



約20年前のアーキテクチャが陳腐化 「社員を元気にするIT」の基盤として 既存のグループウェアを刷新

このお客様事例は、カルビー株式会社 執行役員 情報システム本部 本部長 小室 滋春 氏および情報システム本部 情報システム部 システム企画課 課長 田中 良 氏へのインタビューにより作成しました。

掘りだそう、自然の力。

Calbee

ハイライト

DXに対応した働き方を実践し、社員の生産性を上げるための基盤として既存のグループウェアをServiceNowの業務プラットフォームに移行

組織

カルビー株式会社

業種

食料品

本社

東京都、日本

対象地域

グローバル

ソリューション

既存のグループウェアをServiceNowのプラットフォームに移行し、コミュニケーションの円滑化、アプリの開発に取り組む

導入期間

6ヶ月

DXに対応したIT環境を整え、社員の生産性を飛躍的に向上させたい

1964年の誕生以来、半世紀以上にわたって愛され続ける『かっぱえびせん』をはじめ、ロングセラー商品の『ポテトチップス』『じゃがりこ』など、ヒット作を次々と送り出しているカルビー株式会社（以下、カルビー）。日本人なら誰もが知るスナック菓子の“国民的ブランド”です。

1980年代には、「日本人の味覚に合うシリアルを」と情報収集や研究を積み重ね、シリアル商品の『グラノーラ』を発売。これが、オーツ麦、ライ麦などの穀類を主原料として、おいしさ・栄養にこだわった現在の『フルグラ®』に進化を遂げ、スナック菓子と並ぶ主力商品カテゴリーの一つとなりました。

同社の商品は世界中で販売され、従業員数は海外子会社も含む連結で 3,763 名（2019年3月末時点）、2019年3月期のグループ連結売上高は2,486億円に上ります。

国内での事業拡大とともに、成長著しいアジアなど海外市場をさらに開拓していくため、カルビーは2019年5月に「カルビーグループ長期ビジョン（2030ビジョン）」と、長期ビジョンの実現に向けた5カ年の中期経営計画（2020年3月期～2024年3月期）を策定しました。

カルビーはこの中期経営計画の中で、社員の生産性向上とより働きやすい職場環境を実現するために、デジタルトランスフォーメーション（DX）を推進することも重点課題の一つに掲げています。

その実現のための基盤として、同社は2019年3月、長年使い続けたグループウェアをServiceNowの業務プラットフォームに移行するプロジェクトを始動しました。

「移行に当たって複数の業務プラットフォームを検討しましたが、デモの確認や実証実験などを行った結果、ServiceNowの業務プラットフォームが、われわれの理想に最も近いIT環境を実現してくれると判断しました」と語るのは、プロジェクトを指揮する情報システム本部 情報システム部 システム企画課 課長の田中良氏です。

カルビーにとって理想のIT環境。それは「DXに対応した働き方を実現することで、生産性を飛躍的に向上させる」（田中氏）というものです。

「スマートフォンやタブレット端末を使った直感的な操作や、AI（人工知能）や機械学習による業務の自動化など、既存のグループウェアでは不可能なワークスタイルを実現してくれるServiceNowの業務プラットフォームは、まさにわれわれが求めていたものでした」と田中氏は語ります。

そもそもカルビーが既存のグループウェアの移行を検討したのは、「導入した 1990 年代には最新のアーキテクチャだったものが、テクノロジーの急速な進歩とともに、時代にそぐわなくなってきたからです」と田中氏は説明します。

同社は、このグループウェアを使ってさまざまな業務用アプリケーションを開発し、基幹系システムとひもづけて、生産や販売状況の把握といった日々の業務に活用していました。

「20 年近く使っているので、多少使い勝手や動作が悪くても、社員は『これが当たり前なんだろう』と思い込んでいましたし、実際の業務にも大きな支障はありませんでした。しかし、DX の急速な進歩とともに、この 20 年で業務システムの操作性や機能は驚くほど向上しています。その流れに乗って、われわれもシステムと仕事の仕方を抜本的に変えていかないと、今後ますます激しくなる競争を勝ち抜いていけないのではないかという危機感を抱いたのです」(田中氏)

ServiceNow 導入前の課題

- 約 20 年前に導入したグループウェアのアーキテクチャが陳腐化
- DX に対応した業務プラットフォームへの移行で生産性を向上させたい

社員に“驚き”を与えることで IT の活用を促したい

しかし、使い慣れた業務プラットフォームをまったく新しいものに入れ替えることは、現場でそれを使用する社員に大きな負担を強いることになりかねません。

せっかく導入しても、社員に使いこなしてもらえなければ、無駄な投資になってしまう恐れもあります。そこでカルビーは、ただ生産性を上げるだけでなく、社員に IT

を積極的に活用してもらえるような環境づくりを目指しました。

「一言で言えば、『社員を元気にする IT』の実現です。私たち IT 部門が提案する技術やツールによって、今までは不可能だと思っていた分析が簡単にできたり、遠くにいる人とあつという間につながってコミュニケーションができたりすると、いい意味での“驚き”が生まれるはず。そんな“驚き”が『IT をもっと活用して、いろいろなことを試してみよう』というマインドの変化に結びつくのではないのでしょうか」

そう語るのは、カルビーの IT 業務を統括する同社執行役員で情報システム本部本部長の小室滋春氏です。

小室氏によると、カルビーではこれまで、「社員が IT を十分使いこなしているとは言えない状況だった」そうです。

「そんな状況の中で、新しいシステムを構築・導入したとしても、宝の持ち腐れになってしまう恐れがあります。ですから、やみくもに新しいシステムを入れるのではなく、今そこにある仕組み、例えばエクセルの使い方をもっと覚えてもらって、投資コストを抑えながら社員の生産性を上げる取り組みを進めています。もちろん、社員の努力を促すだけでなく、われわれ IT 部門もより使い勝手のよい IT 環境を実現するために情報収集や勉強を重ねなければなりません。ユーザー側と IT 部門側、双方の努力があってこそ、初めて生産性の向上が実現するのです」と小室氏は語ります。

ServiceNow を評価したポイント

- プラットフォームとして十分なスケールビリティと安定性が確保されている
- 既存のグループウェアで作った業務アプリがそのまま移行できる
- 最新テクノロジーに対応し、UI、UX に優れたアプリが簡単に開発できる

「開発に必要なコンポーネントはすべて用意され、基幹系につながるような本格的なアプリが開発できる一方で、簡単なアプリであればコーディングの知識やスキルを持たない人でも作れるのもServiceNowのメリットだと思います」



カルビー株式会社
情報システム本部
情報システム部 システム企画課
課長
田中 良 氏

高いスケーラビリティと安定性が導入の大きな決め手に

田中氏は、数ある業務プラットフォームの中から ServiceNow を選定した理由について、「導入前に実証実験を重ねた結果、既存のグループウェアや他の PaaS に比べて十分なスケーラビリティが確保されていることや、安定性が非常に高いことが確認できたことが大きな決め手になりました」と語ります。

これまで、カルビーは既存のグループウェアを使ってさまざまなアプリを開発し、業務に活用していました。その数は 1,000 種類以上にも上ります。

その中でも、使い勝手のよい業務アプリについては、なるべく新しい業務プラットフォームに移行したいと田中氏は考えていました。

「現在、移行作業を進めていますが、時代の変化とともに業務にそぐわなくなったアプリを捨てたとしても、それなりの数が残ります。一方で、AI や機械学習などのテクノロジーを取り入れて DX に対応した新しい業務アプリは今後どんどん作っていきたい。そのため、十分なスケーラビリティが確保された業務プラットフォームであるということは選定の絶対条件でした」(田中氏)

また、プラットフォームに不具合が生じて業務アプリが使えなくなると、失注や物流の混乱などを招き、売り上げや利益が失われてしまう恐れがあります。

日々の業務上のトラブルが業績に大きな影響を及ぼす今日においては、業務を遅滞なく回せる安定的なプラットフォームの整備が不可欠なのです。

「既存のグループウェアはスケーラビリティが小さく、複数の業務アプリを同時に動

かすと動作や反応が遅くなるという不満がありました。その点、ServiceNow 上のアプリは非常によく動きますし、安定性も抜群です。プラットフォームとしての信頼性が高く、なおかつストレスなくアプリが使いこなせるのですから、生産性向上にも大いに貢献してくれるのではないかと期待しています」と田中氏は語ります。

既存のグループウェアで作った業務アプリをそのまま移行できるだけでなく、新たなアプリを簡単に開発できるのも、田中氏が ServiceNow を選んだ大きな決め手でした。

田中氏は現在、既存アプリの移行作業と並行して新しいアプリの開発を進めていますが、「開発に必要なコンポーネントはすべてプラットフォームの中に用意されているので、比較的簡単に作ることができます。移行前にはかなりの工数を要していたアプリも短期間でできるので、開発生産性は高いですね」と評価します。

また、「作り込もうと思えば、基幹系につながるような本格的なアプリが開発できる一方で、簡単なアプリであればコーディングの知識やスキルを持たない人でも作れるのも ServiceNow の大きなメリットだと思います。当面は外部の Sier の力を借りながらアプリを増やしていく予定ですが、ゆくゆくは内製化を進め、開発のスピードアップも図っていきたい」(田中氏)とのことです。

ServiceNow の業務プラットフォームには AI や機械学習などの最新テクノロジーが採用されており、どんどんアップデートされるので、それを利用して開発するアプリは、既存のアプリに比べて格段に使いやすくなります。しかも、スマートフォンやタブレット端末などで直感的に使いこなせる UI、UX を備えたアプリが作れるのも大きな魅力です。

「不可能だと思っていた分析が簡単にできたり、遠くにいる人とあつという間にコミュニケーションができたりすると、いい意味での“驚き”が生まれるはず。ServiceNow は、そんな“驚き”をもたらしてくれるプラットフォームです」



カルビー株式会社
執行役員
情報システム本部
本部長
小室 滋春 氏

ServiceNow 導入の効果

- 出張先や自宅からでも申請の承認が可能。生産性向上と同時に社員の「働き方改革」を実現する
- スマートデバイスの位置情報を利用した営業用ツールなど、最新テクノロジーを応用したアプリの開発が可能
- 「アプリでできること」に関する社員の意識が変わり、IT 活用が促進される

生産性向上と同時に社員の「働き方改革」を実現

小室氏は、「オフィスで作業するだけでなく、移動中や工場の現場、あるいは在宅など、あらゆる場面で業務をこなせるようにすることが、生産性向上をもたらし、社員の働きやすさにも結びつくと考えています。そのために、カルビーでは社員にスマ

ートデバイスを配布していますが、デバイスがあっても、そこに使いやすいツールが入っていないければ意味がありません。ServiceNow のプラットフォームによって、そうしたツールを社員にどんどん提供していけるようになるとありがたいですね」と語ります。

既存のグループウェアから ServiceNow のプラットフォームへの移行作業は現在も進行中ですが、田中氏は今後の大きな効果に期待を寄せています。

「ServiceNow は、今まで電話やメールで行っていたコミュニケーションがチャットや音声、映像など、さまざまな手段で行えるのも大きな魅力です。例えば、上司が出張中でもチャットを使えば簡単に承認ができるので、業務のスピードが上がったという報告も受けています。スマートデバイ

スに対応したアプリが作れるので、お客様の店舗を回っている営業担当が、他の店舗の状況がどうなっているのかといったことを位置情報で確認できるツールも作れるはず。今のところ既存アプリの移行を優先しているので、開発作業が本格化するのはいずれですが、各事業部門のニーズをしっかりとみ取りながら、必要とされるアプリの開発を加速していきます」(田中氏)

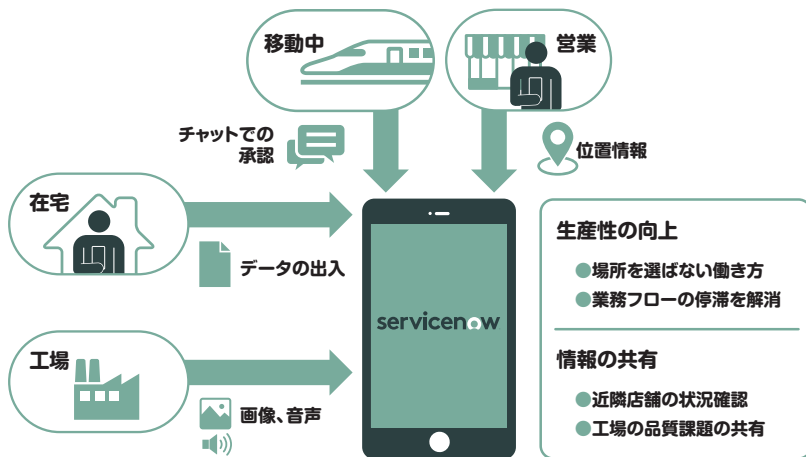
一方、小室氏は ServiceNow の業務プラットフォームの本格稼働によって、カルビーが目指す「社員を元気にする IT」の基盤が整うことに期待を寄せています。

「今までのアプリではできなかったことができるようになる、しかも簡単な操作で使いこなせるようになるという「驚き」は、IT 活用に関する社員の意識や行動を変えてくれるはず。すでに本社および関連会社のすべてに ServiceNow を導入していますので、これからは、その活用を推進していきたい。DX に対応したツールがいかに便利で有益であるかということ、積極的に社内プロモーションしていきます」(小室氏)

業務プラットフォームの刷新を機に、今までのやり方や意識を変えていくことが、本当の意味での生産性向上に結びつく。小室氏は考えているようです。

ServiceNow の柔軟で応用性の高いプラットフォームは、カルビーが目指す「社員を元気にする IT」の実現に大きく貢献しています。

スマートデバイス活用による今後への期待



カルビーは、パソコンで行ってきた業務をスマートフォンでもできるようにすることで、社員の生産性向上と働きやすい環境の実現を目指している。

servicenow

www.servicenow.co.jp/

©2019 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。