



Hitachi Vantara(日立ヴァンタラ)が 人事サービスの自動化を実現

人と接する価値の高い活動に従事できるよう、データ業界のリーダーが経験豊かな人事リソースを業務処理から解放

日立製作所の完全子会社であるHitachi Vantaraは、オペレーショナルテクノロジーおよび情報テクノロジー(IT)を高度な分析、機械学習、AI、プロフェッショナルサービスと融合して、データから有益な成果を得る事業を展開しています。

同社は業界のリーダーとして従業員のキャリアの実現に取り組んでいます。同社が作ったのは、従業員が信頼され、その意見が反映される環境です。人事部門がHitachi Vantaraで重要な役割を担っているのはそのためです。同社の人事チームは、ビジネス活動に緊密に関与して、価値を高めるとともにビジネスの成功をサポートすることを期待されています。

業務処理に80%の時間が取られていた人事担当者

Hitachi Vantaraは、人事担当者を業務処理から解放してビジネスの戦略的サポートに注力できるようにすることを目指し、数年前にグローバルな人事シェアードサービスモデルへと移行しました。また、同社はスケーラブルで一貫したサポートを行うために、スキルレベルに合わせて職責を設定したいと考えていました。People Services & Enablement部門のシニアディレクターを務めるMia Isnardi-Shook氏は次のように話しています。「当社の人事担当者は平均で80%の時間を定常的な業務処理に費やしていました。ほとんどの時間が、業務支援ではなく帳票の処理や同じ質問への対応に充てられていたのです。そこで、グローバルなシェアードサービスチームを発足させて、こうした作業を集約化し、人事担当者がより戦略的な業務に従事できるようにしました」

人事のシェアードサービスチームの成長とともに、人事が提供するサービスへの需要も拡大しました。当初は従業員サポートを行っていましたが、すぐに福利厚生、人材管理、従業員関係といった他の領域にもサービスを提供する機会を見いだしました。「私たちの目標は、できる仕事をすべて明らかにして、できるだけ効率よくこなすことです。自己資金で運営しているチームなので、この2つは切り離せません。効率を高めることで、新たな課題に取り組めるようになります」とIsnardi-Shook氏は述べています。

Hitachi Vantara

本社

カリフォルニア州サンタクララ

従業員数

5,000 ~ 10,000

業種

情報テクノロジー
およびサービス

課題

- ・ サービスモデルが不十分
- ・ プロセスとドキュメントが標準化されていない
- ・ セルフサービス機能がない

ハイライト

Hitachi Vantara (日立ヴァンタラ) が人事サービスデリバリーを自動化

ServiceNow の製品 / ソリューション
HR

成果

- ・ 従業員に対する人事サービスデリバリーを自動化
- ・ IT や設備などの他の部門との連携を長期的に目指す
- ・ その他の全社レベルの自動化サービス (入社手続きなど) を実現

人事部門の作業負荷を33%削減しつつ 優れた従業員サポートを提供

効率向上の代表的な例が問い合わせ管理です。Isnardi-Shook氏は次のように説明しています。「従業員に優れたサポートを提供したいと思いながらも、当時は場あたりに問い合わせに対する担当を決めていました。以前は自社開発した社内ケース管理ツールを使用していましたが、従業員向けのセルフサービスはありませんでした。決まった質問にはいつでもすぐに答えが欲しいと思うのは誰も同じです。このようなよくある質問に対処していたのは大きな時間の無駄だったというのが、私たちのチームの見解です」

Hitachi Vantaraが選択したServiceNowの人事サービスデリバリーは、アプリケーションが使いやすいだけでなく、問い合わせに対して柔軟な設定が行えます。同社はまずケース管理から始め、オンラインポータルやナレッジベースの構築へと進みました。人事情報の参照と申請・諸手続きに対応するオンラインポータルを従業員に提供することで、サポート費用を削減しながら人事サービスを強化するWin-Winの状況を作り出しました。Isnardi-Shook氏は次のように述べています。「ナレッジ項目をオンラインに公開するだけで、作業負荷の33%を削減できる見込みです。必要な人事情報や人事関連の規定を自分で簡単に見つけることができれば、問い合わせを行う必要はありません。ServiceNowを導入したことで、人員を最大限に活用する階層型サポートモデルに移行して、従業員が支援を求めたときにも対応できるようになりました」

キャリア機会の創造と企業文化の変化

Isnardi-Shook氏はチームの人員面でのメリットについても述べています。「チームにはキャリアの浅い人員もいれば経験豊富な人員もいます。その全員が仕事への満足度を高め、本物のキャリア機会を得られるようにしたいと思っています。時間を解放すれば、もっとやりがいのある有益な仕事に取り組むことができます。たとえば、現在は、入社手続き、異動、退社手続きを

扱う人事のライフサイクルスペシャリストを養成する教育を行っています。福利厚生ของ エキスパートも育ちつつあります。こうした領域を切り開いて、チームメンバーに対して充実したキャリアパスを作っています。これによりチームの離職率も下がっています。競争の激しい人事シェアードサービスのプロフェッショナルの市場に身を置く我々にとって、この点は非常に重要です。

全社規模で従業員サービスを自動化

現在Hitachi Vantaraは、ServiceNowのEnterprise Onboarding and Transitions（新入社員入社手続きおよび異動手続き）を使用した従業員の入社手続きの導入にすでに取り組んでいます。「ここでも大きなメリットを期待しています。人事部門だけではなく。部門間をまたがる入社手続きとして、IT、設備、セキュリティの各部門の従業員が関わっています。現在話し合っている項目は、社員証の発行、座席の指定、ラップトップの手配、給与など多数に及びます。これによって効率が向上するだけでなく、管理者や新たな従業員の雇用に大きく役立つでしょう。たとえば、私たちが「ピザトラック」と呼んでいる現在準備中のダッシュボードでは、自分が入社手続きのプロセスのどの位置にいるかを全員が正確に把握できます」とIsnardi-Shook氏は述べています。

部門間をまたがるテーマに取り組み続けるHitachi Vantaraでは、異動手続きと退社手続きを含む他の全社規模のプロセスの自動化を予定しています。また、人事だけでなくすべての従業員サービスを1つのポータルに集約するという長期的な目標も定めています。Isnardi-Shook氏は次のように話しています。「すでにIT、設備、人事の各部門でServiceNowのポータルが稼働しています。これらを1つにまとめることで、従業員向けのサービスを一元化できます。従業員はどこにアクセスすればよいか悩む必要はありません。ただ質問を上げればよいのです。すでにスタートは切っています。たとえば、人事ポータルでは人事関連の規定だけではなくすべての規定を確認することができます」

成功によって高まる評価と需要

Isnardi-Shook氏は最後に日立グループ全体での機会の拡大について語ってくれました。「現在、日立グループの他の企業からも人事シェアードサービスを提供するよう依頼されています。私はこのチームを誇りに思います。大きな成果を上げた私たちの評判が広がっています。プロセスを合理化し、状況を改善することが、このような結果につながるのです」



必要な人事情報や人事関連の規定を自分で簡単に見つけることができれば、問い合わせを行う必要はありません。ServiceNowを導入したことで、人員を最大限に活用する階層型サポートモデルにシフトし、従業員が支援を求めたときにも効率的に対応できるようになりました」

– Mia Isnardi-Shook氏、Hitachi Vantara社
Global People Services & Enablement部門
シニアディレクター

servicenow

© Copyright 2018 ServiceNow, Inc. All rights reserved. ServiceNow および ServiceNow のロゴ、およびその他の ServiceNow マークは、米国およびその他の国における ServiceNow Inc. の商標または登録商標です。その他の会社名および製品名は、関連する各社の商標である可能性があります。
SN-CS-HitachiVantara-062018

www.servicenow.co.jp/