

# 4社の事例に見る、働き方改革とデジタル変革へ「プラットフォーム」がもたらす効果とは

2019年4月12日、ServiceNowのお客様事例を紹介するイベント「The future of work tour Tokyo」が都内で開催されました。働き方改革やデジタル変革の課題に対してどう取り組んでいるのか、ServiceNowをどう活用しているかなどについて、企業4社の担当者が取り組みのポイントや効果を紹介しました。

## 創造性を解き放つことが働き方改革の真のゴール

基調講演に登壇したServiceNow Japan社長 村瀬将思はまず、働き方改革関連法案の施行や1人あたりのGDPの推移といった企業を取り巻く動向に触れたうえで「働き方改革は1人ひとりが大きな付加価値を創造するための改革に変えることが重要です」と訴えました。働き方改革の取り組みを進めるうえでは「イノベーション」というハイレベルな言葉よりも、企業が取り組みやすい言葉で推進することがポイントであり、それが「デジタルトランスフォーメーション」となります。

ServiceNowでは、業種業態を問わず課題となる「業務生産性の変革」「従業員体験の高度化」「顧客エンゲージメントの再構築」をデジタル変革の3つのアジェンダと位置づけています。そのうえで村瀬は「デジタルサービス化の流れの中で、お客様が激しいグローバル競争を勝ち抜くお手伝いをする準備を整えています。インテリジェントで直感的なプラットフォームが業務基盤となり、企業で働く社員1人ひとりの生産性を高め、創造性を解き放つことが、働き方改革の真のゴールです」と強調しました。

## 事例：伊藤忠テクノソリューションズ マネージドマルチクラウドプラットフォーム展開の土台を形成

続く伊藤忠テクノソリューションズ(CTC)のセッションでは、クラウドサービス企画開発部の大塚謙輔氏がCTCクラウド・データセンターサービスの運用再編の取り組みを紹介しました。CTCは2008年からはCTCクラウドサービスとして「CUVIC」を提供し、現在はプライベートクラウドを含めたハイブリッドクラウド環境に対してSIとマネージドサービスを提供しています。しかし、そのサービスの裏側では「コスト高止まり」「分断されたガバナンス」「ハイブリッドクラウドビジネス伸長の障壁」という3つの課題があったため、運用体制の再編に乗り出しました。

複数運用部門による情報連携と一元的なカスタマーエクスペリエンスを目指して取り組みを進め、2018年10月に新しいマネジメントの仕組みをローンチ。「IT Service Management (ITSM)」と「Performance Analytics」をまず一部のクラウドサービスの運用基盤に適用しました。

大塚氏は「個別最適から脱却するために組織・プロセス改革と仕組みの導入を両輪で進めました。重視したのはスモールスタート & クイックウィンによるスピード感とグローバルでの先駆的な事例を参考にすることです。定量効果は道半ばですが、現場では業務改善を行おうとする意識の変化が確実に芽生えています」と取り組みの成果を紹介しました。

## 事例：パナソニックグループ バックオフィス業務を効率化し運用業務からユーザー対応業務へシフト

パナソニックグループのセッションではグループIT統括部の畑山公美子氏が登壇し、同社が進めるバックオフィス業務効率化の取り組みを紹介。これまでバックオフィス部門が抱えていた課題は、業務が部門間で分断されていたこと、問い合わせ対応に時間がかかっていたこと、システム改修に時間がかかっていたことなどです。そこで業務の集約化と最適化のためにServiceNow ITSMを導入しました。



ServiceNow Japan 株式会社  
社長  
村瀬 将思



伊藤忠テクノソリューションズ株式会社  
クラウドサービス企画開発部  
サービス企画管理課  
課長  
大塚 謙輔 氏

「ServiceNowを選定した理由は、精度の高いデータの取得と活用ができること、モバイル対応、ユーザーに受け入れられやすいUI/UX、開発のスピードと自由度です。会社や部門の垣根を超えてバックオフィス業務を共通化し、データ・問い合わせ・依頼の情報を連携させています」(畑山氏)

これにより、現在はServiceNow経由の問い合わせが50%となり、電話での問い合わせは85%から37%まで削減。解決スピードも上がり、運用業務もオペレーションからユーザー対応へシフトしました。畑山氏は「IT関連申請のサービスを開始しました。また問い合わせ・FAQの集約、変更管理によるアカウント処理、ユーザーの自己解決力の向上などに取り組んでいきます」と今後の展望を紹介しました。

## 事例：三井情報 **本社サービスの統合ポータルを構築、情報を集約し顧客窓口を一本化**

三井情報のセッションではオペレーション技術本部の志澤耕治氏が登壇。三井物産の情報システム中枢企業としてシステム開発運用に取り組む三井情報は、同社のデータセンターで提供する運用監視、障害対応といったサービスを支えるインシデント管理システムと周辺システム全般にServiceNowを適用しました。志澤氏は「旧システムは基盤の増改築を繰り返し、複雑化したオンプレ主体のシステムでした。運用負荷が増大しシステムやサービスごとに分断された顧客ポータルがあり、障害履歴や問い合わせ履歴も分断されていました」と課題を説明。この解決のために導入したのがServiceNowのCustomer Service Management (CSM) でした。

現在ではServiceNowを中核とした本社サービスの統合ポータルが運用され、これにより、顧客の問い合わせ窓口が一本化。進捗状況も明確に管理できるようになりました。運用担当者の負荷も軽減され、業務生産性向上、メンテナンス性や可用性の向上、工数削減といった効果を得ました。

最後に「今後はITOM (IT Operations Management) を活用した自動化を進めていく予定です。ITOMのディスカバリ機能で最新情報の維持や、障害の自動復旧による機会損失の最小化、予兆検知による障害の抑止が可能になります」と期待を表明しました。

## 事例：富士通 **運用サービス基盤にグローバル規模で採用、付加価値サービスの提供へ**

最後に、富士通のセッションではマネージドインフラサービス事業本部長の古賀一司氏が登壇し、運用サービス基盤デジタル化の取り組みを紹介しました。マネージドインフラサービス事業は大きく「お客様向け運用サービス」と「富士通および他社製品を含むハードウェア/ソフトウェア (HW/SW) 保守運用」の2つで構成されています。前者では、近年のエッジデバイスの多様化と増加を受け、デバイス運用に対する期待と要求が強まっていました。また、後者については、グローバルで各国独自に保守ビジネス体制を構築していたため、各国に閉じたサービス提供となっていることが課題でした。

そこで富士通ではServiceNowを使ってグローバルのサービスデスク基盤を構築。またエンドユーザーサポートの標準基盤「Digital Value Chain」を構築しました。「Digital Value Chainでは、ダッシュボードやインシデント管理などにServiceNowの機能を活用してます。また、ワークフローを使った購買から廃棄までのPC管理、資産管理やシステム連携を使った自動化、省力化も実現しています」(古賀氏)

また、HW/SW保守運用についても、グローバルで均質なサービスを提供するため、ServiceNowの機能を活用しています。これにより、故障から復旧までの時間の短縮、全プロセスのリアルタイムの状況把握、インシデント管理から保守作業、結果確認まで一貫したプロセスを実現しました。



株式会社パソナグループ  
 グループIT統括部  
 デジタルイノベーショングループ  
 サービスデリバリーチーム  
 畑山 公美子 氏



三井情報株式会社  
 コア技術グループ  
 オペレーション技術本部  
 オペレーションサービス部  
 志澤 耕治 氏



富士通株式会社  
 理事  
 マネージドインフラサービス事業本部長  
 古賀 一司 氏