



「ServiceNowのクラウドベースのアプリケーションプラットフォームによって、非ミッションクリティカルのレガシーアプリケーションをモダナイズ化し、統合することができました」

– Jean-Pierre Thibert氏、RADevセンター/共有サービス担当ディレクター



## 3,500のレガシーアプリケーションをServiceNowに置き換えた Desjardins Group

本社  
カナダ・ケベック州レヴィ

業種  
フィナンシャルサービス

### ハイライト

- 3,500以上の部門別アプリケーションを統合、一元化
- アプリケーションの開発とデリバリの速度を3倍に加速
- 開発者の研修期間を10日間以内に短縮
- ハードウェアコストとプラットフォームのメンテナンスコストを大幅に削減
- サイロ化されたデータを一般的なデータ構造に置換

### 年間数百万ドルのメンテナンスコストとハードウェアコストを削減した フィナンシャルサービスプロバイダ

1900年に設立されたDesjardins Group(デジャルドン・グループ)は、カナダ最大の協同組織金融グループであり、総資産は約2,500億ドルに達しています。同社は700万の個人会員、法人会員および顧客に対して、銀行口座、ローン、クレジットカード、仲買サービス、保険、給与管理などの包括的なフィナンシャルサービスを提供しています。Desjardinsは社会的責任と信頼性において随一の評価を得ており、2015年のBloomberg社による「World's Strongest Banks」北米部門では第1位に選ばれました。

### 数百万ドルに及ぶレガシープラットフォームのサポート料金

大規模で多様なサービスを展開していることから、Desjardinsはスムーズな業務を維持するために極めて多くのカスタムアプリケーションを必要としています。これらのアプリケーションの大半は特定の部門をサポートするものであるか、部門間でサービスを提供するために使用されています。多くの大規模な金融機関と同様に、これらのアプリケーションに対する一元的な計画はなく、それぞれが有機的に増大していきました。その結果、Desjardinsでは、Lotus NotesやMicrosoft Accessを含む3,500以上の個別のアプリケーションがレガシープラットフォーム上で運用されていました。

アプリケーションが増えるほどコストも増えます。Desjardinsは、サポート料金が年間数百万ドルを費やしていること、さらにアプリケーション運用のために数百台のサーバーを維持していることを突き止めました。既存のアプリケーションプラットフォームでサポート終了の方針が出され、Desjardinsがプラットフォームベンダーに対してサポート延長料を支払わなければならないなくなったときに、その限界が訪れました。

### ServiceNowが迅速な開発とコスト削減を推進

Desjardinsは、最新型のアプリケーションプラットフォームに移行する必要があると判断しました。また、何千もの似たような非ミッションクリティカルのレガシーアプリケーションを、グループ全体で利用できる数百の共有アプリケーションへと削減できないか探っていました。Desjardinsは、いくつかの代表的なアプリケーションプラットフォームを評価した上で、ServiceNowを選びました。Jean-Pierre Thibert氏は次のように述べています。「既存のアプリケーションをすぐに統合して移行できるような迅速なアプリケーション開発プラットフォームが必要でした。また、プラットフォームをクラウドで運用できる必要もありました。高いハードウェアコストやプラットフォームのメンテナンスコストを削減できるからです。ServiceNowはこれらの点で明らかに優れていました」

## 数百のアプリケーション、一貫した1つのプラットフォーム

Desjardinsはすでに30を超える非ミッションクリティカルのレガシーアプリケーションをServiceNowに移行しました。今後9か月でさらに50のアプリケーションを移行する予定です。Desjardinsは現在、ServiceNowを利用して、手数料の決定や、営業担当者の車両走行距離の記録、さらにはDesjardins Foundationに対する慈善寄付金の収集までも行っています。残りのアプリケーションは来年に移行される予定で、この移行が完了すれば、Desjardinsでは数百のアプリケーションを、効率化され、一元化された状態で利用できるようになります。数千もの分散されたアプリケーションやデータベースに悪戦苦闘する必要はなくなるのです。Thibert氏は次のように述べています。「ServiceNowに移行したことで、一貫したアプリケーション構造が手に入りました。また、データやドキュメントを容易に共有できるようになりました。これは、AccessやExcelベースのツールではできなかったことです」

## デリバリまでの期間の短縮

Thibert氏はまた、ServiceNowプラットフォーム上での開発の容易さにも感銘を受け、「ServiceNowの開発は、従来のアプリケーション開発よりも3倍速く、また、Lotus Notes上での開発よりも速く実行できる」と述べています。新しい開発者が十分に理解するまでに10日もかからず、JavaScriptなどのすでに習得しているWeb開発スキルを利用できます。Thibert氏はまた、ServiceNowによってビジネスの利害関係者と関わりやすくなったとも指摘しています。「各開発サイクルの後に、エンドユーザーとともにアプリケーションの新しいバージョンを検証しています。エンドユーザーのフィードバックを基に、本当にシンプルな方法で変更できます。つまり、より迅速に適切な製品が仕上がります」

Desjardinsの成果のまとめ:

- 3,500以上の部門別アプリケーションを数百の共有アプリケーションに統合、一元化
- アプリケーションの開発とデリバリの速度を3倍に加速
- 開発者の研修期間を10日間以内に短縮
- 高いハードウェアコストとプラットフォームのメンテナンスコストを削減
- サイロ化されたデータを一般的なデータ構造に置き換えて、データやドキュメントの全社的な共有を簡易化

「ServiceNowに移行したことで、一貫したアプリケーション構造が手に入りました。また、データやドキュメントを容易に共有できるようになりました。これは、AccessやExcelベースのツールではできなかったことです」

**servicenow**<sup>™</sup>

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

©2018 ServiceNow, Inc. All right reserved.

ServiceNowは、本書の情報が発行日時点で正確であると考えていますが、本書には、技術的に不正確な情報や誤植が含まれている可能性があります。情報は予告なく変更されることがあります。本書内の情報には変更が定期的に加えられます。これらの変更は、本書の今後のエディションに適用されます。ServiceNowは、本書で示される製品、プログラム、およびその両方について、改修や変更を行う場合があります。書面による事前の許可を得ずに本書を複製することはできません。本書内の情報は「現状有姿」として提供されます。ServiceNowは、本書の情報について一切の明言または保証をせず、商品性または特定目的への適合性についての黙示的保証を明確に否認します。

ServiceNowおよびServiceNowのロゴは、ServiceNowの登録商標です。そのほかのすべてのブランド名および製品名は、各所有者の商標または登録商標です。