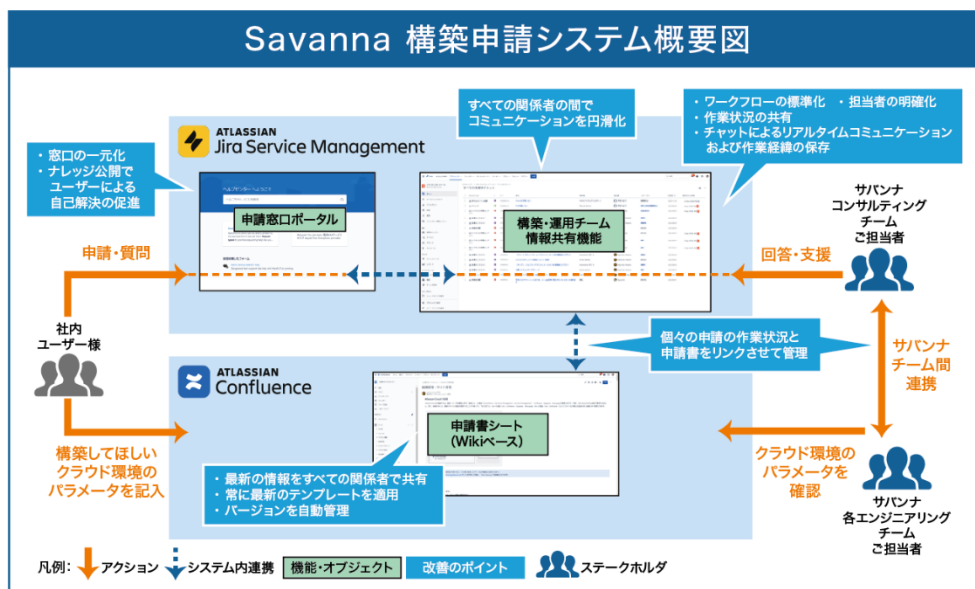


2025 年 12 月 9 日
株式会社日立ソリューションズ

NTT 東日本がシステム開発と維持管理業務を統合的に管理できる仕組みを構築

組織横断プロジェクトの業務状況可視化や、問い合わせ情報の一元管理で、業務のDXと効率化を実現



NTT東日本のシステム概要図

株式会社日立ソリューションズ（本社：東京都品川区、取締役社長：森田 英嗣／以下、日立ソリューションズ）は、東日本地域における電気通信事業を展開する NTT 東日本株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：澁谷 直樹／以下、NTT 東日本）に対し、Atlassian Pty Ltd の「Atlassian Cloud」を導入し、システム開発業務と維持管理業務を統合的に管理できる仕組みを構築しました。

NTT 東日本では、数千台の物理サーバと、数百のシステムからなる「Savanna」というプライベートクラウド基盤を運用しています。今後もシステム拡張が計画されていることから、業務フローのモダナイズが重要な課題でした。そこで、開発におけるコラボレーションや IT サービス管理に必要となる多様なツールの検討を行い「Atlassian Cloud」の導入を決めました。

まず、プロジェクトの開発進捗管理において、データの自動連携により効率的に関連情報を集約できる仕組みを実現し、組織横断的に業務状況を可視化しました。これにより業務量の偏りの早期把握と負荷分散が可能となりました。維持管理業務においては、分散していた問い合わせ情報を一元的に管理できるようにし、業務の効率化を実現しました。

日立ソリューションズは、今後も幅広い業種におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）を支援してまいります。

プロジェクトの概要

NTT 東日本の先端テクノロジー部は、今回新たに構築した仕組みにより、システム開発業務と維持管理業務を統合的に管理することが可能となりました。他部署においても活用が進んでいます。また、問い合わせの受付から内容の記

録、担当者のアサイン、関連部門への連絡まで、リクエストに関わる情報を一元管理することが可能となり、社内リクエストに関わる情報の適切かつ効率的な管理を実現しています。

今後は、生成 AI による回答支援や FAQ の自動生成にも取り組む予定です。

アトラシアン（Atlassian）社製品について

「Atlassian Cloud」は、開発におけるコラボレーションや IT サービス管理に必要な多様なツールを利用することができます。具体的には、プロジェクト管理ツール「Jira」や、情報共有ツール「Confluence」、IT サービスマネジメント（ITSM）ツール「Jira Service Management」、Atlassian 製品のセキュリティを強化する「Atlassian Guard」などで構成されています。

<https://www.hitachi-solutions.co.jp/atlassian/>

導入効果

1. 「Jira」と「Confluence」により、各プロジェクトの業務状況を組織横断的に可視化し、業務量の平準化や効率化を推進
2. 問い合わせ対応を含む維持管理業務では、「Jira Service Management」により関連情報を一元管理できる環境を構築
3. 「Atlassian Guard」と「Microsoft Entra ID」との連携により、利便性とセキュリティ強化を両立

背景

先端テクノロジー部では、NTT 東日本グループのプライベートクラウドの開発・運用や、安価で高品質なクラウドサービスの提供を通じて、地域のお客さまのイノベーションを支援しています。これまでは Excel ベースで多くのプロジェクトを管理していたため、全体を俯瞰できず、各プロジェクトのステータスや業務状況を可視化することが困難でした。

このような課題の解決に向けて、NTT 東日本は「Atlassian Cloud」の導入を決定し、そのパートナーとしてアトラシアン製品の実績と知見が豊富な日立ソリューションズを選定しました。

アトラシアン社の「Service Management Specialization」認定を取得している日立ソリューションズは、今後も、「Atlassian Cloud」を利用したさらなる機能拡充と生成 AI の実装による業務負荷軽減をめざし、支援していきます。

お客さまからのコメント

NTT 東日本株式会社 先端テクノロジー部 クラウドサーバ技術部門 サーバ PF 担当 チーフ 中島 共生 氏よりコメントをいただいています。

「日立ソリューションズは、実践ベースでのナレッジが非常に豊富で、導入にあたっての推奨事項や注意事項を的確にアドバイスしてくれました。また、当社側でのナレッジの蓄積を意識しながらサポートしてくれたことで、効果的に定着化まで進めることができました。さらに一歩踏み出した活用に向けては、今後も日立ソリューションズの力添えが必要不可欠と考えています。」

導入事例紹介のサイト

<https://www.hitachi-solutions.co.jp/atlassian/case02/>

日立ソリューションズについて

日立ソリューションズは、お客さまとの協創をベースに、最先端のデジタル技術を用いたさまざまなソリューションを提供することで、デジタルトランスフォーメーションを実現します。欧米、東南アジア、インドの各拠点が連携し、社会や企業が抱える課題に対して、グローバルに対応します。

そして、人々が安全にかつ安心して快適に暮らすことができ、持続的に成長可能な社会の実現に貢献していきます。

詳しくは、日立ソリューションズのウェブサイト(<https://www.hitachi-solutions.co.jp/>)をご覧ください。

ソリューションに関するお問い合わせ先

株式会社日立ソリューションズ

<https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/>

※ 記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。