



顧客サポートの基盤にServiceNowを導入 複雑化するITサービス運用を改善し セルフサービスによる課題解決を進める

このお客様事例は、TIS株式会社 IT基盤技術事業本部 IT基盤技術事業部 IT基盤サービス第1部 主査 北村雄飛氏、TISシステムサービス株式会社 ビジネスサービス本部 ビジネスサービス企画部 部長 海老原拓也氏へのインタビューにより作成しました。



ハイライト

自社が提供するITマネージドサービスの運用ポータルにServiceNowを採用。自社導入の結果、電話・メールの問い合わせを7割削減

組織

TISインテックグループ

業種

情報・サービス

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

高度化、複雑化するシステム運用に対応するために、ServiceNowのCustomer Service Managementを導入

導入期間

他社のソリューションを含めて約1年間、新しいシステム運用プラットフォームを検討した結果、ServiceNowのCustomer Service Managementを選定。2021年2月にグループ内の社内ポータルと、一部の顧客企業へのサービスデスク機能の提供を開始

顧客企業のIT部門業務を代行するマネージドサービスのプラットフォームを一新

TISインテックグループの情報システム中核企業であるTISと、システム運用を専門に行うグループ企業のTISシステムサービス(以下・TSS)は、大手企業から公共、インフラに至る大規模システムの開発や、長年にわたるデータセンタービジネスで培ったシステム運用ノウハウを生かし、顧客企業のITに関する様々な要求に 대응しています。

TISの北村雄飛氏は「TSSとの連携によって、顧客企業のITシステム構築から運用までをワンストップで提供している点に強みがあります」と説明します。

システム運用では、災害時に東京、大阪の拠点を連携したBCP(事業継続計画)の提供など、顧客企業のシステムをノンストップで運用するサービスを提供しています。

TISインテックグループが提供する運用サービスの中心的な機能が、「マネージド・サービス・コントロール・センター(以下・MSCC)」です。マネージドサービスという名前の通り、顧客企業のIT部門の業務を代行し、システムのメンテナンスや社員からの問い合わせ対応をはじめ、24時間365日体制でシステムの監視と万一の障害対応を行っています。

システムの運用管理をプロに任せられる点が好評なMSCCですが、2017年に重大な課題に直面しました。このサービスのバックグラウンドで利用していたインシデント管理システムが、将来サービスを終了することを決めたのです。当面の間サービスを継続するものの、新機能の追加やバージョンアップは行わないと発表されました。

「当社としては、運用サービスを強化していきたいと考えていたところ、機能追加が行われないことになり、お客様のご要望に対して柔軟に対応することができなくなりました。そこで新規システムの導入を前提に、本格的な検討を開始しました」(海老原氏)

ServiceNow導入前の課題

- マネージドサービスの付加価値を高めるため、機能強化が必要だった
- 従来システムのバックエンドを担っていたシステムのサービス終了が確定
- 運用サービス効率化のため、サービスの質を落とさず、セルフサービス化を実現するニーズが顕在化

グローバルでの評価と、柔軟性、拡張性の高さを評価してServiceNowを採用

TSSの新しいシステム運用プラットフォームの検討には、およそ1年を要しました。サービス選定に際しては、同社の機能要件を満たし、ITサービスマネジメントツールにおいて、世界的シェアや導入実績、提供機能の豊富さ、将来の拡張性を要件に選定しました。

グローバルにサービスを展開する当社にとって不可欠の条件は、国際的に信頼できるサービスであることでした。多数のサービスの中から、各ベンダーの提案も受けながらコストと機能を含めて詳細に検討を進めた結果、ServiceNowのCustomer Service Managementを選定しました。

ServiceNowに決めた理由について、海老原氏は、次のように語ります。

「当時はまだ、国内でServiceNowの利用がそれほど多くなかったと思いますが、グローバルでの実績や調査会社の評価、将来の拡張性を基準に選びました。私が一番良いと思ったのは、製品としての思想がしっかりしているところです。他のソリューションは、1つの機能に特化しているものが多いのですが、ServiceNowはカバレッジが非常に広く、お客様からの様々な要望に柔軟に 대응できると思いました」

北村氏も、「当社のマネージドサービス

にどう付加価値を付けていくのかを検討していました。ServiceNowのプラットフォームのコンセプトであれば、TSSがこれまで提供してきた運用ナレッジを取り入れて、新しいサービスを開発することができると感じました」と話します。

ServiceNowを評価したポイント

- グローバルでの実績、調査会社の評価、将来の拡張性が高い
- カバレッジが広く、顧客からの要望に柔軟に対応できる
- これまでの運用ナレッジを取り入れて、新しいサービスを開発できる

自社グループに先行導入し、メール、電話の社内問い合わせを70%削減

Customer Service Managementの導入に際しては、先行して社内のITのサポートに利用するところから始めました。顧客に提供する前に、グループ内で試すべきだと考えたのです。

TISインテックグループは、多くの企業の集合体で、グループの従業員数は約2万人に達します。そのため、業務システムも各社で異なる部分があります。また、ここ数年、グループ内で共通で利用しているクラウドサービスも増えています。合計すると40近くあるシステムの使い方の問い合わせが、グループの運用部門であるTSSには寄せられており、対応に追われるようになっていました。その問い合わせ窓口を、Customer Service Managementのポータルに集約しました。

この効果はすぐに表れました。それまでTSSにはシステムに関する電話とメールの問い合わせが月平均500件ほど来ていました。社内ポータルが21年2月に稼働してからは、電話、メールの

「ServiceNowのプラットフォームのコンセプトであれば、当社のマネージドサービスに付加価値を与えてくれると思いました」



TIS株式会社
IT基盤技術事業本部
IT基盤技術事業部
IT基盤サービス第1部 主査
北村雄飛氏

問い合わせが明らかに減少しました。

「導入前後の3カ月間の件数を比較すると、電話やメールでの問い合わせは約70%減少しています。その分、Customer Service Managementのほうにシフトしていることになりませんが、問い合わせをナレッジとして登録していけば、ユーザーがそれを見てセルフサービスで解決できるケースが増えます。最終的に、問い合わせの件数自体を減らしていくという本来の目的に向けて動き始めたと言えます」(海老原氏)

海老原氏は、サービスポータルが稼働しても、すべての問い合わせをポータルで受けようとは思っていません。「従来のサポートのレベルを落としてはいけないので、電話でなければ聞けないことは、引き続き電話で受け付けます。簡単な質問は、オンラインでナレッジを参照すれば解決できるようになれば、電話対応の余力も生まれ、難しい案件にはより親身なサポートができるようになると思います」と話します。

現在、サポートポータルは社内ネットワー

クからのみアクセスが可能ですが、今後は、スマートフォンなどモバイル機器からのアクセスにも対応していきます。また、AIによって問い合わせ内容を分析し、チャットボットで自動的に解答を生成するなど、Customer Service Managementの機能を生かしたポータルの進化を進めていく予定です。

「Customer Service Managementには、質問をフォームに入れ始めると、それに関係する過去の問い合わせやFAQの一覧がプルダウンで出てくる機能があります。利用が進めばその一覧の中身を見るだけで、問い合わせたかったことがその場で解決する場合もあると思います」(海老原氏)

グループ内のCustomer Service Managementの展開と並行して、一部の顧客企業へのサービスデスク機能の提供を開始しました。最初の顧客は、TISが提供するサービスの利用企業で、サービスの問い合わせ対応窓口として顧客ポータルを新規に設定しました。

こうした社内、社外への導入実績を経て、

「お客様は、社内問い合わせの対応にご苦勞されており、ベストプラクティスであるService Nowへの期待は高いと感じています」



TISシステムサービス株式会社
ビジネスサービス本部
ビジネスサービス企画部 部長
海老原拓也氏



サービスポータル画面のイメージ。複数のITサービスの問い合わせ窓口を一本化し、マニュアルの閲覧をはじめ、履歴の表示や部署内のFAQ確認、ナレッジの検索などが行える

21年4月、ServiceNowをMSCCのお客様ポータルに採用。監視や自動化などの各種運用機能と結合させ、運用のベストプラクティスをパッケージ化し、顧客への提供を開始しました。まだ発表したばかりですが、すでに多数の問い合わせが入っているそうです。

「お客様は、社内問い合わせの対応にご苦労されていると思います。その問題をクラウドで解決するベストプラクティスと言えるServiceNowが登場して、切り替えたいと考える企業が多いのだと思います」(海老原氏)

TIS自身がServiceNowのユーザーとして社内ポータルを立ち上げ、成果を出していることが知られてきたことで、ServiceNowの導入支援を依頼されることも増えつつあるそうです。

「人が対応しなくてもいい問い合わせ対応はシステムに任せていき、本来すべきプロフェッショナルなサポートに集中すべきだと考えています。お客様にとっても、簡単な問題は、わざわざ問い合わせなくても答えが分かるほうが早く、お客様の本来の業務に専念できます」(海老原氏)

ServiceNow導入の効果

- 自社導入の結果、IT部門へのメールや電話の問い合わせが約70%削減した
- その結果、人が対応すべき問い合わせに対してのみ、余裕を持ってサポートができる
- 共通のプラットフォームによって、部門間の運用ノウハウの共有と業務の効率化が実現

組織の壁を壊し、グループ全体の能力を最大化するためのプラットフォームへ

TISの北村氏が所属する事業部門では、顧客企業から個別の開発案件を受注し、クラウド上に構築して提供しています。また、企業のSOC(セキュリティオペレーションセンター)などの開発と運用も行っています。

これまで同社では、顧客ごとの開発体制を取っていました。そのため、共通する開発要素があってもそれぞれで構築していました。サービスが稼働してからも、顧客ごとに専用のサポート窓口を設けて、専任の担当者を付けていました。

北村氏は、この状態を変えたいと考えています。「個別最適の開発と運用の体制はできるだけ共通化・標準化したいと思っています。当社の中期経営計画にも掲げられている事業戦略に沿う形で、『TISインテックグループ全体の開発力やクラウド運用、セキュリティのノウハウ』を、先進技術をもって1つに集約し、『顧客の期待を先回りできる運用サービスをスピーディに提供する』というコンセプトでサービス開発を始めています。ServiceNowはその情報とノウハウを集めるプラットフォームと捉えています」

その際、TSSが持つ運用ノウハウは、強力なアドバンテージになります。

「プラットフォームが共通化できることで、これまで当社が個別に提供してきたサービスの運用を大きく効率化できていると考えています。例えば、お客様がシス

テム情報を当社のプラットフォームに上げておくだけで最新の脆弱性情報と突合して自動でパッチを当ててくれるし、そのステータスも管理できれば、手作業に頼っていた労働集約な運用から顧客も運用者も解放されますよね」(北村氏)

さらに、北村氏はサービス企画の立場から、スピード感が重要だと考えます。

「従来、顧客のシステム開発では運用工程も含めウォーターフォール型で行ってききましたが、要件をまとめて開発に取りかかるまでに時間がかかりすぎます。ServiceNowは、プログラミング不要で業務プロセスを構築する仕組みを持っているので、その点でも期待しています」

また、これまでは案件ごとにサービスを作り込んできたことで、事業部間のつながりが希薄だったといいます。ServiceNowは、そこに横串を刺すことができると北村氏は期待を寄せます。「部署ごとにとどまっていた知恵をプラットフォームに吸い上げることで、組織の壁を壊し、企業文化も変えていくことができると考えています」

Slerとしてより付加価値の高いサービス、サポートを提供するために、可能な限り自動化、効率化を進めると同時に、グループのノウハウを集約していく。ServiceNowによるTISインテックグループのプラットフォーム改革は、顧客企業のDXを支援するために、当社がまず変わるという決意を込めた、攻めの戦略なのです。

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。