



## 顧客を取り巻く環境変化に対応するため包括的な「ITサービス」の提供を開始、そのサービス基盤をServiceNowへと段階的に移行

このお客様事例は、ユニアデックス株式会社 クラウド・ITサービス事業本部 サービス企画部 サービス企画室長 田中 浩隆 氏、同室 第一課長 石井 大輔氏、エクセレントサービス第二本部 マネージドサービスセンター 監視運用サービス部 第三課 樋口 操氏、同本部 ITサービス統括部 ITサービス技術部 第二課 飯島 大輔氏へのインタビューによります。



### ITサービスを効率的に提供するためにサービス基盤の統合が必要に

「お客さまの課題の解決を念頭に、ICT環境全体で最適化をすること」。このミッションを果たすため、システムインフラに関するトータルサービスを提供しているのが、ユニアデックス株式会社（以下、ユニアデックス）です。

同社は1997年に、日本ユニシス株式会社のネットワーク関連事業とハードウェアサポートサービス事業を引き継ぐ形で発足。世界中の様々なベンダー製品に精通し、自社製品のように扱える技術力によって、マルチベンダー製品で構成されたシステムのワンストップサポートを提供しています。またIoTやユニファイドコミュニケーション、ハイブリッドクラウド、特殊端末の設計・開発・製造・保守サポートといった、戦略分野への取り組みも積極的に推進。さらに日本国内のみならず東南アジアや中国にも拠点を拡大しており、海外展開を行う企業への支援も強化しています。

「戦略分野の1つとして、2016年10月にはITアウトソーシング(ITO)サービスへの取り組み強化も発表しています」と語るのは、ユニアデックス クラウド・ITサービス事業本部 サービス企画部 サービス企画室長の田中 浩隆氏です。ユニアデックスは会社設立以来、システムや機器などのリモート運用監視サービスや、クライアントPCに対するライフサイクルマネジメントサービス、常駐や訪問での運用業務代行など、さまざまな運用サービスを提供してきました。しかし最近では仮想化技術やクラウドサービスの導入拡大、デバイスの多様化などが進むことでシステム環境が複雑化しており、障害発生時の事業リスクやTCOが増大しています。このような問題を解決するため、「包括的なITサービス」を提供することにしたのだと説明します。

しかしITサービスの立ち上げによって、大きな問題が顕在化することになりました。これまで提供してきた各サービスがそれぞれ個別のサービス基盤で支えられてきたため、サービス間の情報やプロセスの連携が難しかったのです。

「ユニアデックスは、日本ユニシスから段階的に各種事業を譲り受けている他、日本ユニシス情報システム株式会社の吸収合併や株式会社ネットマークスとの合併統合も行いました」と言うのは、ユニアデックス クラウド・ITサービス事業本部 サービス企画部 サービス企画室 第一課長の石井 大輔氏。各社が提供していたサービスを円滑に継続するため、それぞれが保有していたサービス基盤もそのまま継承され続けてきたと説明します。「例えばリモート監視サービスは、ユニアデックスが提供しているものと、ネットマークスが合併前から提供しているものがあり、サービス基盤も個別に存在していました。サービスデスク部門も5種類あり、そのためのサービス基盤も3種類運用されていました」。

#### ハイライト

包括的なITサービス提供のためサービス基盤をServiceNowへと移行

#### 組織

ユニアデックス株式会社

#### 業種

ITサービス

#### 本社

東京都、日本

#### 対象地域

日本国内、東南アジア

#### ソリューション

ITサービス基盤の統合

#### 導入期間

Customer Service Managementでのサービス基盤構築からデータ移行まで：約3ヶ月

しかしこのままの状態では「包括的なITOサービス」の効率的な提供は困難です。顧客のシステム運用全体を最適化していくには、サービス基盤のあり方も見直していく必要があったのです

<ServiceNow導入前の課題>

- これまではサービス毎に異なるサービス基盤が運用されていた
- そのためサービス間の情報やプロセスの連携が困難だった
- 包括的なITOサービスを提供するには、サービス基盤のあり方を見直す必要があった

**3つのポイントを評価し、ServiceNowの新しいソリューションである「Customer Service Management (CSM)」を採用**

この課題を早い段階で解決するため、ユニアデックスは2015年9月に次期サービス基盤の検討に着手。まずは机上での市場調査を行った上で、「ITOサービス」に要求される具体的な要件を明確化、ITベンダーを3社に絞り込んだ上で、2016年4月に提案依頼を行います。各社の提案を比較検討した結果、ServiceNowが発表したばかりの「Customer Service Management (CSM)」の採用を2016年7月に決定。採用に至ったポイントは大きく3点あったと石井氏は説明します。

【ポイント1】サービスマネジメントのベストプラクティスを導入できることです。「従来のプロセスには属人的な部分が多く、スキルのある人材に負荷がかかりやすいという問題がありました」と石井氏。「ServiceNowで共通業務を標準化・自動化できればこのような負荷の偏りを解消でき、稼働工数の削減も可能になるだろうと期待しました」。

【ポイント2】サービス統合に必要な機能が揃っており、機能追加や改善も簡単に行えることです。これによってサービス基

盤を迅速に立ち上げることができ、サービス内容の変化にも柔軟に対応できるようになります。

【ポイント3】クラウドサービスとして提供されていることです。「システムを保有してしまうと、ハードウェアの運用管理が必要になる上、ソフトウェアのバージョンアップ時にも工数とコストがかかります」と田中氏。クラウドサービスならこのような負担を回避しながら、新しい機能を使えるようになると思います。

**まずはマルチデバイス運用サービスを対象に、わずか3ヶ月で移行を完了**

2016年12月にはServiceNowへの機能実装を開始。当面のServiceNowへの移行対象サービスとしては、マルチデバイス運用サービス、リモート運用サービス、リモート監視サービス等、現時点で5種類のサービスがラインアップされていますが、まずはマルチデバイス運用サービスを対象としたサービス基盤が構築されていきます。

「このサービスは、各種クライアント端末の運用管理のすべてを、ユニアデックスにアウトソーシングできるというものです」と説明するのは、ユニアデックス エクセレントサービス第二本部 マネージドサービスセンター 監視運用サービス部 第三課の樋口 操氏。これまでにクライアント端末5万台以上、約10年のサービス提供実績があると説明します。

このサービス基盤構築は約3ヶ月で完了。この間に既存のサービス基盤からのデータ抽出と、ServiceNowの機能とマッピングした上でのデータインポートも行われています。「既存のサービス基盤は約一年半かけて構築されたものであり、これを改修するというアプローチを採用した場合には、おそらく1~2年はかかっていたはずです」と田中氏。短期間で移行を実現できたことは、ServiceNow採用のメリットの1つだったと指摘します。

「国内で初めてのCSM導入ということもあり最初は不安もありましたが、挑戦して良かったと考えています」



ユニアデックス株式会社  
クラウド・ITOサービス事業本部  
サービス企画部  
サービス企画室長  
田中 浩隆 氏

「ServiceNowへの移行によってサービス提供プロセスを見直すことが可能になり、無駄な作業やタイムラグを解消できるという、確かな手応えを感じています」



ユニアデックス株式会社  
クラウド・ITOサービス事業本部  
サービス企画部  
サービス企画室  
第一課長  
石井 大輔 氏

これと並行して社内のユーザー教育も実施。最初は2名のサービスデスクマネージャーを対象に、ServiceNowとは何か、既存のサービス基盤とどこが違うのか、ServiceNowでどのようにサービスを運用できるのか、といった内容を、約3週間かけて伝えていきました。その後、この2名のサービスデスクマネージャーとITOサービス技術部のメンバーが、他のサービスデスクメンバーへの教育を実施。実際にServiceNowに触れながら、新システムへの理解を深めていきました。

「最初は、ServiceNowとはどのようなものなのかを理解することがハードルになりましたが、基本的なコンセプトや機能が優れているため、ある程度まで学んでしまえばその後の理解はスムーズに進んでいきます」と語るのは、サービスデスクメンバーへの教育を担当した、ユニアデックスエクセレントサービス第二本部 ITOサービス統括部 ITOサービス技術部 第二課の飯島 大輔氏。サービスプロセスの実装も、ServiceNowの標準プロセスを活用しつつ、標準機能を拡張することで既存の社内プロセスにServiceNowを合わせていくことも、それほど難しくはなかったと言います。「今回はおよそ半分の機能を、既存運用に合わせて拡張しています」。

2017年4月にはServiceNowの運用を開始。「ITOサービス」の提供においてCSMを利用する国内最初の企業になりました。現時点ではマルチデバイス運用サービスをServiceNowによって提供、今後は他のサービスにも拡張していく計画です。

#### <ServiceNowを評価したポイント>

- サービスマネジメントのベストプラクティスを導入でき、属人性を排除できる
- サービス統合に必要な機能が揃っており、機能追加や改善も容易
- クラウドサービスとして提供されているため、バージョンアップの工数やコストをかけることなく、最新の機能が利用可能

#### インシデントに対するタスク自動生成によって、業務プロセスを熟知していなくても仕事を進めることが可能に

ServiceNowへの移行によって、属人性の排除が可能になりました。

「例えばお客様のデバイスが故障して修理が必要になった場合、まずサービスデスクでキッキング部門に通知を行い、キッキング部門が対応予定日を確認、さらにサービスデスクがロジスティクス部門に機器引き渡しを依頼し、ロジスティクス部門からキッキング部門に機器引き渡しを行う、といった流れで対応が進んでいきます。以前はこの流れをサービスデスクの担当者が憶えておき、適切なタイミングで作業が行われるようにコントロールしていました。そのためプロセスを熟知した担当者に、仕事が集中する傾向があったのです。しかし現在ではServiceNowによって、インシデント発生時に対応するタスクが自動生成され、プロセス全体の中で今どの段階にいるのか、次に何をすべきかが表示されます。その結果、仕事の割り振りも均等に行えるようになりました。1つの作業が完了すると、すぐに次の作業を行う担当者に連絡がいくため、連絡のミスや遅れによるタイムラグも発生しません」(樋口氏)。

また飯島氏は「これによって人事異動にも対応しやすくなりました」と評価します。以前はサービスデスクに新人が配属された後、自分が何をすべきか判断できるようになるまで時間がかかっていましたが、今ではServiceNowを見れば何をすべきかわかるため、たとえ業務プロセスを熟知していなくても、基礎さえわかれば仕事ができるのだと言います。「運用サービスは決まり事を確実に遂行することが最も重要です。ServiceNowのタスク自動生成は、この決まり事をサービスデスクの担当者に教えてくれるので、新人でも仕事をスムーズにこなせます」。

「インシデントに対応するタスクを自動生成することで、属人性を排除できるようになりました。これによって仕事の割り振りを均等に行えるようになっていきます」



ユニアデックス株式会社  
エクセレントサービス第二本部  
マネージドサービスセンター  
監視運用サービス部  
第三課  
樋口 操 氏

「ServiceNowとは何かを理解することが最初のハードルになりましたが、基本的なコンセプトや機能が優れているため、ある程度まで学んでしまえばその後の理解はスムーズに進んでいきます」



ユニアデックス株式会社  
エクセレントサービス第二本部  
ITOサービス統括部  
ITOサービス技術部  
第二課  
飯島 大輔 氏

「サービスデスクマネージャーからも“プロセス全体を見やすい形で俯瞰できるため、業務の進み具合を把握しやすい”という評価を受けています。またインシデントへの対応状況等のデータも、ServiceNowの中でグラフ表示可能です。顧客に対する月次レポート作成も、今まではExcelにデータを入力して整理する必要がありましたが、現在ではServiceNowから必要なデータを抽出できるため、作業負担を大幅に削減できるようになっています。

顧客にとっての利便性も向上しています。発生したインシデントに対し、現在どこまで対応が進んでいるのか、ポータルを見るだけでわかるようになったからです。「作業完了の報告も自動的に行えるようになりました。このような機能の提供は、お客様から高く評価されています」（樋口氏）。

<ServiceNow導入の効果>

- インシデントに対するタスク自動生成で属人性を排除することで、仕事の割り振りを均等化
- 業務プロセスを熟知していなくても仕事が進められるため、新人教育の期間も短縮可能
- プロセス全体を俯瞰しやすくなり、月次レポート作成に必要なデータの入手も容易に
- 対応状況が顧客向けポータルで把握できるため、顧客にとっても利便性が向上

今後もプロセスを見直し、体制や基盤のスリム化を推進

「ServiceNowへの移行によって、サービ

ス提供プロセスを見直すことが可能になり、無駄な作業やタイムラグを解消できるという確かな手応えを感じています」と石井氏。これまでオンプレミスだったサービス基盤をSaaSで実現でき、システム構築や運用管理の負担を大幅に軽減できたことも、ユニアデックスにとってインパクトが大きかったと語ります。これによって、今後も体制や基盤をスリム化していく方針だと言います。

ユニアデックスが提供する全てのサービスをServiceNow上へ

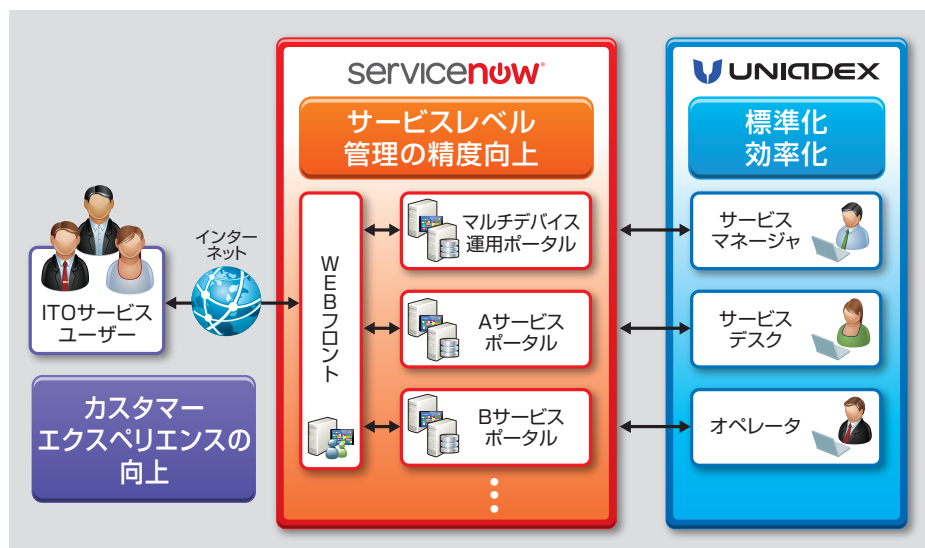
ServiceNowで運用しているのは、現在はまだマルチデバイス運用サービスのみですが、今後は他のサービスもServiceNowへと移行していく計画です。「最終的にはユニアデックスが提供する全てのITOサービスを、ServiceNowの上に取り込んでいく予定です」と田中氏。これはユニアデックスにとって大きな変革をもたらさずだと言います。「ITOサービスのメニュー

も今はまだ限定されていますが、これも今後拡大していきます。このミッションを達成する上でも、ServiceNowは重要な役割を果たす存在だといえます」。

ServiceNowを商材としたビジネス拡大にも期待

その一方で、ユニアデックスのサービスをセットにして、ServiceNowを外販するという取り組みも始まっています。ServiceNowとの販売代理店契約も2017年3月に締結されています。これによって、ビジネス領域が拡大されることにも期待が寄せられています。

「国内で初めてのCSM導入ということもあり最初は不安もありました。しかしCSMはITOサービスの要件を満たしており、将来性も高いと評価しています。今回の移行プロジェクトはチャレンジングではありませんでしたが、挑戦して良かったと考えています」（田中氏）。



ユニアデックスが目指すServiceNowによるサービス基盤統合。これによって、包括的なITOサービスを効率的に提供することが可能になると期待されています。



www.servicenow.com/jp/

©2017 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、それぞれの所有者の商標または登録商標です。