



## GREE株式会社様 事例第二弾

# 従業員の入社・退社管理業務を効率化するシステムをServiceNow上で独自に構築

このお客様事例は、GREE株式会社 開発本部 情報システム部 ITマネジメントグループ シニアマネージャー 岡田寛史 氏、および同部 アプリケーションプラットフォームチーム マネージャー 藤咲款 氏、古屋高宏 氏、人事本部 人事企画部 増田里美 氏へのインタビューによります。



### ハイライト

ITサービスマネジメントプラットフォーム  
の人事部での活用

### 組織

GREE株式会社

### 業種

インターネット

### 本社

東京、日本

### 対象地域

日本国内

### ソリューション

人事部:入社・退社管理

### 導入期間

入社・退社等の基本機能を実装したシステム 約3ヶ月  
休職・復職等も含めた全機能を実装したシステム 約2ヶ月

## Excelベースで管理していた入社・退社等の関連業務が人事部の大きい負荷に

ソーシャル・ネットワーキング・サービスGREEの運営からスタートしたGREE株式会社(以下、GREE)は、「インターネットを通じて、世界をより良くする。」というミッションのもと、さまざまなインターネット事業を展開しています。

同社は、2015年3月にServiceNowを導入し、FAQシステム、IT資産管理システムを開発・リリースして、大きな成果を上げました。その結果を受けて、同社が次に取り組んだのが、人事部における従業員の入社・退社オペレーションの自動化・効率化でした。人事本部 人事企画部 増田里美 氏は、従来の業務における課題を次のように説明します。

「入社・退社、休職・復職などの人の出入りがあるたびに、現場の担当者から1件ずつ必要な情報をExcelファイルで受け取って、基幹システムに入力していました。手作業だったので入力ミスも多く、一カ所でもミスがあると、従業員データベースへの登録、アカウント発行、PCキitting、社員カード発行など、すべての作業に影響が及びます。また、入社日や契約形態が急に変更になることも多く、そのたびに、部門間やグループ会社間の調整が発生し、担当者が修正や連絡業務に忙殺される状況でした。」(増田氏)

さらに、管理に使用する帳票(Excelファイル)のフォーマットが入社や退社、雇用形態等によって異なり、かつ頻繁に更新されることも、業務の負荷を高めていました。現場の担当者が帳票を間違えたり、誤って古い帳票に情報を入力したりすることも多く、修正とその後の調整が大きい負担になっていたのです。

### <ServiceNow導入前の課題>

- Excelベースで行われていた入社・退社等の管理業務の高負荷
- 修正・調整や連絡業務の原因となっていた入力ミスによる作業効率の低下

### IT資産管理システムの導入経験から、ServiceNowでExcelによる管理業務を飛躍的に改善できると確信

こうした人事部における課題を解決するために、情報システム部から提案されたのがServiceNowでした。前述のように、FAQシステムとIT資産管理システムの成果に手応えを感じていた情報システム部は、人事部の入社・退社に伴うExcel管理業務をServiceNowに置き換えることで飛躍的に改善できると確信していました。

また、中長期の観点でも、入社・退社の仕組みをServiceNowにのせることには重要な意味があったと、開発本部 情報システム部 アプリケーションプラットフォームチーム マネージャー 藤咲款氏は次のように説明します。

「IT資産管理システムの次はアカウント管理システムを構築し、ServiceNowでアカウント情報と人やモノの情報を紐付けたいと考えていました。しかし、人の出入りが把握できないと実現は不可能です。そこで、まずは入社・退社のところを押さえようと考えたのです。」(藤咲氏)

また、開発本部 情報システム部 ITマネジメントグループ シニアマネージャー 岡田寛史氏も、人事部での課題解決以上の意味があったと、次のように説明します。

「最近ではITシステムを\*SoRとSoEに分類する考え方がありますが、ServiceNowはSoRである基幹システムと異なり、業務に必要なデータとユーザー(社員)のあいだをつなぎ、オペレーションを最適化するSoEシステムであると理解しました。IT資産や人の情報、アカウント情報などをServiceNowに一元化すれば、そのデータに紐づく様々なオペレーションの自動化やリソースの可視化が進み、SoEの効果をユーザー・運用担当者の双方で広く享受できると考えたのです。」(岡田氏)

\*Geoffrey Mooreが提唱するITシステムをSoR(System of Record)とSoE(System of Engagement)に分類する考え方。SoRは記録のためのシステム、SoEは人との関係を構築するためのシステムとされる。

### アジャイル的な開発手法で基本システムを約3ヶ月でリリース

こうして、新しいシステムの開発が2016年8月にスタート。まずは、入社・退社、休職・復職など、システムに関わる膨大な業務マニュアルをチームで読み込み、要件定義を行いました。ただし、仕様を凍結することは避け、開発中も人事部から意見や要望を出してもらい、それを即座に開発に反映するアジャイル的な手法を採用しました。開発を担当した情報システム部 古屋高宏氏は、次のように説明します。

「人事側は業務については詳しくても、必ずしもITに詳しいわけではありません。したがって、要求やフィードバックはざっくりとした内容にならざるをえません。そこで我々が、2歩先、3歩先を読んで実装することを心がけました。たとえば、Aという機能を要望されたら、関連するBやCの機能も実装するなど、ビジネス側のニーズを事前に汲み取って実装し、動くモノを触ってもらって逐次判断してもらいました。」(古屋氏)

こうした開発が可能だったのは、ServiceNowのPaaSとしての開発容易性も大きい理由です。実際に2週間で60件以上の要望に対応した古屋氏は、次のように説明します。

「ServiceNowは、開発プロセスを自動化するモダンな仕組みがプラットフォームの随所に組み込まれています。たとえば、テーブルのスキーマを作成すると、そのテーブルに関するリストビューと検索機能、ExcelやCSVのダウンロードとインポート

「もともとServiceNowで人とモノの情報を紐付けたいと考えていました。しかし、人の出入りが把握できなければ実現は不可能です。そこで、まずは入社・退社のところを押さえようと考えました。」



グリー株式会社  
開発本部  
情報システム部  
アプリケーションプラットフォームチーム  
マネージャー  
藤咲款氏

機能などが一括で自動生成されますし、列定義を1つ追加すれば関連する機能に自動反映されます。このように、スクラッチ開発に近い柔軟性をもちながら、開発者が自然とビジネスロジックに集中できる環境を備えていることが、ServiceNowの大きな特徴です。」(古屋氏)

こうして開発は順調に推移。2016年11月には入社・退社に関わる基本機能の開発を完了して第一弾をリリース。その後、休職や復職、転籍などへの対応を行って、2017年1月にすべての機能が揃った新しいシステムが本格的な稼働を開始しました。

#### <ServiceNowを評価したポイント>

- FAQシステム、IT資産管理システムでの実績
- IT資産や人事情報、アカウント情報の一元管理を実現可能
- スクラッチ開発に近い柔軟性とビジネスロジックに集中できるモダンな開発環境

#### 入力ミスが半分以上に減り、人事部の業務の効率化・自動化に貢献

新しいシステムは、稼働直後から人事部の業務を劇的に改善しました。大きく減ったのは入力ミスです。従来は、現場の担当者がExcelファイルに入力していましたが、新システムではServiceNowのフォームに統一され、帳票のフォーマットの違いや変更による混乱は解消されました。さらに、ユーザーの入力を最小限に抑え、入力データを自動的にチェックする機能も用意されました。

「たとえば、入社する人物の氏名を入力するとアクティブ・ディレクトリに格納されたレコードが検索され、同姓同名の社員がいたら、同じアカウント名を発行しないようにサジェストされます。また、IT資産管理システムで管理しているデータから希望す

るPC機種を選択できたり、人事データベースと自動連携している組織マスタから所属組織を選択できたりと、入力を大幅に省力化・自動化できました。」(岡田氏)

人事部におけるデータ管理も効率化されました。特に、関連会社や他部門とのやりとりが必要となるリストの作成が効率化したと、増田氏は次のように説明します。

「Excelファイルだと、1つのファイル内しか検索できませんが、新システムでは、入社日や退社日、組織名などですべてのデータを横断検索できるようになりました。しかも、こうした検索条件をフィルターとして登録できるので、データチェックを委託している会社や関連部門とやりとりする際に必要となるリストの作成が、圧倒的に楽になりました。」(増田氏)

この結果、入力データに関する人事部への問い合わせは、申請件数150件あたりで65件/月から27件/月に減少。入力ミスにとまらぬ修正業務、部門間・関連会社間の連絡業務も約3割削減されました。さらに、入社手続き・受け入れ準備のリードタイムも1営業日短縮できました。

また、上記の改善効果を踏まえ、本プロジェクトは人事部・情報システム部の共同で会社表彰されました。

「これまでは、社員の正しい情報を入力するのは人事、それを受けてPCを用意したりアカウントを発行したりするのは情報システム部門というように役割分担を決め、Excelベースで情報をやりとりしていました。このため、1カ所でもミスがあると、関係者全員に影響が及び、その調整に多大な労力がかかっていました。しかし、新システムでは、ServiceNowが厳格なルールに沿って処理を管理し、担当者に必要な通知を行うため、こうした調整作業が不要になり、コミュニケーションの齟齬がなくなりました。」(岡田氏)

「開発プロセスを自動化する仕組みがプラットフォームに組み込まれ、スクラッチ開発に近い柔軟性とコンパクトな開発工数を両立できているのが、ServiceNowの大きな特徴だと思います。」



グリー株式会社  
情報システム部  
開発本部  
アプリケーションプラットフォームチーム  
古屋高宏氏

「ServiceNowにより、入社・退社等に関連する業務が圧倒的に効率化されました。今後も、ServiceNowで人事部内の業務をさらに効率化・自動化できると期待しています。」



グリー株式会社  
人事本部 人事企画部  
増田里美氏



### <ServiceNow導入の成果>

- 入力ミスを半分以下に低減
- 修正・連絡業務の工数を約3割削減
- 入社手続き・受け入れ準備のリードタイムの短縮
- 担当者間のコミュニケーション齟齬の解消

### 契約管理などの機能強化、情報ツールのアカウント管理にも期待

入社・退社等に関わる業務が大幅に効率化されたことで、同社内では、ServiceNowのポテンシャルの高さ、適用範囲の広さが改めて認識されました。その結果、人事部はさらなるシステムの強化、情報システム部門はServiceNowの他領域への拡張と、次への期待も膨らんでいます。

- 契約管理や研修管理機能などの追加  
増田氏は「人事部には、ServiceNowで効率化・自動化できる業務がまだまだ残っていると感じます。」と、システムの機能強化に期待を込めます。

「たとえば、契約更新が近づいている社員に自動的に通知を出すなど、契約の管理機能があると便利です。研修の管理もできると助かります。契約形態によってeラーニングをはじめとする研修内容が異なるからです。また、現在は社員証の顔写真を人事部の担当者がデジタルカメラで撮影しているのですが、この業務もセルフサービス化できると思いますね。」(増田氏)

- 情報ツールのアカウント管理  
情報システム部が考えている次のステップは、各種社内ツールのアカウント管理です。すでに人とIT資産との紐付けはできていますが、ツールの利用に必要なアカウントは、まだ十分に管理できていません。藤咲氏は次のように説明します。

「情報システム部ではさまざまなツールを運用していますが、申請受付・台帳管理・棚卸などのオペレーションはツールごとにバラバラです。これらのオペレーションをServiceNowに集約し、アカウントを一元管理することで、利便性の向上と効率化が見込めます。その際には、今回の入社・退社管理のシステムで開発したワークフロー機能、IT資産管理システムで開発した棚卸やリマインドの機能を流用できると考えています。」(藤咲氏)

また、岡田氏は、同社のServiceNowを活用した取り組みは、他社にとっても役立つはずだと、次のように強調します。

「米国のIT担当者やベンダーとやりとりしていると、米国と日本では、エンタープライズITの領域は残念ながら1年から2年くらい遅れていると感じます。ServiceNowをはじめとするクラウドネイティブのソリューションを使っていち早くこうしたギャップを埋めていくことが重要だと思うので、良い事例やソリューションがあれば積極的にユーザーグループやコミュニティ等で情報共有できればと考えています。」(岡田氏)

「欧米と比べると、日本は特にITサービスマネジメントの効率化余地が大きいと感じていました。ServiceNowのようなクラウドネイティブなソリューションの標準機能をベースに、自社カスタマイズが容易に行えるPaaSを探していました。」



グリー株式会社  
開発本部  
情報システム部  
ITマネジメントグループ  
シニアマネージャー  
岡田寛史氏

servicenow®

[www.servicenow.com/jp/](http://www.servicenow.com/jp/)

©2017 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。