



## ITサービスのユーザー体験を高めるため ServiceNowのソリューションを選択 アジャイル開発によって3カ月で本稼働させる

このお客様事例は、三井物産株式会社 デジタル総合戦略部 ユーザーエクスペリエンス改革室長 下田幸大氏へのインタビューにより作成しました。



MITSUI & CO.

### ハイライト

散在するシステムのマニュアルがワンポータルで検索できるように改善。IT部門への問い合わせを減らす

### 組織

三井物産株式会社

### 業種

商社

### 本社

東京都、日本

### 対象地域

日本国内、グローバル

### ソリューション

ITサービス関連の問い合わせや情報検索を省力化するためにIT Service Managementを導入

### 導入期間

2020年初めに導入を本格検討し、半年ほどPoCを実施。その後、3カ月ほどの構築期間を経て、21年4月に従業員ポータルを開発

### 中期経営計画の目標に沿って、業務の「効率化」を進める

日本を代表する総合商社である三井物産は、移ろいゆく市場のトレンドや一歩先の未来を見据えながら、常に社会が求めるサービスを提供しています。デジタルエコノミーが旧来型のエコノミーに取って代わろうとしている今日においては、その変化を先取りしていち早くDX戦略を推進。2021年3月期から23年3月期の「中期経営計画2023」では、現場が持つオペレーションノウハウや技術とデジタル技術を活用した、高付加価値ビジネスモデルへの変革を目標としています。

具体的には、「変革と成長」をテーマとする中期経営計画に掲げた「事業経営力強化」「基盤事業の収益力強化」「Strategic Focus」「新事業への挑戦」などの取り組みを支援するため、「効率化」「高付加価値化」「新たな事業機会への挑戦」という3つのフレームワークを設定。これに基づいて、「20年4月に設けたCDIO（チーフ・デジタル・インフォメーション・オフィサー）の指揮の下で、総合的なDX戦略を展開しています」と説明するのは、同社 デジタル総合戦略部 ユーザーエクスペリエンス改革室長の下田幸大氏です。

ユーザーエクスペリエンス改革室は、三井物産グループの従業員が使用するデジタルソリューションの選定や提供、ユーザー向けのサポート業務などを行っています。「従業員が快適に、ストレスなくサービスを使いこなせる環境を提供することによって、業務の効率化や生産性向上を支援しています」（下田氏）。

業務効率化への取り組みの一環として、ユーザーエクスペリエンス改革室は21年4月にITサービスに関する従業員ポータルを新たに構築しました。

その狙いについて、下田氏は「システムやIT機器の利用方法に関するユーザー（従業員）の問い合わせを減らし、ユーザーとサポートデスク双方の無駄な時間を減らすことにありました」と説明します。

ユーザーエクスペリエンス改革室は、連結対象も含めて従業員数が約4万人に上る三井物産グループのうち、約1万6000人の従業員向けにITサービスを提供しています。パソコンやスマートフォンといった端末の他、業務に使用する各種アプリケーションも提供。様々なソリューションの中から、利用しやすく、生産性向上に結びつくと思われるものを同室が選定してユーザーに配布しています。

この他、同室は提供したサービスを効率よく使用してもらうため、使い方に関する研修や情報発信といった従業員サポートも行っています。

主なシステムやアプリケーションの操作方法についてはFAQの整備を行い、イントラネット上に各種マニュアルもアップロードして、使い方に困ったときには従業員がいつでも確認できる環境を整えてきました。「室名の通り『ユーザーエクスペリエンス改革』という使命に沿って、煩わしい製品・サービスの操作から従業員を解放するためのサポートを提供しています」(下田氏)

しかし、そうした努力にもかかわらず、解決し切れない煩わしさがいくつかありました。その一つは、「情報の検索性」が不十分だったことです。

ユーザーエクスペリエンス改革室の努力によって、従業員が使用するサービスのマニュアルの大半はイントラネット上にアップされました。しかし、それぞれがばらばらに保管されているので、従業員は、欲しい情報がどこにあるのかを探すだけでもかなりの労力を要していました。

「あちこち探したけれど結局見つからず、仕方がないのでサポートデスクに電話やメールで問い合わせをすることになったことが日常化していました。探すだけでも相当な時間の無駄ですし、最終的にサポートデスクに頼らざるを得ないとすると、サポートする側の負担も大きくなります。サポートデスクへの問い合わせ件数は多いときで月1万件を超え、ユーザー側とサポート側の両面において、効率化のための仕組みが求められていました」と下田氏は振り返ります。

そこで下田氏は、すべてのサービスの

マニュアルが検索できる「従業員ポータル」の構築を発案しました。その基盤として採用したのが、ServiceNowのIT Service Managementです。

### ServiceNow導入前の課題

- ばらばらに保管されているシステムやアプリケーションのマニュアルを探すのに時間がかかる
- マニュアルが見つからず、サポートデスクに問い合わせることで、サポート要員の負荷が増大する

### 分かりやすく、一元化された従業員ポータルを構築

ServiceNowのIT Service Managementは、文字通り、従業員へのITサービスを効率化するためのソリューションです。従業員からの問い合わせや、各種申請、トラブルへの対応依頼などを一元的に受け付け、サービスを提供するのが特徴です。

同様のソリューションは他にもありますが、ユーザーエクスペリエンス改革室がServiceNowのIT Service Managementを選んだのは、グローバルで広く利用されており、信頼性が高いことが決め手の一つだったと言います。

「当社の米国法人が以前からServiceNowのIT Service Managementを利用しており、非常に使い勝手の良いソリューションであることは聞いていました。しかも、三井物産はグローバルに事業拠点を展開しており、当室がITサービスを提供する従業員も世界中にいますので、グローバルスタンダードなソリューションを選んだほうが良いと判断したのです」(下田氏)

20年初めに導入を本格検討し、そこから半年ほどPoC(概念実証)を実施して機能や使い勝手などを検証しました。

「三井物産は、従業員ポータルの構築からエクスペリエンス改革をスタートしました。まずは小さく始めて、効果を確認しながらスケールアップしていきます」



三井物産株式会社  
デジタル総合戦略部  
ユーザーエクスペリエンス改革室長  
下田 幸大氏

「実際に使ってみると、話に聞いていた以上にUI/UXが優れており、FAQや情報検索、問い合わせなどの機能がすべてワンポータルに集約されるので、使い勝手も非常に良いことが分かりました。そこで、PoC終了と同時に導入を決定。3カ月ほどの構築期間を経て、21年4月にIT Service Managementをベースとする従業員ポータルを開設しました」（下田氏）

従業員ポータルのホームページは、「何かお困りですか?」というタイトルの下に検索窓を設け、そこに知りたい内容を入力すれば、その結果がネット検索と同じように一覧表示されるようにしました。

また検索窓の下には、左から「FAQを見る」「申請をする」「パスワードリセット」「問合せをする」という頻度の高いアクションに対応する4つのボタンを設けました。従業員の手間をなるべく減らし、必要な情報にすぐにアクセスできるようにするためです。

下田氏は、「『効率化』というテーマを徹底追求して、ページのデザインにはかな

りこだわりました。おかげで、非常に分かりやすく、シンプルなデザインに仕上がったのではないかと思います」と語ります。

### ServiceNowを評価したポイント

- UI/UXが優れており、必要な機能がすべてワンポータルに集約されるので使い勝手も良い
- グローバルスタンダードなソリューションなので、世界中の従業員に活用してもらいやすい

### 問い合わせの件数を減らし ユーザーの業務効率を上げる

ServiceNowのIT Service Managementはノーコード・ローコード開発に対応しており、あらかじめ用意された“パーツ”を組み合わせ、必要な設定をするだけで、簡単にポータルやアプリケーションが開発できるのも大きな特徴です。

従業員ポータルが開発開始からわずか3カ月で本稼働したのは、このようにアジャイル開発に適したソリューションであったからだといえます。

下田氏は、「FAQや各ITソリューション

のマニュアルといったコンテンツはあらかじめ整備されていたので、その窓口をワンポータルに統合する作業だけで済みました。その点でも開発にはさほど手間がかからなかったのですが、ポータルを使いやすくすることについては時間をかけ、試行錯誤を重ねました」と語ります。

同室は、今回の導入プロジェクトと並行して「UI/UXガイドライン」を作成しており、従業員ポータルのデザイン作りにおいても、このガイドラインの内容が反映されました。例えば、従業員ポータルのホームページには、前述したように、中央に検索窓があり、その下に左から「FAQを見る」「申請をする」「パスワードリセット」「問合せをする」というボタンが並んでいます。

これは、知りたいことがあったら、まずは自分で調べてみる（検索）。次に、よくある質問を見してみる（FAQ）。それでも分からなかったら、問い合わせしてみる、という行動を促すための配置となります。

「人間の視線は、上から下へ、左から右へと流れます。その順序に検索窓やボタンを配置することで、まずは課題の自己解決を試みてもらい、どうしても分からないときだけ問い合わせボタンを押してもらうという動線を作ったのです」と下田氏は説明します。

自己解決ができれば、わざわざ問い合わせをする時間が減るので、従業員の業務効率は上がり、一方で問い合わせに対応するサポートデスクの負担も軽減されるため、まさに一石二鳥です。下田氏は、「まだ本稼働して間もないので、定量的な効果は測定できていませんが、今後は前年同月比で問い合わせ



ServiceNowのIT Service Managementで構築した三井物産のITサービス用「従業員ポータル」。すべての情報を一元化するだけでなく、分かりやすく、シンプルなデザインにこだわった

件数が減っていくことを期待しています」と語りました。

### ServiceNow 導入の効果

- ノーコード・ローコード開発に対応しており、短期間での構築を実現
- 問い合わせ件数が減ることで、従業員の業務効率改善とサポートデスクの負担軽減が期待できる

### 申請などの業務プロセスを自動化する計画が進行中

ユーザーエクスペリエンス改革室は、今後も従業員へのアンケートによってデザインや使い勝手の改良を重ね、より良いポータルに進化させていく方針です。

さらに、ServiceNowのプラットフォーム

に搭載されているデジタルワークフローの機能を使って、ポータルで受け付けた問い合わせや申請が自動処理される仕組みも構築したいと考えています。

例えば、現在の従業員ポータルには、パソコンやスマートフォンといった機器の手配やソフトウェアのインストールなどを申請するボタンが設けられていますが、これをクリックしても、申請のためのページが開くだけで、申請の受理から手配、配布に至るまでのプロセスが自動的に動くわけではありません。

「ServiceNowのプラットフォームに搭載されているデジタルワークフローの機能を使えば、これらのプロセスがすべて自動化し、従来はマニュアルで対応していたスタッフの業務負荷が大幅に軽

減されます。自動化を実現するには、資産管理台帳やライセンス管理台帳の整備など、いくつかの課題を克服する必要がありますが、22年3月期中には何とか実現したいと考えています」（下田氏）

そもそも、数あるソリューションの中からServiceNowを選定したのは、ITサービスに限らず、幅広い業務に適用できるソリューションだったからです。

下田氏は、「三井物産が進めるDX戦略に役立つと判断すれば、業務の垣根を越えて積極的に採り入れていきたいと思っています」と今後について語りました。

小さな変革でも、積み重なれば大きな成果につながります。三井物産のDX戦略は着実にその成果を実らせているようです。

本プロジェクトは、ServiceNowのセールス&サービスパートナーである三井情報株式会社 (MKI) が主導となり設計、ノーコード/ローコード開発、PoC (概念実証) など全面的な支援を行うことでスムーズな導入を実現。これによりDXに向けた効果的な活用と実用化を可能にしました。

servicenow®

www.servicenow.co.jp/

©2021 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。