



「ほとんどの企業がそうするように、弊社も最初は、インシデント、問題、変更などの通常のアプリケーション向けのITサービス管理ツールとして、ServiceNowを実装しました。しかし、IT部門とビジネスユーザーは、IT部門だけでなくさまざまなグループで使えるワークロード管理ツールとしてServiceNowを拡張できることを認識し始めたのです」

このServiceNow導入事例は、C.H. Robinsonでグローバルサービス管理担当ジェネラルマネージャーを務めるStacey Fournier-Thibodaux氏とのインタビューに基づいています。



**ハイライト**

ロジスティクスプロバイダ、ServiceNowプラットフォームでIT部門以外のユーザーの効率化を実現

**組織**

C.H. Robinson Worldwide, Inc.

**事業**

輸送、ロジスティクス、アウトソーシング、情報サービス

**本社**

ミネソタ州エデン・プレイリー (米国)

**拠点**

世界各地

**最近のITSMソフトウェア**

ServiceNow®インシデント管理アプリケーション

ServiceNow問題

管理アプリケーション

ServiceNow構成

管理 (CMDB) アプリケーション

ServiceNowプロジェクト

管理アプリケーション

ServiceNowサービスカタログ & リクエスト管理アプリケーション

ServiceNowサービス

自動化プラットフォーム

ナレッジ

管理機能

**実装スケジュール**

約3~5か月

(インシデント、問題、ナレッジ)

## IT管理からロジスティクスへの転換

ITの枠を越えてビジネス全体の運営を改善するために、ITサービス管理 (ITSM) スイートはどのような貢献ができるでしょうか。C.H. Robinsonは、ServiceNowの導入時にこの答えを見つけました。最初の実装から4年後、同社は、ServiceNowプラットフォームをベースとしたワークロード管理システムを構築しました。このシステムは多数の電子メールスレッドやスプレッドシートに取って代わり、より効率的かつ効果的な作業を可能にしました。その結果として、ビジネスユーザーは各自の作業を定量化して報告できるようになり、会社はより正確な情報に基づいて、より良い意思決定を下すことができます。

1905年に創設されたC.H. Robinsonは、10,500名以上の従業員を抱える世界最大規模のサードパーティロジスティクス (3PL) プロバイダであり、110億ドルを上回る総収入を上げています。同社は貨物輸送およびロジスティクス、アウトソーシングソリューション、生鮮食品の調達、情報サービスを提供しています。北米、南米、ヨーロッパ、アジア、オーストラリアに拠点を構え、42,000社を超える顧客にサービスを提供しています。

### ServiceNowプラットフォームを利用したツールの構築

当初、C.H. Robinsonは、ServiceNowに移行して、単一のITレコードシステムとして使用することで、サービスリクエスト、インシデント、問題、変更、ナレッジを管理する多様なITツールを1つに統合しようと計画していました。

しかし、C.H. Robinsonのソリューションエンジニアとプロセスアナリストは、ServiceNowを使用すれば、基本的なIT管理をはるかに上回る開発が可能であるということに気がきました。そこで、ServiceNowの実装をカスタマイズして、C.H. RobinsonのServiceNowを使用した自社ブランドである「myQ」を、独自のビジネスサービス管理ツールへと拡張しました。

カスタマイズされたmyQアプリケーションは、IT部門内だけでなく、人事や広報などのビジネス分野での業務を合理化するために使用できます。C.H. Robinsonでもっとも収益をあげているコンサルティング業務の最前線にある新しいアプリケーションの下地を作ったのもmyQでした。

### 収益拡大への貢献

450名のITスタッフは、IT部門以外のビジネス関係者と話し合い、支社のニーズに沿ったカスタムアプリケーションを開発するために多くの時間を費やしています。共に働くIT部門以外のビジネス関係者についてグローバルサービス管理担当ジェネラルマネージャーのStacey Fournier-Thibodaux氏はこう述べています。「ビジネス関係者のアイデアを実現し、作業を合理化して効率を上げ、企業が収益を拡大するための支援を行いたいと考えています」

ServiceNowとmyQは、Fournier-Thibodaux氏の目標達成に貢献しています。Fournier-Thibodaux氏とそのチームは、ビジネスプロセスの基盤となることの多い、以下の一般的なビジネスツールに代わるアプリケーションを設計しています。

- **受信箱** - 他の支店から受信したリクエストに対応するためのグループメールボックスを作成して、複数のチームメンバーにタスクを割り当てることはよくあります。新しいリクエストがひっきりなしに寄せられると、誰がどのリクエストを処理しているのか、処理が完了しているかどうか、どのようなリクエストがどれだけ寄せられたかを把握することは困難になります。
- **割り当てリスト** - 「スーパーユーザー」のグループやチームの枠を越えたリソースなどのバーチャルチームに対してよく使用されます。チーム内の誰が受信リクエストを処理すべきか、リクエストの処理が開始されているかどうか、受け取ったリクエストの数や種類について明確ではありません。
- **スプレッドシート** - Excelの行/列形式は、短期的なタスクの整理には役立ちます。しかし、長期的にファイルの整合性を維持するためには、誰が最新バージョンのスプレッドシートを持っているかを簡単に見分ける方法が必要です。また、大量のリクエストや未完了項目の最新状況を追跡することは、ほぼ不可能です。

会社全体で、IT部門以外の約25のチームが使用していたこれらのプロセスがmyQに移行されました。Fournier-Thibodaux氏は次のように述べています。「支店にいて収益を上げているIT部門以外のユーザーが、ナレッジベースから、支援に来てくれる共有のサービスグループにいたるまで、すべて探すことができるようにする必要があります。しかし実際には探すのは容易ではありません。myQを使用すれば、支店でもこれらの共有リソースをもっと利用しやすくなり、実際に収益を上げているユーザーの業務を容易にすることができるのです。私たちの役割は、支店ユーザーが必要な人材やものをより効率的に見つけられるように支援することです」

#### ITからワークロード管理へ

C.H. Robinsonは、ITサービスマネジメントからビジネス生産性への転換を目指して、myQとServiceNowを従来のITからワークロード管理へと変貌させました。1つのレコードシステムを介して、会社中のグループが互いに対話することができます。プロジェクトや契約、通常のチケットなど、1か月に約20,000ものIT以外のさまざまなアクションがシステムで処理されています。

Fournier-Thibodaux氏は次のように述べています。「ほとんどの企業がそうするように、弊社も最初は、インシデント、問題、変更などの通常のアプリケーション向けのITサービスマネジメントツールとして、ServiceNowを実装しました。しかし、IT部門とビジネスユーザーは、IT部門だけでなくさまざまなグループで使えるワークロード管理ツールとしてServiceNowを拡張できることを認識し始めたのです」

たとえば、同社には、初期リクエストから提案まで、大規模なお客様の実装を行う場合に支店を支援する社内コンサルティンググループがあります。このグループがmyQ内にカスタムアプリケーションを作るようにIT部門に依頼したところ、各コンサルタントの時間を追跡し、業務ごとの社内リソースコストを記載したレポートを生成できる業務管理システムが設計されました。

同様に、人事部門は共有メールボックスを使用して給付サービスに関する質問に対応していました。人事部門が定期的なリクエストの急増時にワークロードを管理できるように、新しいmyQアプリケーションで、電子メールからチケットを作成できるようにしています。これにより、人事部門は要員の増加を要求する正当な根拠として、具体的な作業量を示せるようになりました。

「C.H. Robinsonのソリューションエンジニアは、ServiceNowがITプラットフォーム以上の能力を持っていることを認識しています。このシステムの作業は非常に簡単であるため、設定の難しいシステムと比べると、詳しく調べていろいろ試してみることができます」

**「ビジネスを行っている、  
お客様がいるという認識を持つ」**

「ほとんどのグループは、自分たちがビジネスを行っているとは考えていません」とFournier-Thibodaux氏は指摘します。「しかし、あなたが提供するサービスに左右されるユーザーがいるなら、あなたはビジネスを行っており、あなたにはお客様がいるということになります」

myQとServiceNowは、このアイデアを、経営層が認識できるビジネス価値へと変換するための手段になります。Fournier-Thibodaux氏のITチームによると、レポートはmyQとServiceNowが持つ最大の利点の1つです。「レポートを通じて、ユーザーは、どれだけの業務をどれだけ効果的に処理しているのか、また、どこに改善の余地があるのか経営層に提示できるのです。弊社の経営陣はこう言っています。『うちのチームは、これまでに見たこともない方法で自分たちの価値を示しているよ』」

**自動化がもたらす大幅な節約**

C.H. Robinsonは、反復型リクエストの自動化にも投資しています。リクエスト処理の自動化部分が、ITだけで年間約2,000時間分の作業を削減していると推定しています。これは、ほぼ1名の従業員の作業量に相当します。本番稼働開始以来、毎月約600の自動リクエストがシステムで処理されています。また、広報グループでは、ある従業員が寄付金のマッチングプログラムに70%近い時間を費やしていましたが、myQとServiceNowによって手動部分すべてが自動化されました。

Fournier-Thibodaux氏は、myQとServiceNowについて説明する時に「パワフル」や「力を与える」などの表現を使います。「myQとServiceNowのおかげで、私たちのチームは、『十分なサービスを受けていない』人々をサポートすることができます。人事やマーケティングの担当者の業務は、弊社の専用アプリケーションが対象とする輸送ソリューションの販売ではありません。しかし、私たちはmyQとServiceNowでアプリケーションを構築して、人事やマーケティングの担当者がより効果的に業務を遂行し、ビジネス全体の運営を改善できるようにしました。現在では、これらのアプリケーションなしでやっていけるビジネスグループがあるとは思えません」とFournier-Thibodaux氏は述べています。

「現在では、これらのアプリケーションなしでやっていけるビジネスグループがあるとは思えません」

servicenow®

[www.servicenow.com/jp/](http://www.servicenow.com/jp/)

©2015 ServiceNow, Inc. All right reserved.

ServiceNowは、本資料に記載されている情報が本資料の発行日時点において正確であると考えていますが、本資料には技術的に不正確な記述または誤植が含まれている可能性があります。本資料の情報は予告なく変更することがあります。本資料中の情報には定期的に変更が加えられ、当該変更は本資料の新版において反映されます。ServiceNowは、いつでも本資料に記載される製品またはプログラムを変更または改善することがあります。本資料を事前の許可なしに複製することを禁じます。本資料の情報は「現状のままで」提供され、ServiceNowは本資料に記載されている情報に関して、いかなる表明や保証も行わず、特に、商品性や特定目的への適合性に関する黙示的保証を否認します。

ServiceNow及びServiceNowロゴはServiceNowの登録商標です。その他のブランド及び製品名は、それぞれの保有者の商標または登録商標です。

