



net one



## テレワーク可能な環境を10年前に構築 ServiceNowの従業員ポータルを導入で 「働き方改革2.0/DX」を推進する

このお客様事例は、ネットワンシステムズ株式会社 管理本部 理事 副本部長 兼 管理本部 情報企画室長 杉山 雄一郎氏へのインタビューにより作成しました。

※2021年3月22日時点の取材内容および肩書になります。



net one

### ハイライト

ServiceNowのHR Service Deliveryを活用して、従業員向けサービスの申請窓口を一元化。承認や手配の自動化も進める

### 組織

ネットワンシステムズ株式会社

### 業種

情報・通信業

### 本社

東京都、日本

### ソリューション

従業員の申請窓口を一元化するためにHR Service Deliveryを導入

### 導入期間

2019年にServiceNowを導入し、システム化を決めてからわずか1週間で「出社申請アプリ」と「出退勤の打刻アプリ」を開発

### ネットワーク関連の強みを生かしてテレワーク環境を整備

ネットワンシステムズ(以下、ネットワン)は、最先端の技術や製品を利用したネットワークシステムの構築から、高付加価値サービスの提供まで、ネットワーク関連を中心に幅広いITサービスを提供している会社です。

1988年に設立し、インターネットの黎明期には大学や研究機関といった学術系機関のネットワーク構築をサポートしました。商用のインターネットサービスが開始されてからは、通信事業者、民間企業、公共機関などユーザーの幅を広げ、日本のインターネット普及を陰ながら支えてきました。

10年ほど前からは、ネットワークだけでなく、サーバーやストレージといったハードウェアにも製品の幅を広げ、直近5～6年はクラウドにも対応しています。

「業務やサービスの特徴に合わせてシステムを柔軟に構築したいというお客様の要望に応え、ネットワークを軸とするITインフラ全般に守備範囲を広げているのです」

と語るのは同社 管理本部 理事 副本部長 兼 管理本部 情報企画室長の杉山雄一郎氏です。

また、ネットワンは、その優れた技術によって、早い時期から自社の業務改革に取り組んできたことでも知られています。

例えば、まだDX(デジタルトランスフォーメーション)という言葉がほとんど知られていなかった10年前から、同社はいち早く「働き方改革」に取り組んできました。具体的には、当時としては画期的だったVDI(仮想化デスクトップインフラ)という技術を取り入れ、自宅や外出先でも社内のパソコンで仕事をするのと同じ環境がセキュアに再現できる仕組みを整えています。

「当社が強みとするネットワーク技術を駆使すれば、『いつでも、どこでも働ける』環境が整えられるのではないかと考えたのがそもそものきっかけです。当時は在宅勤務のための仕組みを作るという考えはなく、出社できないときや、外出中でも、会社にいるのと同じように働ける環境づくりを目指したのですが、この仕組みが整っていたおかげで、新型コロナウイルス感染拡大によるリモートワークへの移行も、比較的スムーズに実現しました」と杉山氏は語ります。

在宅勤務のためのインフラが整っていたおかげで、新型コロナウイルス感染拡大後のネットワンの出社率は2割前後となりました。しかし同社は、この成果に満足することなく、さらなる「働き方改革」を推し進めています。

ネットワンは、10年前から進めてきた「いつでも、どこでも働ける環境」づくりを「働き方改革1.0」と位置付け、現在はそれをさらに上回る「働き方改革2.0/DX」に取り組んでいます。

これは、2019年4月にスタートしたネットワングループの中期事業計画（20年3月期～22年3月期）の3つの基本戦略の一つに掲げられた取り組みです。

『働き方改革1.0』でいつでも、どこでも働ける環境は整ったので、『働き方改革2.0/DX』では、より生産性の高い働き方ができる環境づくりを目指しています。具体的には、すべての業務をシステムと一体化させて生産性向上を図ることを目標に掲げており、すでに業務のペーパーレス化などを実現しています」（杉山氏）

そしてもう一つ、ネットワンがリモートワークの生産性向上を目的として導入したのが、ServiceNowのHR Service Deliveryでした。

HR Service Deliveryは、従業員による人事や総務、IT関連などの申請をワンポータルで行えるソリューションです。

例えば、転勤を命じられた従業員は、手当や交通費については総務部、転勤先で使用するパソコンの手配についてはIT部門といったように、ばらばらの窓口で申請を行う必要がありますが、HR Service Deliveryなら、1つのポータルで転勤の際に必要な申請がすべて行えるので、従業員の負担が大幅に軽減されます。

しかも、転勤のために行わなければならない申請メニューがポータル上で確認できるので、抜け漏れがなくなり、パソコンだけでなく、スマートフォンや

タブレット端末からでも申請できるので、いつでもどこにいても処理できるのが非常に便利な点です。

杉山氏は、HR Service Deliveryを導入した目的について、「それまでばらばらだった申請窓口を一元化し、申請に要する従業員の無駄な労力を減らしたいという狙いがありました」と説明します。「働き方改革2.0/DX」の目標である生産性向上を実現するためには、利益を生み出さない業務を極力減らしたいと考えたのです。

また、窓口が一本化して申請や手続きの負担が減れば、従業員満足度も上がります。人材の新規獲得や定着を促すためにも、人事サービスを効率化することは有効な手段であると判断しました。

#### ServiceNow導入前の課題

- 従業員の申請窓口を一本化したい
- 申請に要する無駄な労力を減らして、生産性を向上させたい

#### 開発しやすい点が

##### 導入の決め手の一つに

ネットワンがServiceNowのソリューションを選定したのは、他にもいくつかの理由がありました。

中でも大きな決め手となったのは、どの作業を、誰が、どこまで処理しているのかという業務プロセスごとの進捗状況が「見える化」することです。

「従業員が様々な場所で業務を行うリモートワークの状況下では、なおさら進捗状況の『見える化』が欠かせません。ServiceNowには、例えばカスタマーサポート部門がエンドユーザーから問い合わせを受けるとチケットが発行され、その問い合わせを各担当部門に自動的に要請し、いずれかの担当者が工

「ServiceNowの従業員用ポータルは、検索窓にキーワードを入力するだけで申請メニューの表示や手続きができるので便利です。シンプルで洗練されたページデザインも従業員たちからも好評です」



ネットワンシステムズ株式会社  
管理本部 理事 副本部長 兼  
管理本部 情報企画室長  
杉山 雄一郎 氏

エンドユーザーに返答して解決されるとチケットが破棄される(クロージングする)という仕組みがあります。返答が遅れている場合は、どの部門の担当者が作業を止めているのかということが『見える化』するので、業務が滞りなく進むのです。この仕組みを社内のDXに取り入れれば、リモートの状況でも誰が、何をしているのかが把握できるので、業務を止めることなく、生産性を高めるとともに、お客様の満足も向上できるのではないかと考えました」と杉山氏は説明します。同社はこのメリットに着目し、人事サービス以外の業務についてもServiceNowのソリューションを活用して、効率化と生産性向上を実現させるための準備を進めています。

また、どの業務に、どのような使い方ができるのかを確かめるため、「基本的に自分たちだけでアプリケーションを開発してみることにしました」と杉山氏は語ります。

ServiceNowのプラットフォームには、アプリケーション開発のために必要な“パーツ”がそろっており、それを組み合わせ、必要な設定をするだけで比較的簡単にアプリケーションが出来上がります。今後、IT人材の確保が難しくなってくると言われている中、プログラミングなどの専門知識が不要で、ノーコード、ローコードで開発できる点も大きなポイントとなりました。

### ServiceNowを評価したポイント

- リモートワークでも業務の進捗状況が「見える化」する
- ノーコード、ローコードでアプリケーションを開発できるので、内製化や市民開発に適している

### 新型コロナ感染拡大に対応し わずか1週間で2つのアプリを開発

ネットワンは、中期事業計画がスタートした19年4月にServiceNowを導入し、様々な業務の生産性向上に着手しました。中でも「働き方改革2.0/DX」の肝とも言える従業員用ポータルの開発については、専門チームを立ち上げ、人事部門から転属したチームリーダーの下、ユーザー(従業員)の使い勝手を考えたポータルの開発に取り組みました。

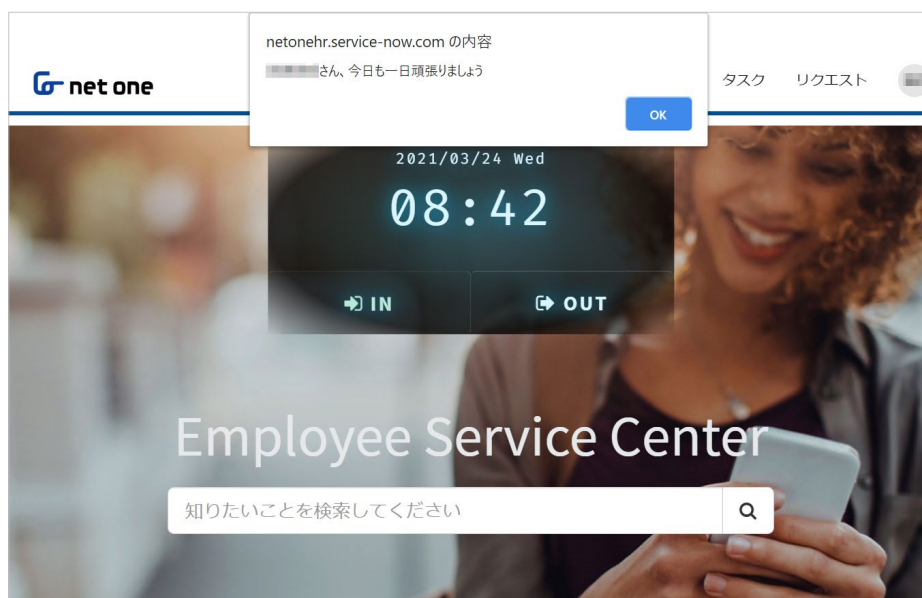
使う側の立場で開発する市民開発によって、それまでの申請窓口とはUI/UXが一変された従業員用ポータルの「ESC(Employee Service Center)」が出来上がりました。

「従来は、申請する内容によって窓口が異なりましたが、それが一本化されただけでなく、検索窓にキーワードを入力するだけで申請メニューの表示や手続きができるので非常に便利です」(杉山氏)

その後、20年に入って新型コロナの感染が拡大したことを受け、ネットワンは急きよ、「ESC」に2つのアプリケーションを追加することにしました。一つは「入社申請アプリ」、もう一つは「出退勤の打刻アプリ」です。

「入社申請アプリ」は、原則在宅勤務をしている従業員が出社する際、上長に事前申請するためのものです。出社する従業員が集中するとオフィス内での感染リスクが高まりますが、あらかじめ申請状況が分かっているならば、上長が「翌日に変更してほしい」などと働きかけることで出社を分散させ、感染リスクを抑えることができます。電話やメールではなく、「ESC」で申請できる仕組みです。

もう一つの「出退勤の打刻アプリ」は、文字通り、同じ従業員専用ポータル上で出退勤時間を打刻するアプリです。ポータル上に時刻が表示され、その下にある「IN」というボタンをタップすると出勤、「OUT」をタップすると退勤が報告できる



ServiceNowのプラットフォームを利用して開発した「出退勤の打刻アプリ」。打刻をすると「おはようございます」「お疲れさまでした」というメッセージが表示される

という非常にシンプルな設計にしました。

このアプリには少し遊び心が加えられていて、「IN」(出勤)を押すと「おはようございます。今日も1日頑張りましょう」、 「OUT」(退勤)を押すと「今日も1日お疲れさまでした。明日も頑張ってください」というテキストが表示される仕組みになっています。何気ない配慮ですが、従業員からは「やる気が出る」とか、「励みになる」と好評のようです。

「ESC」の専門チームは、この2つのアプリをわずか1週間で構築しました。感染拡大とともに、速やかにリリースさせたいという会社の意向に沿ったものですが、これほど短期間で作ることができたのも、「パーツ」がそろっていて開発も容易な ServiceNow だからこそだと言えます。

### ServiceNow 導入の効果

- 従業員の申請窓口が一元化
- 感染拡大に対応して、2つのアプリをわずか1週間で開発

### 社内で得た DX の成功事例を顧客にも提案していく

ネットワンは、今後も ServiceNow のさらなる活用を通じて、人事サービスを含む社内業務の効率化と生産性向上を実現していく方針です。そして、その成功事例は社内のみならず、お客様に対しても積極的に提案し、お客様の DX 推進に貢献していきたいと考えているそうです。

杉山氏は、「当社は様々なソリューションを提供するマルチベンダーなので、新しい仕組みを作るにしても、自由な組み合

わせによって、より最適な仕組みを作ることができます。もともとの強みであるネットワーク技術に、様々なソリューションを利用できる優位性を組み合わせ、生産性を高めるための仕組みを、自ら開発してはお客様に提案しています。さらに一歩進んで、当社が自分たちのために開発したシステムをお客様にも使っていただき、利便性や使い勝手を体感していただく取り組みも行っています。こうした社内事例の紹介や、お客様への社内システムの開放を『netone on netone』(ネットワン・オン・ネットワン)と呼んでおり、システム導入のきっかけの一つにさせていただければと思っています」と説明します。

こうしたネットワンの取り組みによって、ServiceNow を活用した DX 推進の輪は、ますます広がりそうです。

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。