

メルカリ

業務のスピードを向上させるために
コミュニケーションツールと申請・承認を一本化したメルカリ



国内最大級のフリマサービス「メルカリ」の他、ソウゾウ、メルロジ、メルペイ、メルコインなど多彩な事業を展開するメルカリ。業務をよりスピーディに進めるため、各種申請・承認のプロセスをシームレスに連携させたいと考えた同社は、ServiceNowのApp Engineで理想を実現しました。将来的には、発注・請求に至る全プロセスの自動化を目指しています。

課題

各種申請・承認のシステムがバラバラに開発・運用され、社員は申請ごとに異なるシステムにアクセスしなければならなかった。コミュニケーションツールとも切り離されていたので、コミュニケーションと申請・承認が一体化したワークフローを構築したいと考えた。

製品

- App Engine

ソリューション

メルカリが使用するコミュニケーションツールとの親和性が高いServiceNowのApp Engineを採用。業務アプリを効率よく構築できるだけでなく、社内の様々なシステムと柔軟に連携できる点を評価した。UI/UXが優れているので、社内ポータルのリニューアルにも利用した。

意思決定と業務遂行のスピードアップを

個人同士が簡単に中古品の売買を行えるマーケットプレイスとして、今やすっかりおなじみの「メルカリ」。企画・開発・運営会社のメルカリは、2013年の創業以来10年足らずで売上高が1000億円を超えるなど、急成長を遂げています。

14年に開始した米国でのフリマアプリ事業も着実に成長。フリマサービスというメルカリ独自のビジネスモデルが世界に通用することを証明しました。

メルカリの急成長は、社員同士の緊密なコミュニケーションによって支えられています。「提案や相談、連絡は、メールではなく、専用のコミュニケーションツールで行っています」と語るのは、同社システムエンジニアリングマネージャーの清川哲也氏です。様々な部門の担当者を巻き込みながら、テンポよく対話を深めていけるからこそ、新しい事業やサービスのアイデアが次々と生まれるといいます。

同社は、このコミュニケーションツールを、意思決定ツールとして活用できないかと考えました。「コミュニケーションツール上で決定された事項を、そのまま申請・承認できる仕組みを作れないかと思ったのです。これが実現すれば、意思決定から業務遂行までのリードタイムが格段に短縮されますからね」と清川氏は説明します。



業界:
サービス業



場所(本社所在地):
日本 東京都



従業員数:
1,891名(連結)
(FY2022.6 2Q)

拡張性

外部システムと
容易に連携できるため
拡張性が高い

業務効率化

申請から承認までのスピードが
格段に向上

多言語対応

世界中で利用されている
ソリューションのため
グローバル戦略にも適応

申請・承認の仕組みに課題を感じる

従来メルカリでは、各種申請・承認のためのシステムは、コミュニケーションツールとは切り離された状態で、バラバラに開発・運用されていました。そのため、申請内容によって異なるシステムにアクセスし、必要事項を入力する手間がありました。この課題を解決するため、各部門のシステムをシームレスに連携させ、コミュニケーションツール上で申請を行えば、承認までのワークフローが自動的に流れるような仕組みを構築したいと考えました。

メルカリは当初、この仕組みを別のクラウドサービスで構築していました。しかし、「業務アプリ構築に特化したクラウドサービスなので、個別のアプリは効率よく、簡単に開発できるのですが、アプリ同士やシステム同士を連携させるのに手間がかかるのが難点でした」と語るのは、同社コーポレート システム エンジニアリングの小松武弘氏です。

「理想としていた仕組みを早期に構築するには、プラットフォームそのものをイチから見直すべきではないかと考え、ServiceNowに切り替えました」と清川氏は振り返ります。

ServiceNowを選定した理由について、清川氏は「コミュニケーションツールとの親和性が非常に高いことに加え、外部システムとの連携が非常に柔軟で、拡張性も高いことを評価しました」と語ります。

多言語対応している点も導入の決め手に

さらに、グローバルに利用されているServiceNowは、多言語対応などの配慮もされているので、メルカリのグローバル戦略にも適応すると考えました。「今後、米国以外の地域でもサービス展開を考えているので、グローバルに利用できるプラットフォームであるという点は大きな評価ポイントの一つでした。また、当社は東京オフィスのエンジニアも約半数が外国籍なので、その意味でも多言語対応は必須の条件でした」（清川氏）

メルカリが導入したのは、ServiceNowのApp Engineというアプリ開発基盤と、IT Service ManagementというITサービス管理のためのアプリケーションです。

このうちApp Engineは、業務アプリを効率良くスピーディに構築できる点ですでに導入済みのクラウドサービスと同じですが、開発したアプリ同士や外部システムとの連携がスムーズにできるという点で、大きなアドバンテージを持っています。

すでに、従来のクラウドサービスでは連携が困難だった与信管理システムや電子署名システムなどがApp Engineによって接続し、申請から承認までのプロセスが流れる仕組みが出来上がりつつあります。清川氏は「22年5月ごろまでには主要なシステムの連携を完了させ、大部分の申請・承認を自動で回せるようにする予定です」と語ります。

「今後はServiceNowのGovernance, Risk, and Compliance (GRC) という情報管理ソリューションを導入し、リスク情報の管理プロセスも自動化していく方針です」

株式会社メルカリ
システム エンジニアリング
マネージャー

清川哲也氏

「ServiceNowは米国で開発されたサービスですが、日本の商習慣や要件に合わせて機能を拡張できる柔軟性の高さも評価しました」

株式会社メルカリ
コーポレート システム エンジニアリング

小松武弘氏

意思決定の必要のない業務は自動化する

コミュニケーションツールから申請すれば、スピーディに承認される仕組みが出来上がったことで、社員による申請の件数は以前よりも格段に増えそうです。

「『パソコンを買いたい』とツール上で申し込めば、すぐに承認の通知が届くので、『対応が速くなった』と社内からは喜びの声が上がっています。業務効率の改善だけでなく、社員の満足度向上にもつながっているのではないのでしょうか」と小松氏は語ります。

メルカリは、この他にも ServiceNow を利用して、様々な業務変革や社内サービス変革を行っています。その一つが、社内ポータルサイト「merportal」(メルポータル)の構築です。UI/UX の優れた ServiceNow を使って既存ポータルのデザインを一新。シンプルで洗練されたトップ画面に作り替えました。

清川氏は、「今後は ServiceNow の IT Service Management を利用して、IT 資産管理や IT サービス全般の自動化を実現したいと思います。さらに、Governance, Risk, and Compliance (GRC) という情報管理ソリューションを導入し、リスク情報の管理プロセスも自動化していく方針です。

当社のシステム エンジニアリング部門は、『意思決定の必要のない業務は、すべて自動化する』ことをミッションに掲げていますが、ServiceNow は、それを実現できる数少ないプラットフォームの一つであると確信しています」と高く評価しました。

**Now you know how
work can work better.**

