

NTTデータ

ニューノーマル時代に対応した
NTTデータの「新しい働き方」



NTT DATA

NTTデータは、EX(従業員体験)向上のための社内情報連携に着手。目標としたのは、あらゆる情報の入手や管理部門への問い合わせや申請、様々な業務システムへのアクセスがワンポータルでできる仕組みの構築です。社内活用によって「新しい働き方」への知見を積み上げ、顧客企業に提案することも視野に入れていきます。

課題

従来の社内ポータルはテキストを中心に構成されており、UX(ユーザエクスペリエンス)が不十分だった。

製品

- HR Service Delivery
- Vaccine Administration Management

ソリューション

短期でベータ版を構築し、ユーザーの声を反映しながら改善できるよう、EXポータルを立ち上げ。システムとデータ一元化や優れたUI/UXの提供を目指す。

EXを向上させるため社内ポータルを変革

「Trusted Global Innovator」というグループビジョンを掲げ、顧客企業のビジネスに変革をもたらす革新的なデジタルソリューションを提供しているNTTデータ。創業以来30年以上にわたって、常に社会の変化と向き合い、移り変わるビジネス課題の解決に貢献することで、顧客企業から高い信頼を得てきました。

従業員数が約1万人以上と国内最大規模を誇り、技術人材の採用・育成にも定評があるNTTデータは今、大規模な社内改革プロジェクトに取り組んでいます。営業からコンサルティング、システム開発、運用までに至るバリューチェーンのすべてを最適化するため、基幹系システムの全面刷新など、エンタープライズDXを推し進めています。

その取り組みの一環として、従業員が社内情報の入手や、管理部門への各種申請や様々な組織が発信するナレッジへシームレスにアクセスできる「EXポータル」を中心とした従業員接点の改革に着手しました。

「EXポータル」は、名称に含まれる「EX」(従業員体験)という言葉の通り、ユーザーである従業員の使い勝手を最優先に考えたものです。最適なEXを実現するため、同社は「EXポータル」の基盤として「HR Service Delivery」を採用しました。



業界:
情報サービス



場所(本社所在地):
日本 東京都 江東区



従業員数:
139,700人(グループ全体/
2021年3月末現在)

使い勝手を改善して従業員のストレスを減らす

NTTデータでは、以前から従業員向けの「社内ポータル」が運用されていました。しかし、「欲しい情報が社内で分散しているため、どこにあるのかを探すのに時間がかかり、申請内容によってアクセスする窓口がばらばらになっていることなどが、ストレスの原因になっているようです」と、同社コーポレート統括本部 事業戦略室 ビジネス・トランスフォーメーション推進部長の浦野 大氏は振り返ります。

また、従来の「社内ポータル」はテキストを中心に構成され、UI（ユーザーインターフェイス）が洗練されていないことや、パソコン画面を前提とした設計のため、UX（ユーザーエクスペリエンス）が不十分であることなども課題でした。

「スマートフォンさえあれば、いつでも、どこでも、直感的な操作で欲しい情報を簡単に入手し、申請や承認ができる。そんな利便性を社内ポータルでも実現したいと考えて、『EXポータル』を立ち上げることにしたのです」と浦野氏は説明します。

同社はServiceNowのソリューションを顧客企業にも提供しています。その推進役であるServiceNowビジネス推進室のアドバイスも得て、海外でEX向上の成功事例が多いHR Service Deliveryを採用しました。

ServiceNowビジネス推進室長の我妻智之氏は、「ServiceNowには様々な用途の製品・ソリューションが用意されています。それをお客様にもっと知っていただくため、まずは社内のEX変革で成功例を作ってみようということになったのです」と振り返ります。

ユーザーの声を反映して改善を図る

ServiceNowの大きな特徴は、社内各部門のシステムやデータベースに散在している情報を1つのプラットフォームで一元化できる点です。この仕組みを使えば、ポータルサイトの検索窓に欲しい情報のタイトルなどを入力するだけで、その情報が格納されているシステムやデータベースから、簡単に情報を呼び出すことができます。

各種申請や承認も、人事関連、総務関連といったように別々のシステムにアクセスする必要がなくなり、単一のポータル上で処理できるようになります。

しかも、ローコード/ノーコードでシステムを構築できるので、開発開始からわずか2カ月ほどで「EXポータル」のベータ版をリリースできました。現在も開発は継続中ですが、我妻氏は「ひとまず先行ユーザーにベータ版を使ってもらい、その感想を基に機能や使い勝手をブラッシュアップさせています。ユーザーの要望をできる限り反映しながら、理想的なプラットフォームに仕上げたい」と目標を語ってくれました。

「カスタマージャーニーの最適化が顧客のエクスペリエンスを高めるように、『EXポータル』でも“従業員ジャーニー”の最適化を追求していきたいと考えています」

株式会社NTTデータ
コーポレート統括本部
事業戦略室
ビジネス・トランスフォーメーション
推進部長
浦野 大氏

「HR Service Deliveryの国内導入事例は少なかったので、手探りで開発を進めました。この貴重な経験は、お客様への提案においても役立つと思います」

株式会社NTTデータ
C&S事業本部
データセンタ&クラウドサービス事業部
ServiceNowビジネス推進室長
我妻 智之氏

コロナワクチンの予約システムも開発

この他NTTデータは、新型コロナワクチンの職域接種の実施にあたりServiceNowの「Vaccine Administration Management」をベースとする予約管理システムを開発しました。専用ポータルサイト上に表示されたカレンダーの中から、日時を選ぶだけで予約が完了する仕組みです。

「職域接種の実施を決定してから予約受付開始までの時間があまりにも短かったので、必須機能を具備でき短期間で開発できるシステムをいくつか検討し、ServiceNowを選定したのです」と語るのは、NTTデータ 人事本部 人事統括部 健康推進室の石田征大氏です。

この予約管理システムには、従業員があらかじめ「キャンセル待ち」を登録しておくと、キャンセルが出たときに自動で通知メールが届く機能もカスタマイズで搭載されています。「機能の追加がしやすいServiceNowのシステムだからこそ、柔軟な対応が実現しました」と同社人事本部 人事統括部 健康推進室の岡野竜児氏は語ります。

NTTデータは、今後もServiceNowの様々なソリューションを社内で積極的に活用し、その知見や経験を基に、自社のみならず、顧客企業の「働き方改革」などを支援していく予定です。浦野氏は、「ServiceNowは企業に変革をもたらすプラットフォームなので、まずは社内での機能を使いこなし、お客様に同様の価値を提供することで日本全体の変革を促せればと思います」と期待を寄せています。

ServiceNowをベースにしたおかげで、わずか2週間で新型コロナウィルスワクチンの予約管理システムをリリースすることができました」

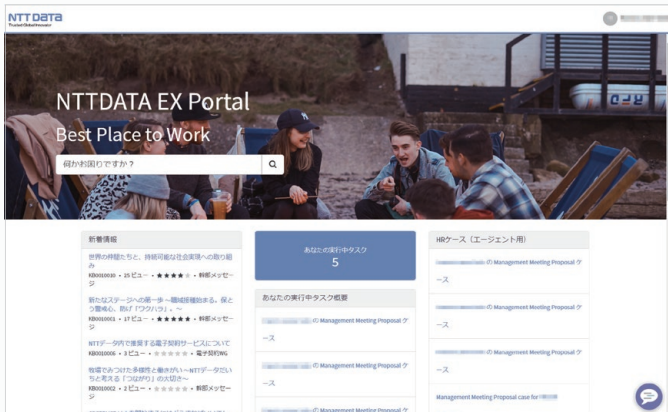
株式会社NTTデータ
コーポレート統括本部 人事本部
人事統括部 健康推進室
課長

石田 征大氏

リアルタイムで予約・接種状況管理ができるようになったおかげで、キャンセルが出てもすぐに空きを埋めることができ、ワクチンを廃棄することなく進められました」

株式会社NTTデータ
コーポレート統括本部 人事本部
人事統括部 健康推進室
主任

岡野 竜児氏



NTTデータの社内ポータル「EXポータル」のトップ画面。欲しい情報に関するキーワードを検索窓に入力すると、簡単にアクセスできる。

※開発中の画面のため、実際の画面と異なる場合がございます。

Now you know how
work can work better.

