



「私たちは会社全体を巻き込んで、サービスデリバリの最新手法を取り入れたいと思っていました。ServiceNowによって、非常に使いやすく洗練されたサービスを従業員に提供できるようになりました。」

— Daniel Witherspoon 氏、adidas AG、シニアサービス担当マネージャー

# adidas®

## 顧客

adidas

## ハイライト

スポーツライフスタイルを扱うグローバルブランドが、全世界の従業員に対して、一般消費者向け製品のようなスタイルのショップを作り、付加価値の高いサービスを多数提供している。

## 本社

ドイツ・ヘルツォーゲンアウラハ

## 地域

全世界

## 従業員

60,000

## 業種

スポーツ用品

## 課題

- 質の悪いユーザーエクスペリエンスや、不十分で非効率なプロセスが原因で、社内のサービスデリバリへの満足度が低い
- IT が、競争力を生み出すものではなく、バックオフィス機能であり、業務のオーバーヘッドであると見なされることが多い
- 複数のレガシー IT サービスが異なるシステムに分散され、アクティビティについての全体的な透明性が欠如

## シンプルで無駄のない迅速なグローバルサービスデリバリが実現するデジタルトランスフォーメーション

160 を超える国々で 60,000 人以上の従業員を抱える adidas は、世界最大級のスポーツ用品ブランドであり、毎年 8 億 4,000 万を超える商品ユニットを製造し、190 億ユーロを超える売上高を達成しています。

adidas のミッションは、世界最高のスポーツカンパニーになることです。同社のグローバル IT 部門は、「最高の IT、最高の製品、最高のサービス、そして最高のエクスペリエンスを作り出すことで、社内のデジタルサービスをよりいっそう強化する」という目標を持って、このミッションに貢献しています。また、これは同社の IT サービスマネジメント業務の中心となる考え方でもあります。しかし、全社規模のプログラムが立ち上がってすぐに、既存のツールやシステムではこの IT サービスマネジメントチームの目標をかなえられないことが明らかになりました。

adidas のシニアサービス担当マネージャーである Daniel Witherspoon 氏は次のように述べています。「私たちは会社全体を巻き込んで、サービスデリバリの最新手法を取り入れたいと思っていましたが、当時の古いシステムではこのビジョンを実現できませんでした。サービスデリバリの全体的な透明性は期待に届かず、ベストプラクティスを部分的にしか考慮していませんでした。また、多くのアプリケーションやツールが異なる環境で稼働していました。エンドツーエンドのレポート作成も、従業員のアクティビティの総合的な分析も不可能だったのです」

adidas のグローバルサービスマネジメントチームは、「効果的な IT がビジネスの成功を生む」という大きな価値観に基づいて業務を行っています。同社が必要としていたのは、単なる IT サービスデリバリを可能にするプラットフォームではなく、「企業全体でトランスフォーメーションを実現するエンタープライズレベルのプラットフォーム」でした。

## ソリューション

- IT サービスマネジメント
- 変更管理
- インシデント管理
- 構成管理 (CMDB)
- IT ハードウェア資産管理
- 人事サービスマネジメント
- ソーシャル IT
- ナレッジ管理
- 財務サービスマネジメント
- 問題管理
- サービスカタログ

## 成果

- 一般消費者向けのような直感的な Service Shop エクスペリエンスにより、従業員の 70% が、毎年数百万件のリクエスト、発注、検索をセルフサービスで実行している
- この IT イニシアティブの成功によって、サービスマネジメントが複数の事業部門へと広まった
- IT スタッフは現在、チケットの 40% を 1 日かからずに解決できている
- IT スタッフは、業務時間の 30% をサポート関連以外の仕事に充てられるようになった (解決にかかる平均時間が 36 時間から 6 時間に減少したため)

## すべての IT サービスを単一のクラウドベースプラットフォームに統合

16 社を巻き込む大がかりな選考の結果、ServiceNow が adidas によって最適なプラットフォームとして選ばれました。

adidas のチームは壮大な要件をいくつも抱えており、ServiceNow がその他の競合企業を凌駕しました。「adidas のサービスマネジメントプラットフォームは、広範囲に及ぶ機能や特性に対応できる必要がありました。ユーザビリティは最重要の要件でしたが、新しいソリューションが既存の環境と容易に統合できる必要もありました。ServiceNow は、それらのあらゆる要件に妥協しなくて済む、最高のエンタープライズレベルのプラットフォームを提供してくれました」と Witherspoon 氏は述べています。

Now Platform™の展開については、業務の中断を最小限に抑え、最大限の効果を得るために、グローバルサービスマネジメントチームが戦略的に計画を立てました。オンプレミスシステムから ServiceNow のクラウドデリバリアプローチへ移行する際にも、この実装アプローチがサポートされました。

2015 年に、adidas は ASPEN Service Shop の運用を開始しました。これは、世界中の従業員が、サービス、ソフトウェア、およびハードウェアのリクエストや発注を行うためのポータルです。2016 年初めにはインシデント / 問題管理およびリクエスト処理の機能が追加され、さらにその後、変更管理の機能も追加されました。このことで、変更関連のインシデント / 問題の発生が最小限に抑えられ、SAP TRACE (変更移送認証) との緊密な統合を含む高度で効率的なグローバル変更管理のアプローチが可能になりました。

「adidas では、ユーザーへの影響を何よりも重視しており、いかなるときにも複数のインスタンスやシステムを運用することは避けなかったのです」と Witherspoon 氏は述べています。「ServiceNow のクラウドデリバリアプローチによって、何万人ものユーザーを単一のプラットフォームに迅速かつ容易に移行することができました」

「私たちは会社全体を巻き込んで、サービスデリバリの最新手法を取り入れたいと思っていました。adidasのお客様と同じように、従業員も魅力ある製品を期待しています。それはITプラットフォームに対しても同じことです。ServiceNowによって、非常に使いやすく洗練されたサービスを従業員に提供できるようになりました。」

—Daniel Witherspoon氏、adidas AG、  
シニアサービス担当マネージャー

### グローバルなワンストップサービスショップ

ASPEN Service Shop は、adidas のサービスデリバリの中心に据えられています。このワンストップショップを通じて、adidas の従業員は以下を含む、幅広いサービスのすべてにアクセスできます。

- アカウントへのアクセスリクエストからソフトウェアおよびハードウェアの発注
- インシデントのチケット発行から包括的ナレッジベースでの情報検索
- 上記コンポーネントに関連するすべての承認処理の実行

内部顧客（従業員）がプライベートの生活で期待するような「ショッピング体験」を生み出すことが重要でした。「adidas の従業員は、一般消費者向けに格別のブランドエクスペリエンスを作り出すことに情熱を注いでいます。私たちもその姿勢を見習い、内部顧客に対して、IT 機能やその他のビジネス機能の操作時に、一般消費者向け製品のような直感的なエクスペリエンスを提供する必要があると認識しました」と Witherspoon 氏は述べています。

専門のユーザーエクスペリエンスチームが Now Platform™ を用いてユーザーインターフェースの設計と構築を行い、直感的なナビゲーションを適用し、機能面で妥協することなく、adidas ブランドを最前線に押し出しました。

「私たちは会社全体を巻き込んで、サービスデリバリの最新手法を取り入れたいと思っていました。adidas のお客様と同じように、従業員も魅力ある製品を期待しています。それはITプラットフォームに対しても同じことです。ServiceNowによって、非常に使いやすく洗練されたサービスを従業員に提供できるようになりました。」と Witherspoon 氏は述べています。

Now Platform™ は、adidas のモバイルファーストというIT目標にうまく合致しています。Witherspoon 氏は ServiceNow を、スマートフォンやタブレット向けの「追加設定が不要の応答性に優れたプラットフォーム」と表現していますが、Service Shop のエクスペリエンスは更に追加のコーディングによって増強され、内部顧客とサービスデリバリチームの両者がアプリのような感覚で操作できるようになっています。

### 多数のサービスを世界中に提供

ASPEN Service Shop が導入され継続的に利用されていることは、この ServiceNow の実装が成功している証拠です。このプラットフォームは毎月、約 4,000 件の SAP へのアクセスリクエストと約 90,000 件のインシデントを処理しています。

Witherspoon 氏は次のように述べています。「当社の従業員は、グローバルな ASPEN Service Shop を通じて、毎年数百万件のリクエスト、インシデント、検索、発注を管理しています。ServiceNow は adidas にとって、何万人ものユーザー向けのグローバルサービスマネジメント業務全体を支えることができる、極めて強力なプラットフォームです」

Now Platform™ では膨大な量のリクエストやインシデントが処理されているにもかかわらず、サービスマネジメントチームは、洗練されたダッシュボードを利用して、Service Shop のアクティビティを完全に可視化しています。同チームは、ポータルの利用状況に関する主要データ（トラフィックレベル、最も頻度の高いリクエスト、ナビゲーションパス、ユーザーが離脱する場所）を分析して、改善点の優先順位を付けています。

その効果は目覚ましく、インシデントの解決にかかる平均時間は 36 時間から 6 時間に減少し、チケットの 40% が 1 日かからず解決されています。これに加えて、adidas 従業員の 70% は、IT 部門に問い合わせることなくセルフサービスを利用しているため、IT スタッフは業務時間の 30% をサポート関連以外の仕事に充てることができました。さらに、新しいセルフサービスポータルへの満足度も上昇傾向にあります。エクスペリエンスに関する調査によれば、現在のネットプロモータースコアは 89.1% となっています。

### エンタープライズトランスフォーメーションの触媒

adidas のグローバルサービスマネジメントチームによる ASPEN Service Shop の導入は、さらに広範な組織全体にわたる変化のきっかけになりました。

「ASPEN Service Shop は全社員が確認できるため、このサービスがいかに使いやすいかを皆が知っています。ServiceNow を利用して各部署でできることについて関心、このプラットフォームに加わろうと、私たちのチームの門戸を叩く人もいます」と Witherspoon 氏は述べています。

adidas のサービスマネジメントチームはすでに世界中の複数の部署と連携して、サービスデリバリーを強化しています。財務、人事を含む重要な事業部門はすでに ServiceNow を利用してワークフローや内部プロセスを効率化しています。今後は、設備、法務、プロジェクト / ポートフォリオ管理、ガバナンス / リスク / コンプライアンス、セキュリティ運用、ベンダーパフォーマンス管理についてもこのプラットフォームが展開される予定です。

Witherspoon 氏によれば、adidas のグローバルサービスマネジメントチームが「最高の IT、最高の製品、最高のサービス、そして最高のエクスペリエンスを作り出すことで、社内のデジタルサービスをよりいっそう強化する」という、グローバルな IT の目標を実現させる上で、ServiceNow は重要な役割を果たしています。

「ServiceNow の導入前、IT サービスマネジメントは、組織にとって不要なオーバーヘッドを生む厄介なプロセスの 1 つと広く捉えられていました」と Witherspoon 氏は述べています。「私は常に、良いパートナーがいれば、すべてのビジネスプロセスのデリバリーに対応できるエンタープライズ規模のプラットフォームを作り出せると確信していました。そして現在、ServiceNow との素晴らしいコラボレーションのおかげで、IT サービスマネジメントはトランスフォーメーションの触媒であるという見方になりました」