

# 事例に学ぶ！運用DXを成功へ導く ServiceNow活用の力ギ

## 第一章 「ServiceNow社から見たビジネス動向とNEC運用DXの特長」

- IT市場におけるServiceNowビジネスの動向
- NECの運用DX事例から参考とすべきポイントや先進性

講師: ServiceNow Japan合同会社  
塚田 大輔 氏

## 第二章 「グループ12万人の業務を支えるNECの運用DX ～ServiceNow活用の最新事例～」

- NECが実践した運用DXを実現する変革のステップ
- ServiceNow活用最新事例

講師: NEC コーポレートIT・デジタル部門  
経営システム統括部  
武田 亮介

## 第三章 「課題別にみる運用DXのお客様事例と解決のアプローチ」

- 過去の提案から見えてきた課題ごとにお客様事例のご紹介
- お客様自身で運用DXを進めるためには

講師: NEC BluStellar事業推進部門  
BluStellarビジネス開発統括部  
及川 瑞幾

# ServiceNow社から見たビジネス動向と NEC社内DXの特長

ServiceNow Japan合同会社 パートナーSC部 部長 塚田 大輔

2024.8.28

# 自己紹介

塚田 大輔

ServiceNow Japan合同会社  
パートナーSC部 部長

2022年にServiceNowに入社し、パートナーを支援するソリューションコンサルタントチームをリードしています。

20年以上のIT業界経験を持ち、システムエンジニアやソリューションアーキテクトとして、クラウド変革や顧客ニーズに応じたシステム設計に従事してきました。



# WHO ARE WE ?

ServiceNow Japan合同会社 | ServiceNow Japan G.K.

設立

2013年6月

代表者

執行役員社長  
鈴木 正敏

所在地

東京オフィス

〒107-6090 東京都港区赤坂1丁目12-32アーク森ビル

事業内容

クラウドを基盤としたソフトウェア・ソリューション  
およびビジネス・ソリューションの提供及びマーケティング

大阪オフィス

〒530-0002 大阪府大阪市北区曽根崎新地1丁目13-22

本社 : ServiceNow Inc.

設立

2004年

所在地

米国カリフォルニア州  
サンタクララ

代表者

CEO  
ビル・マクダーモット  
(Bill McDermott)

拠点数

世界31カ国72拠点で  
事業を展開

従業員数

23,000+名

データ  
センター

(東京・大阪 含む)  
14データセンターペア

FY23 全体売上

**\$86.8億ドル**

米国本社株価情報  
NYSEにて取引

顧客数

**8,100+ 社**

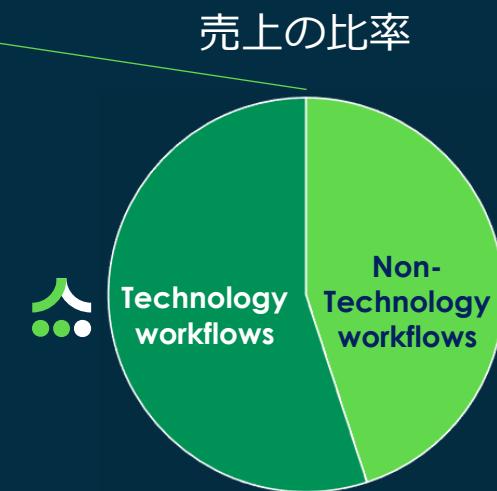
Fortune 500 企業の割合  
~85%

グローバルパートナー数  
**1,500+ 社**

契約更新率  
**98.5%**

# おかげさまでServiceNowのビジネスは堅調です

サブスクリプションの売上推移 (\$M)



- 毎年継続して成長
- 2019 – 2023におけるサブスクリプションの年平均成長率は28%
- Non-Technology Workflowの売上のシェアが年々増大
- 複数製品を採用するお客様が続出

# ServiceNowの製品ポートフォリオ

SaaS

業界特化型アプリケーション

金融

通信・テクノロジー・メディア

ヘルスケア&ライフサイエンス

公共

製造

アプリケーション  
業務用

## Technology Workflows

ITシステムの徹底的な  
自動化による効率化

IT Service Mgmt

IT Operations Mgmt

IT Asset Mgmt

Security Operations

## Customer Workflows

顧客エクスペリエンスの  
高度化

Customer Service Mgmt

Field Service Mgmt

Order Mgmt

## Employee Workflows

次世代の従業員  
エクスペリエンスへのシフト

HR Service Delivery

Workplace Services

Health & Safety

Legal Service Delivery

## Finance & Supply Chain Workflows

エンタープライズレベルの  
戦略的な業務プロセスのDX

Strategic Portfolio Mgmt

Integrated Risk Mgmt

Finance & Supply Chain

Enterprise Asset Mgmt

aPaaS

アプリケーション  
プラットフォーム開発

## Creator Workflows

SaaSサービスに匹敵するオートメーションを  
実現するローコード・ノーコードの開発環境

App Engine

Automation Engine

## Now Platform

ServiceNow アプリケーションを  
支えるプラットフォーム共通機能



AI



チャットボット



ワークフロー



API



構成情報  
(CMDB)



データベース



ダッシュボード



チャット



モバイル



ポータル



ワークスペース



通知



セキュリティ



ナレッジ管理

連外  
携部



# NECとのパートナーシップ

ServiceNowはNEC様と共にお客様のビジネス変革に貢献してまいります



servicenow.

## NEC x ServiceNow

デジタルワークフローを活用した従業員エクスペリエンスの高度化

ServiceNowのソリューションを知る デモを見る

デジタルワークフローで従業員体験を統合・高度化  
お客様と社会のために自らを変革するNEC

DXという概念が一般化していなかった時代から、他社に先駆けて積極的なデジタル変革に取り組んできたNEC。「お客様のDX」や「社会のDX」に貢献するため、同社では自らがまず「社内のDX」を推進し、その生きた経験や培ったノウハウを還元していきたいと考える。従業員エクスペリエンス向上などの成果を上げ始めているNECの「社内のDX」に迫った。

記事を読む

お客様と社会のために自らを変革するNEC

<https://your.servicenow.com/necinternaldx>

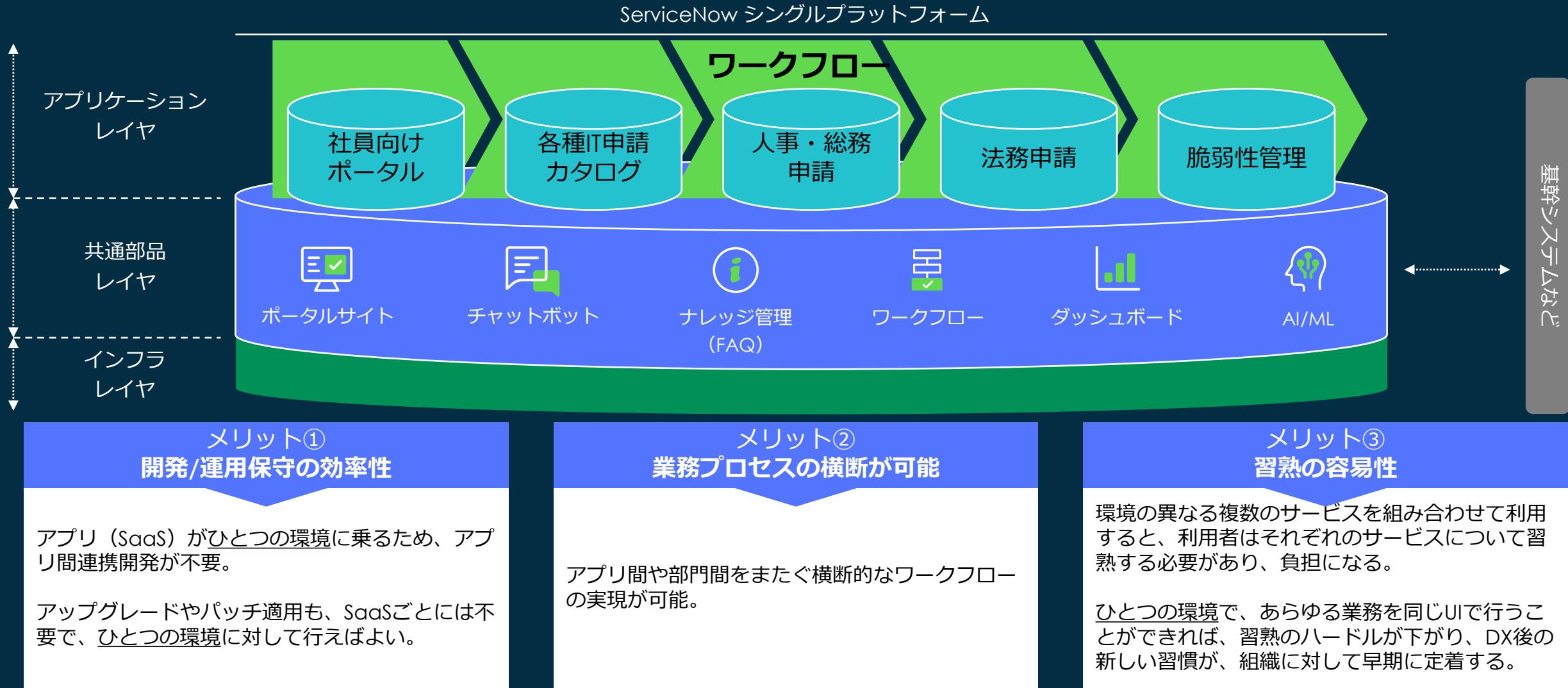
# クライアントゼロ

NEC様にて多くのServiceNow製品をご利用いただいています

- **IT / セキュリティ運用の自動化・効率化 (Technology Workflows)**
  - IT Service Management
  - Strategic Portfolio Management
  - Security Operations VR
  - IT Operations Management
- **業務デジタル化とプロセスの継続改善 (Creator Workflows)**
  - App Engine
- **従業員エクスペリエンスの高度化 (Employee Workflows)**
  - HR Service Delivery
  - Legal Service Delivery

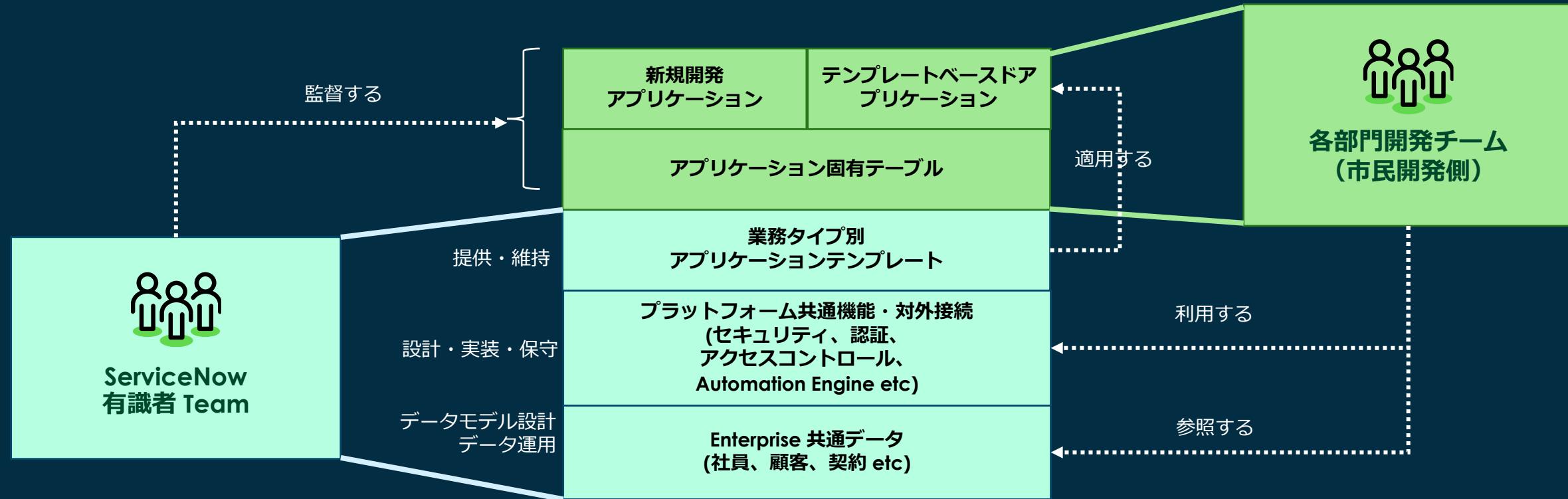
# One Platform (One Instance)

大規模におけるOne Instanceでの運用は他に類を見ません



# 標準化とガバナンス

多くのServiceNowアプリケーションをOne Instanceで運用するにあたり、標準化とガバナンスはとても重要です



# Tanium連携の先駆者

Taniumと連携することでセキュリティ業務DXを加速



「ServiceNow SecOps-VRがNECの脆弱性の統合管理・可視化の強化に貢献できることを大変嬉しく思います。ServiceNow SecOps (Security Operations) は、米国立標準技術研究所 (NIST) によるセキュリティインシデント処理のベストプラクティスに基づいており、組織のセキュリティに関わるプロセスを可視化・合理化してお客様のセキュリティマネジメント全体の継続的な最適化を実現します。NECは、今年後半に本導入によって得られる知見やノウハウをソリューション化されますが、ServiceNowはNEC、タニウム両社と一層連携して、お客様に貢献してまいります。」

ServiceNow Japan合同会社 執行役員社長 鈴木 正敏

出典：[NEC、DX環境におけるサイバーハイジーンを強化、ServiceNowとタニウムと連携](#)

# 社内利用のリファレンス化

## クライアントゼロから生まれるお客様への貢献

# デジタルワークフローで 従業員体験を統合・高度化 お客様のため自らを変革するNEC

**最大57%短縮**

問い合わせ履歴のレジスト率を自動提案する機能を追加した結果、回答のリードタイムが最大57%短縮。

**一次回答率88%**

問い合わせに対するその場で答える率が高まる「一次回答率」が、メール脱線回数の40%から68%に向上。

**月間約2万件**

社員によるボーカルを使った問い合わせ件数は月間約2万件、ナレッジ記事の参照は月間約13万ビューに。

“

ServiceNowは、単一プラットフォームで様々なシステムをつなぎ、卓越した顧客体験や従業員体験、飛躍的な生産性向上を実現するという明確なコンセプトを持っています。そのため、One NEC System化と一緒に実現するのにふさわしいパートナーであると認識しました。

日本電気株式会社 特定社員 Corporate EVP 兼 CIO 兼 CISO 小玉 浩氏

DXという概念が一般化してから2008年ごろから、他社に追随しきれない横暴的なデジタル化を実現してきたNEC。同時に「お客様のDX」「社会のDX」に貢献するため、自らが「まず」社会のDXを実現して、その生じた経験や学ったノウハウを還元していくと考えています。「社会のDX」の実現に向けて、NEC ServiceNowソリューションを導入しました。事前のデジタル化実証診断プロジェクトの優先順位付けを行い、始めての社内ITサービスの改善の度深化を図る。サービスごとに500以上ももあたる窓口を集約した結果、「一次回答率」が大幅に向上了。回答のリードタイムが平均以下に短縮を達成している。様々な効果が表れています。

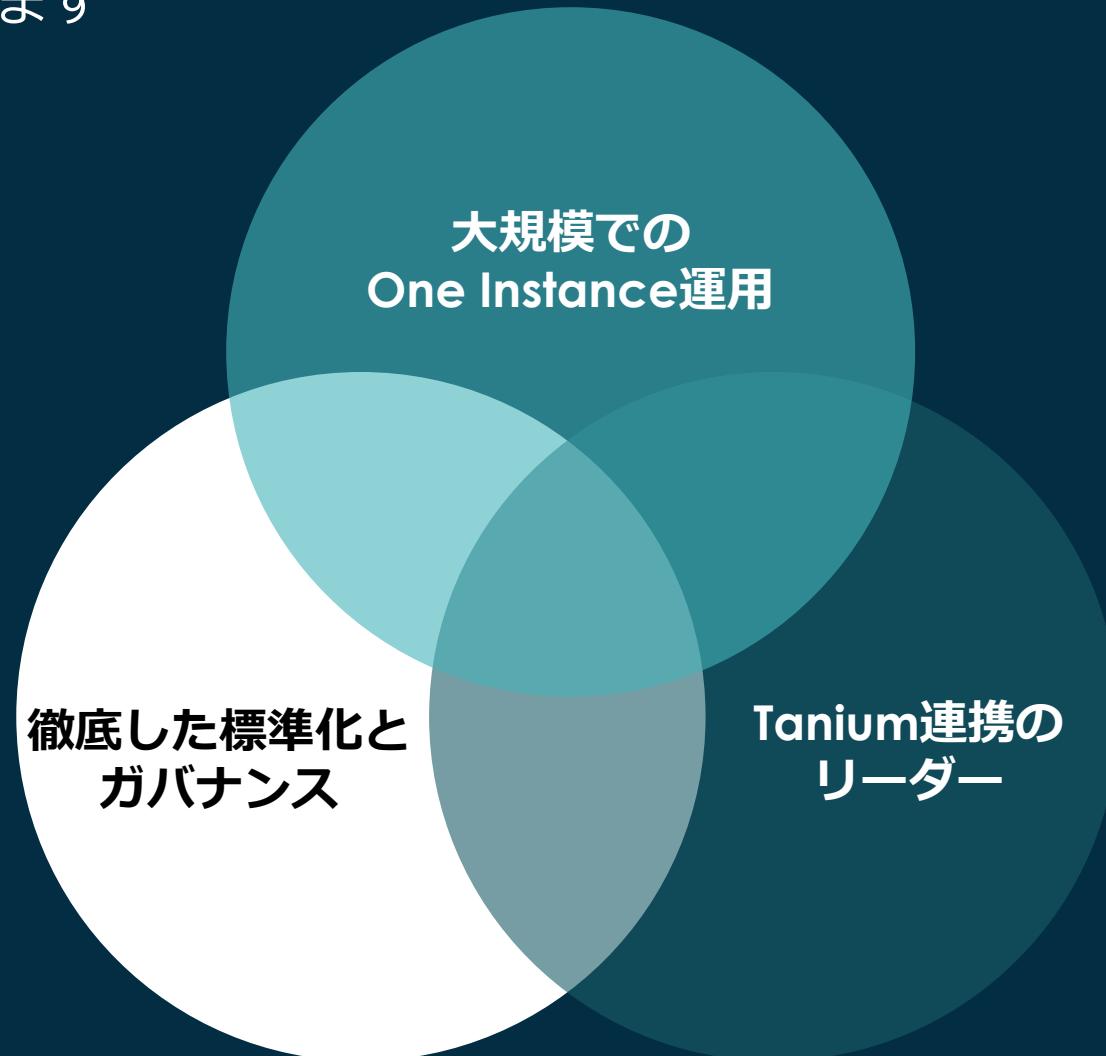
**背景:**  
電気機器  
**場所:**  
日本、東京  
**実績:**  
18,527件(達成/2023年3月末現在)  
**製品:**

- IT Service Management
- IT Operations Management
- HR Service Delivery
- ServiceNow Impact
- ServiceNow Impact



# 【ふりかえり】ServiceNow社からみたNEC運用DXの特長

ServiceNowはNEC様の特長的な社内利用実績が、お客様のビジネス変革に貢献できると期待しています



Thank you

servicenow.®

# グループ12万人の業務を支えるNECの運用DX ～ServiceNow活用の最新事例～

2024年8月28日

日本電気株式会社

コーポレートIT・デジタル部門

経営システム統括部

武田 亮介

## 登壇者紹介



# 武田 亮介

RYOSUKE TAKEDA

NEC  
コーポレートIT・デジタル部門 経営システム統括部  
ディレクター

NECグループの社内向けITサービスの企画・開発・構築・運営などITサービスマネジメント全般を担当

2019年よりServiceNowの導入事前評価に着手

2020年 ServiceNow初期導入・サービス立ち上げ

2024年現在 NECグループの社内DXにおけるServiceNow CoE\* 責任者として従業員エクスペリエンス向上施策を推進

(\*Center of Excellence)

A professional office environment. In the foreground, a woman with long dark hair, wearing a white blouse, sits at a white desk with two computer monitors. She is smiling and looking towards a man in a blue suit who is seated across from her. The man is also smiling. In the background, another man in a blue suit and glasses stands near a large window, looking out. The office has a modern, clean aesthetic with white walls and a large window showing an urban landscape.

NECのコーポレート・トランスフォーメーション  
歩みとDX全体像

## デジタル時代を勝ち残るために、経営層がOne Teamとなり全社変革を推進 コーポレート・トランクスフォーメーションを加速し経営基盤を再構築

現在

2008

2015

2018

2019

2020

2021

2023

2025

### グローバル システム基盤構築

2008-  
基幹システム統一  
(オンプレSAP導入)

2014-  
シェアードサービス化  
(NECマネジメントパートナー設立)

2016-  
オンプレデータ利活用基盤導入



一定効果があるも  
棚上げした課題も多い

### 経営がコミットしDXに着手

#### PJ Darwin

経営幹部による変革タスク  
フォース活動とコミットメント



#### DX Agenda策定

人・組織・文化の変革を含め  
改革を牽引する 9 Drivers



### グループ一体経営 & コラボレーション

- nec.com ドメイン一本化
- OneNEC.com (情報共有基盤)

### 本格的なコーポレート・ トランクスフォーメーションを加速

CEO直下にコーポレート・事業双方に跨る  
“トランクスフォーメーションオフィス”設立



2021/6/14

コーポレート・トランクスフォーメーション変革プロジェクト 記者会見

経営・事業の高度化、組織対応力強化により  
ビジネスアウトカム創出

「クライアントゼロ」として  
“活きた変革ノウハウ”をお客様と社会に還元

# NECグループ全体のITシステムを仮想的にOne NEC System化

グローバル戦略協業パートナーと共に、NECグループ全体のITシステム最適化とデータの価値を最大限に引き出すOne NEC System化を加速。データドリブンを実現するプラットフォームでAX\*の価値を最大化。

\*AX (AI Transformation) : AIがあらゆる領域に浸透し変革を推進



# NEC自身がクライアントゼロ※として先進的な社内DXを実践し価値創出 NEC社内に蓄積されたDXナレッジをお客様・社会へ還元し、循環させていく

## コーポレート・ トランسفォーメーション (社内のDX)

- ・全社的なデータドリブン経営の実現、変革の企業文化を醸成
- ・業務プロセス標準化・データ共通言語化・モダナイゼーションによるデジタル経営基盤を実現
- ・ノウハウをリファレンス化し、お客様向けオファリングに反映

## コアDX (お客様のDX)

- ・NECが持つ知見・ノウハウ、NECのトップクラスの技術、グローバルパートナーの最先端テクノロジーを集結させた「NEC Digital Platform」でサービスを提供
- ・コンサルティング起点で、戦略構想策定から実装・運用まで一貫してお客様の既存ビジネスの変革と、新規ビジネスの創出に貢献

## フラッグシッププロジェクト (社会のDX)

- ・Thought Leadership活動を通じ、世界に一步先んじた未来像を社会に発信
- ・社会インフラの安全・安心を守る技術、構築・運用ノウハウを提供
- ・スーパーシティ構築等、社会・環境向けDXプロジェクトで社会実装を推進し価値を創出

※ クライアントゼロ： 自社を0番目のクライアントとして実践。活きた経験や価値を提供することで、お客様や社会のDX推進に貢献

中計目標

戦略

EBITDA成長率 年平均9%

文化

エンゲージメントスコア50%



## 全社エクスペリエンス変革

### 働き方のDX



人の力を解き放つ  
モダンワーク

多様な人材が集う  
選ばれる企業へ

### 営業・基幹業務のDX



データドリブン経営 &  
マネジメント変革

プロセスを変革の要に  
データを価値に

### 運用のDX



人はより付加価値の  
高い領域へシフト

Digital Native  
統合運用モデルへ

### ServiceNow活用

#### 統合エクスペリエンス

シームレスな体験・プロセス変革による“つながる”価値創出 (デジタルID、ServiceNow、Celonis)

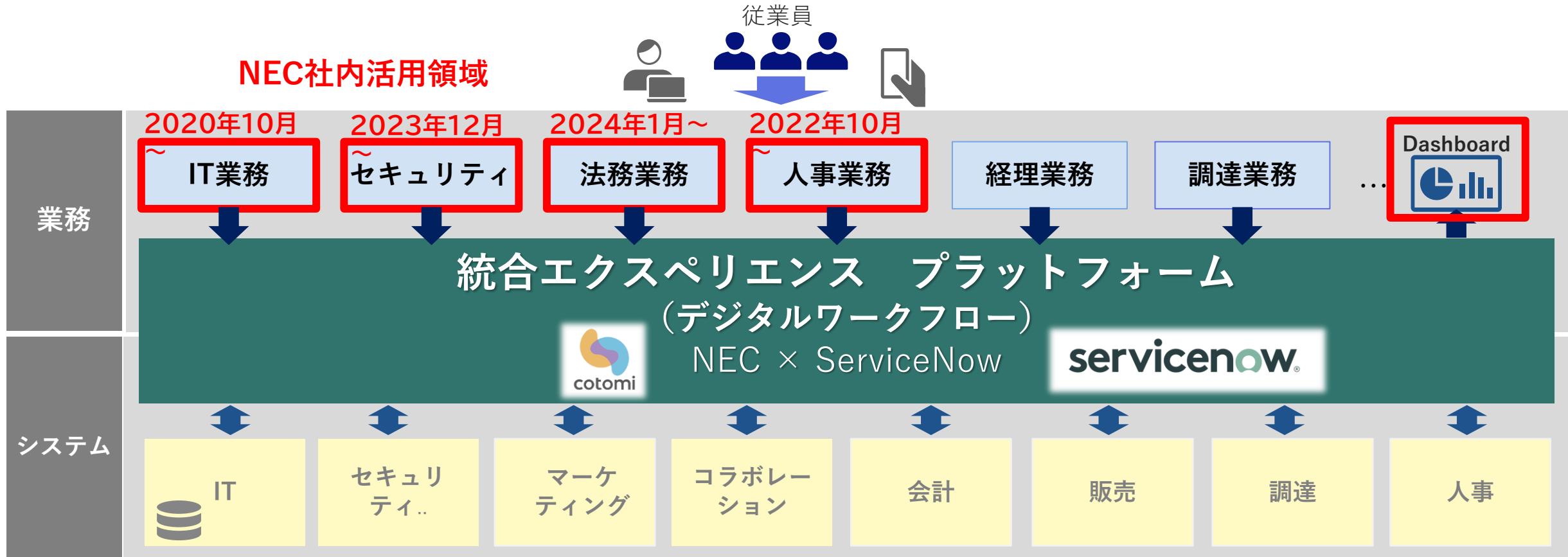
#### DATAプラットフォーム

One Data / One Place / One Fact で企業価値を最大化 (ダッシュボード、データカタログ)

#### ITインフラ & セキュリティ

クラウドネイティブでセキュアな次世代プラットフォームによるアグリティ & レジリエンス実現

- ◆ デジタルワークフロー上にエンドツーエンドで業務をデジタル化、業務の標準化・共通化を推進
- ◆ IT業務領域から順次ServiceNowを活用、**SmallStart&QuickWin**で効果を積み上げながら活用領域を拡大



# ServiceNowを活用したNEC社内IT変革への道のり

## Step1 現状分析・指針の定義

FY20

FY21

Inspire Value  
デジタル成熟度診断

NECが目指す世界  
の策定

## Step2 施策の実行 Step3 対象領域拡大

FY22

FY23

サービスデスク統合  
申請統合・ナレッジ活用

セキュリティ・法務  
など活用領域拡大



CoE体制構築



社内運営ルール化  
開発方針策定



開発・運用・保守  
体制拡大・整備



チーム拡大  
CoE高度化

# Step1

現状分析  
指針の定義

# ServiceNow 活用によりNECが目指す世界

## Inspire Valueプログラム ～ デジタル成熟度診断 ～

- ・業務プロセスのデジタル化を3つの視点で成熟度評価
- ・エクスペリエンス高度化に向けた課題を明確化し、変革に向けた段階的発展ロードマップを作成

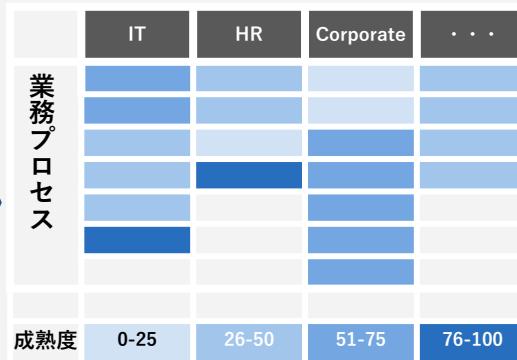
### デジタル成熟度評価 の3つの視点

**Velocity**  
変化に対する迅速な対応  
スピード

**Intelligence**  
インテリジェンス  
データ活用

**Experience**  
従業員体験

### デジタル成熟度 評価結果イメージ



システム・業務の責任者へ成熟度をヒアリング

### 段階的発展ロードマップ

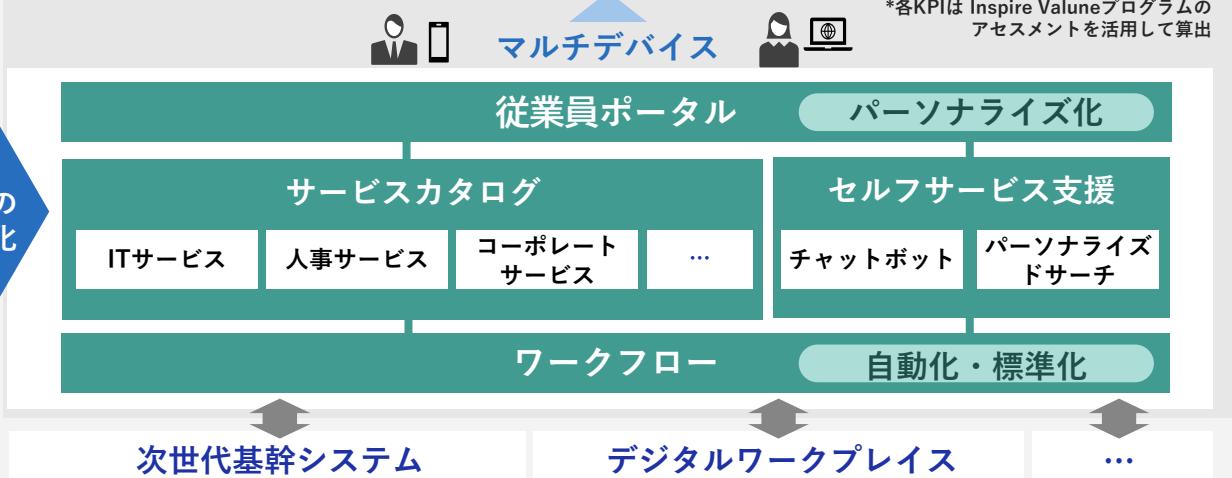
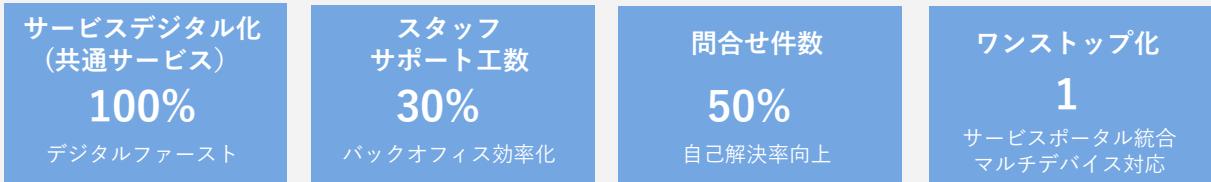
従業員  
サービスの  
デジタル化



## NECが目指す世界

従業員エクスペリエンスを高度化・エンゲージメントスコア50%達成  
(VoE経営\*)

※:VoE: Voice of Employee

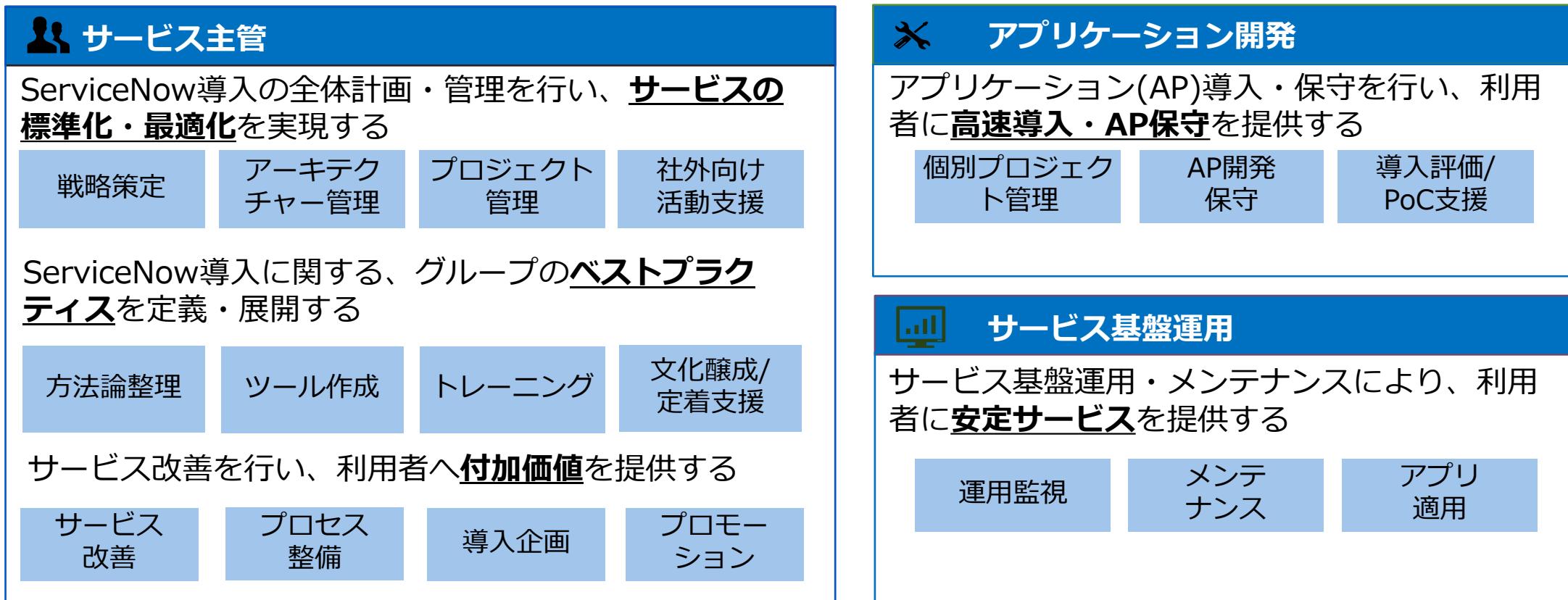


1  
サービスポータル統合  
マルチデバイス対応

\*各KPIは Inspire Valueプログラムの  
アセスメントを活用して算出

- ◆ 各業務部門が個別にServiceNow導入を進めるのではなく、活用展開を推進するCoE体制を構築
- ◆ 導入におけるノウハウ、人的リソースを集約し、ガバナンスを効かせつつ効率的に活用を展開

### ServiceNow導入運営体制 (CoE)



各役割を推進できるリーダーのアサイン・育成も重要

# Step2

## 施策の実行

## ワンストップでの手続き

- ◆ 各種社内申請手続き窓口や問合せ受付窓口への導線をサービスカタログに集約
- ◆ 従業員は窓口を探す時間を削減でき、本来実施する業務への対応時間を増やすことができる



## サービスデスク・各種申請窓口をServiceNowへ統合

- ◆ グループ内に存在する多数の各種窓口のうち、投資対効果を考慮し利用者数の多い窓口を対象に集約
- ◆ 単なる集約だけではなく、各アナログ業務のデジタル化・自動化、高度化により価値を最大化

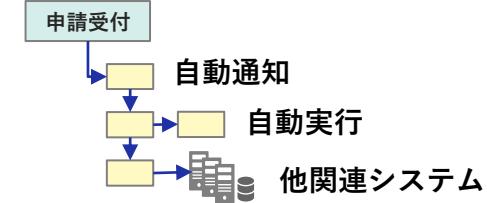
### サービスデスクをServiceNowへ統合



### エクスペリエンス

#### デジタルワークフロー化

- 申請受付後の **アナログ業務を自動化**



#### モバイルアプリ活用

- 場所を選ばない手続き
- 障害/承認依頼 **通知受取り**



#### チャットボット活用

- 生成AIを活用
- 会話内容から **自動で申請**

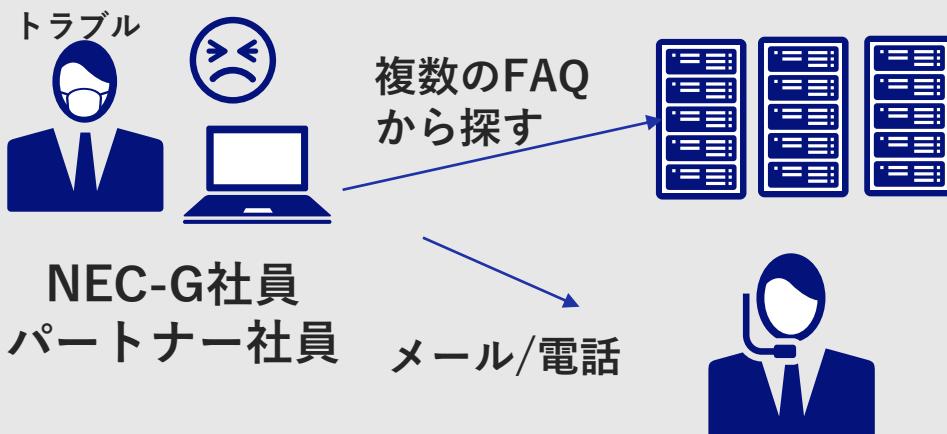


## 問合せ件数の削減

- ◆ 複数システムのナレッジ(FAQ)横断検索、利用者の問合せを予測しナレッジを自動表示
- ◆ 問合せ件数削減、トラブルの早期解決を実現

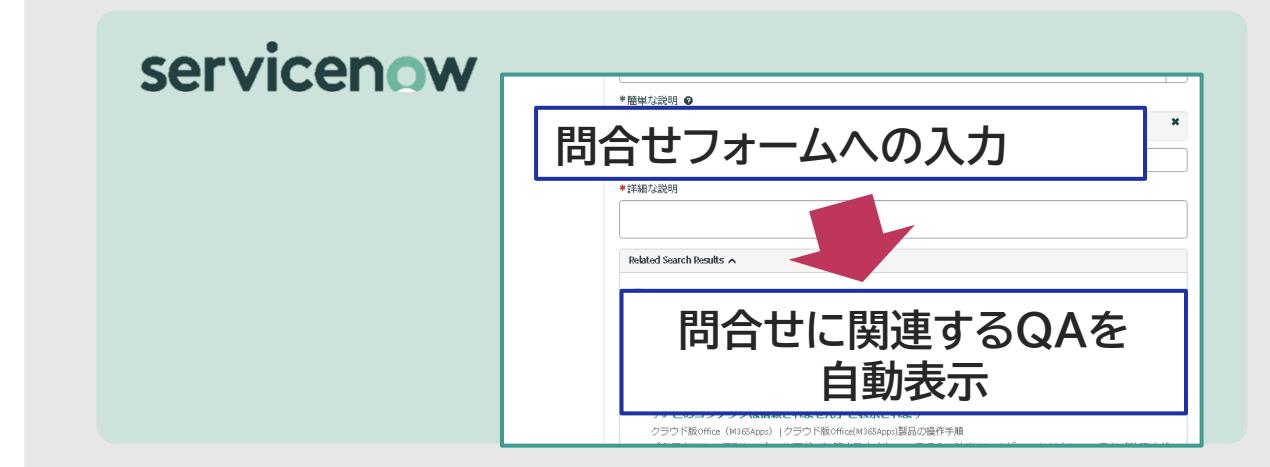
これまで

- ◆ 各システム単位のナレッジが分散、トラブル解決に手間
- ◆ メール・電話でのサポート窓口へ連絡のためタイムリーに解決できない

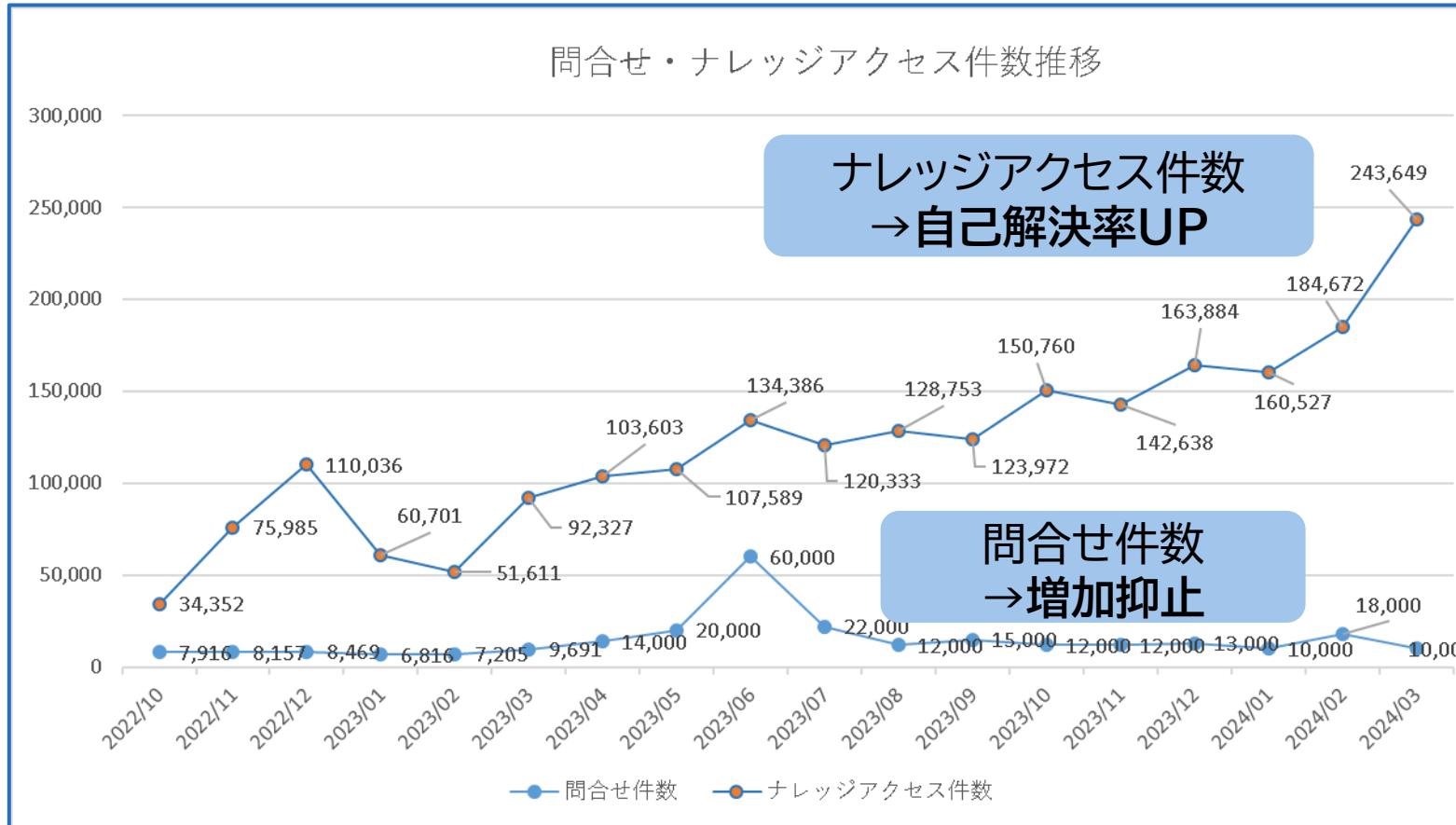


これから

- ◆ 問合せフォーム入力時ナレッジが自動表示  
**問合せ前にトラブルの早期解決**
- ◆ 複数システムのナレッジ横断検索により手間削減
- ◆ サポートポータルからの問合せによりタイムリーな解決を実現



ServiceNowへのサービスデスク集約が進む中、問合せ件数は横這い、一方ナレッジへのアクセスが増加傾向  
→ ナレッジ参照による従業員の自己解決が促進され問合せが抑止できている



## ServiceNow導入部門向け アンケート調査結果

- 利用者＆導入部門向け調査
- 対象 約700名
- 対象 23システム担当

自己解決の役に立った  
**60%**

問合せが削減された  
**15.5%**

# 活用実績と導入効果

## 活用実績

**82**統合

ITSM

サービス窓口

FY21-FY24 137窓口統合

**15,000**件

ITSM

月間問合せ数

**1,950**件

Legal Service Delivery

リリース後の問合せ数

年間5,000件超の見込み

**13,800**views

ナレッジ参照数(平均/日)

2024/7月時点

2024/3月時点

## 導入効果

**26%削減**

ITSM

問合せ件数 & サポート工数

FY22～FY23 1Q

**57%短縮**

ITSM

問合せ 受付～解決時間

FY22実績

**48%向上**

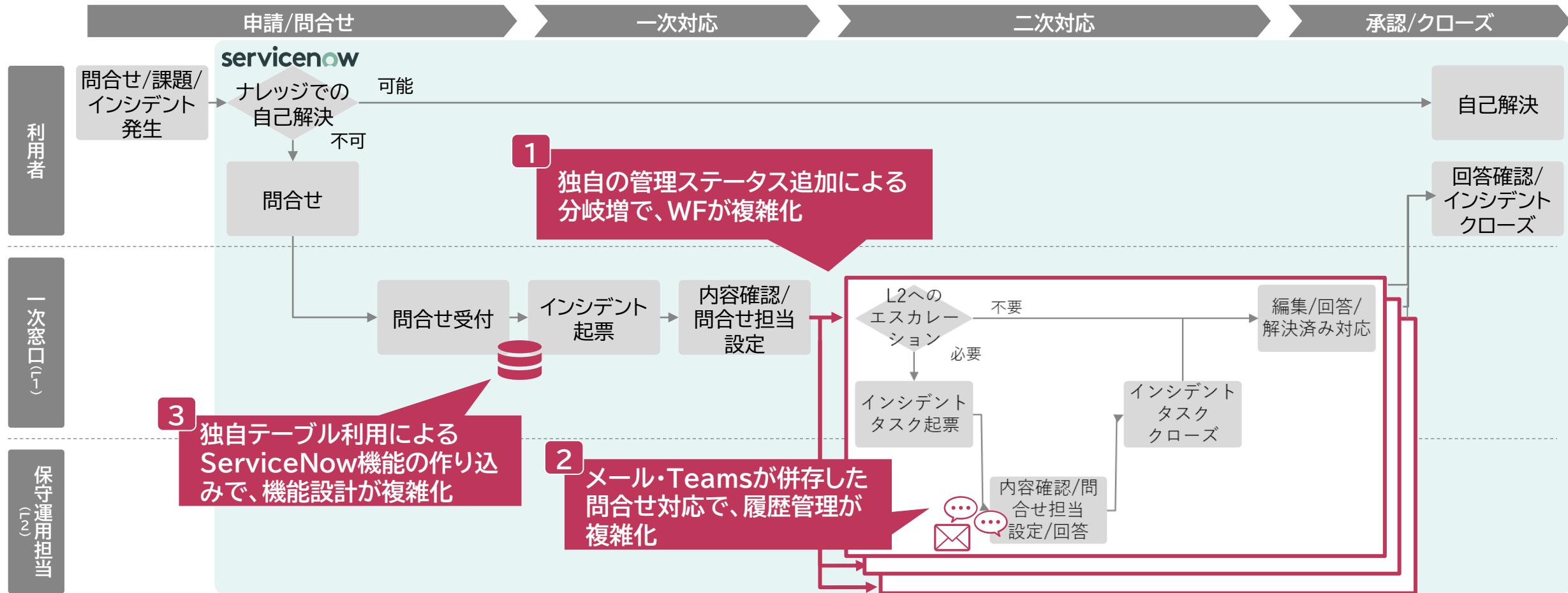
HRSD

問合せ一次解決率

FY22 10月

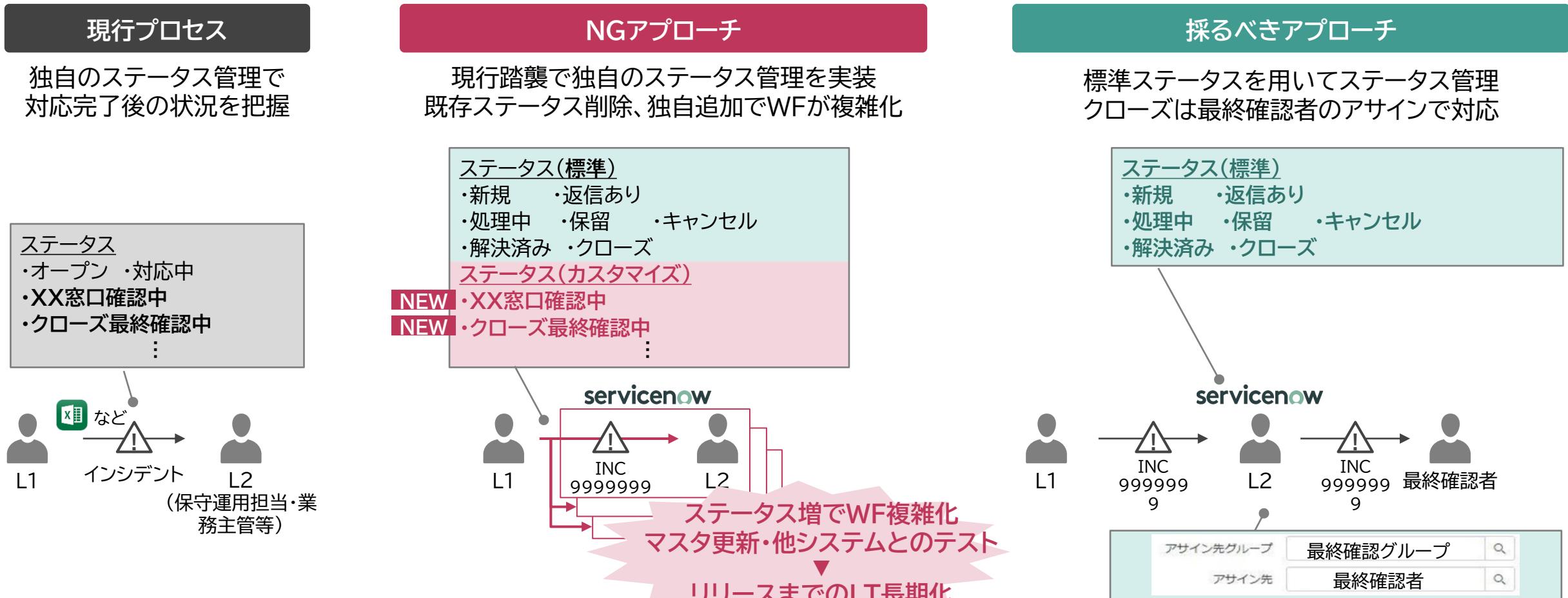
# 問合せ管理で発生しがちなカスタマイズの抑止が必要

1 ステータス追加によるWF複雑化、2 メール・Teams併存での問合せ対応履歴の管理複雑化、3 独自テーブル利用での機能設計の複雑化等のカスタマイズが発生



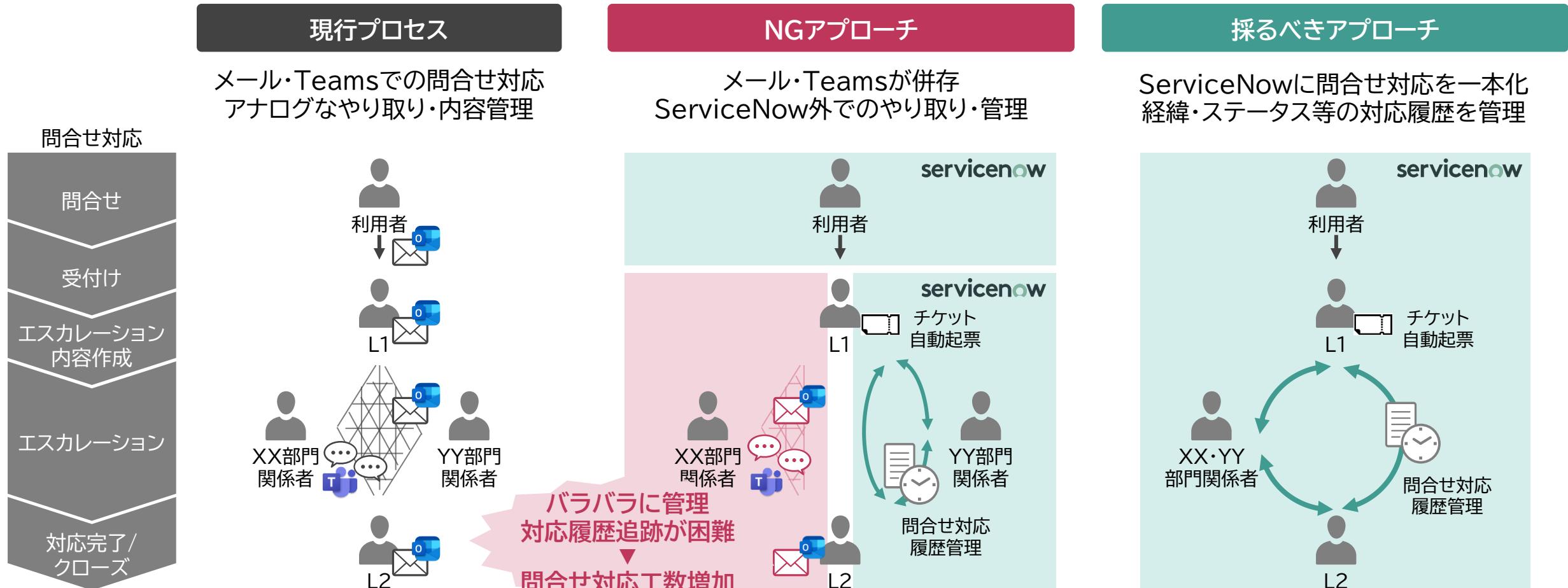
# 1 WFの複雑化(例:独自ステータスを利用した場合)

現行プロセスを踏襲した既存ステータス削除・独自追加でWFが複雑化、リリースまでのLTが長期化するため、**標準機能・ステータスを用いた**ステータス管理に刷新



## 2 問合せ対応の履歴管理の複雑化

メール・Teams併存のバラバラな管理で、経緯やステータス等の履歴が追跡できず、  
**対応工数が増加**するため、ServiceNowに**問合せ対応を集約**、対応履歴を管理

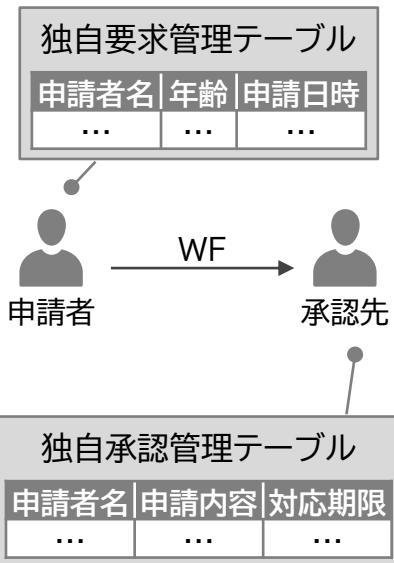


### 3 機能設計の複雑化

独自テーブル設計により、ServiceNowの機能を作り込み、**開発コストが増加するため、標準テーブルを利用し、既存・標準機能をそのまま適用**、すぐに利用開始

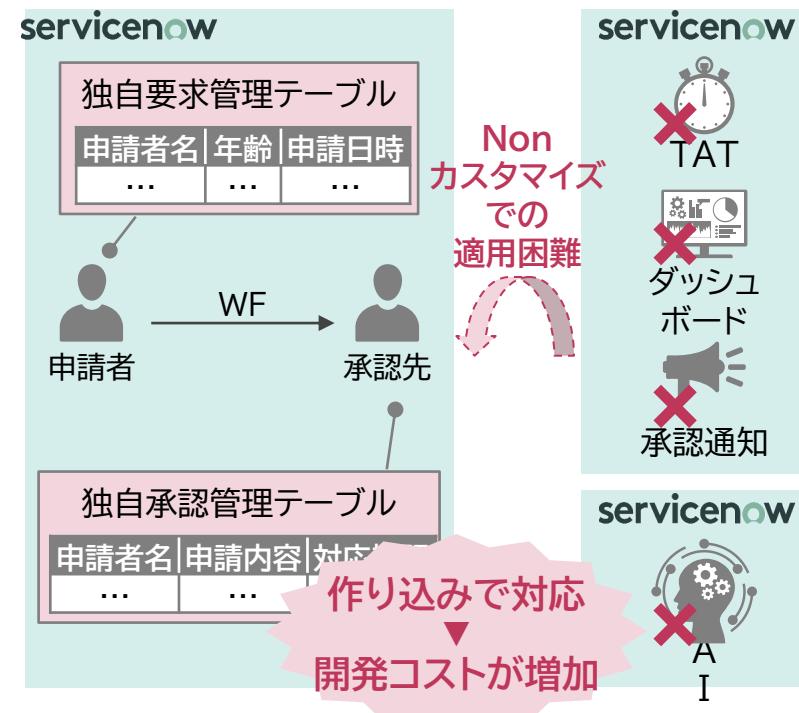
#### 現行プロセス

独自の要求管理テーブルや承認管理テーブルをWFと連携



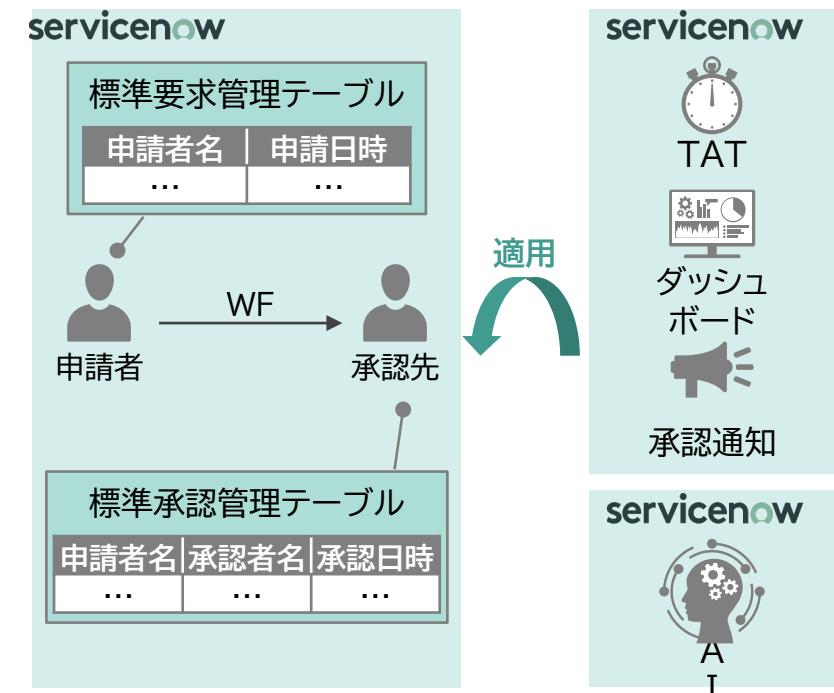
#### NGアプローチ

独自設計のテーブルを実装  
効率化機能を作り込みで実現、設計が複雑化



#### 採るべきアプローチ

標準に則したテーブル設計  
既存・新規の効率化機能を迅速に適用・利用



# Step3

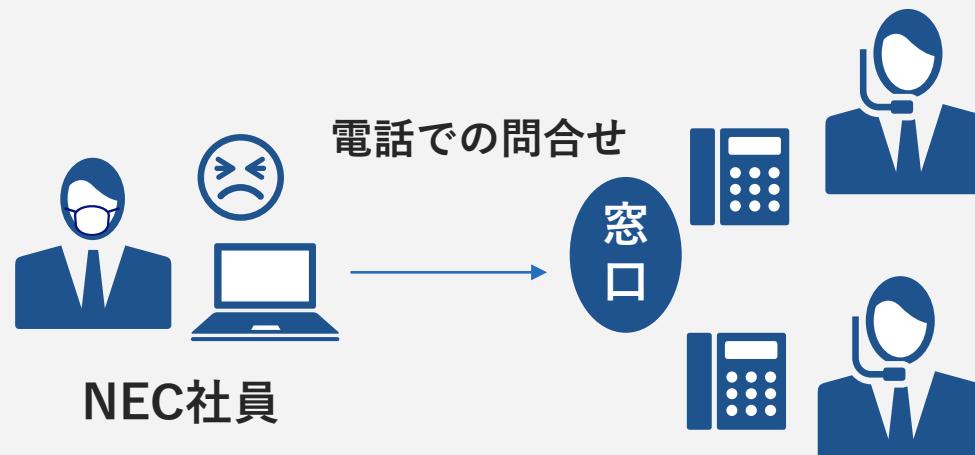
対象領域の拡大  
CoE高度化

# 人事領域の受付窓口業務にもServiceNowを活用

これまで

## 社員からの問合せ

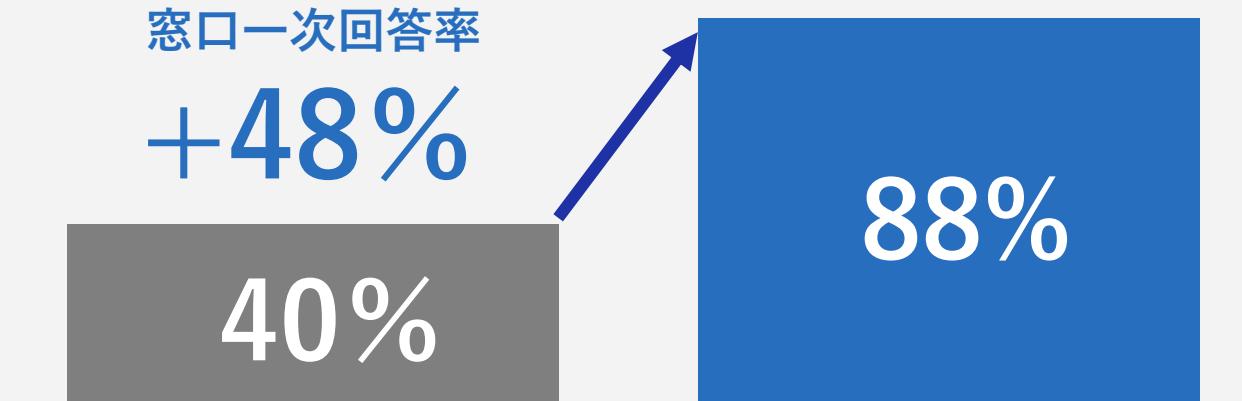
- ✓ 一次窓口は、ほぼ電話での対応
- ✓ 一度の電話で解決しない
- ✓ 他の窓口へ再度問合せ



現在

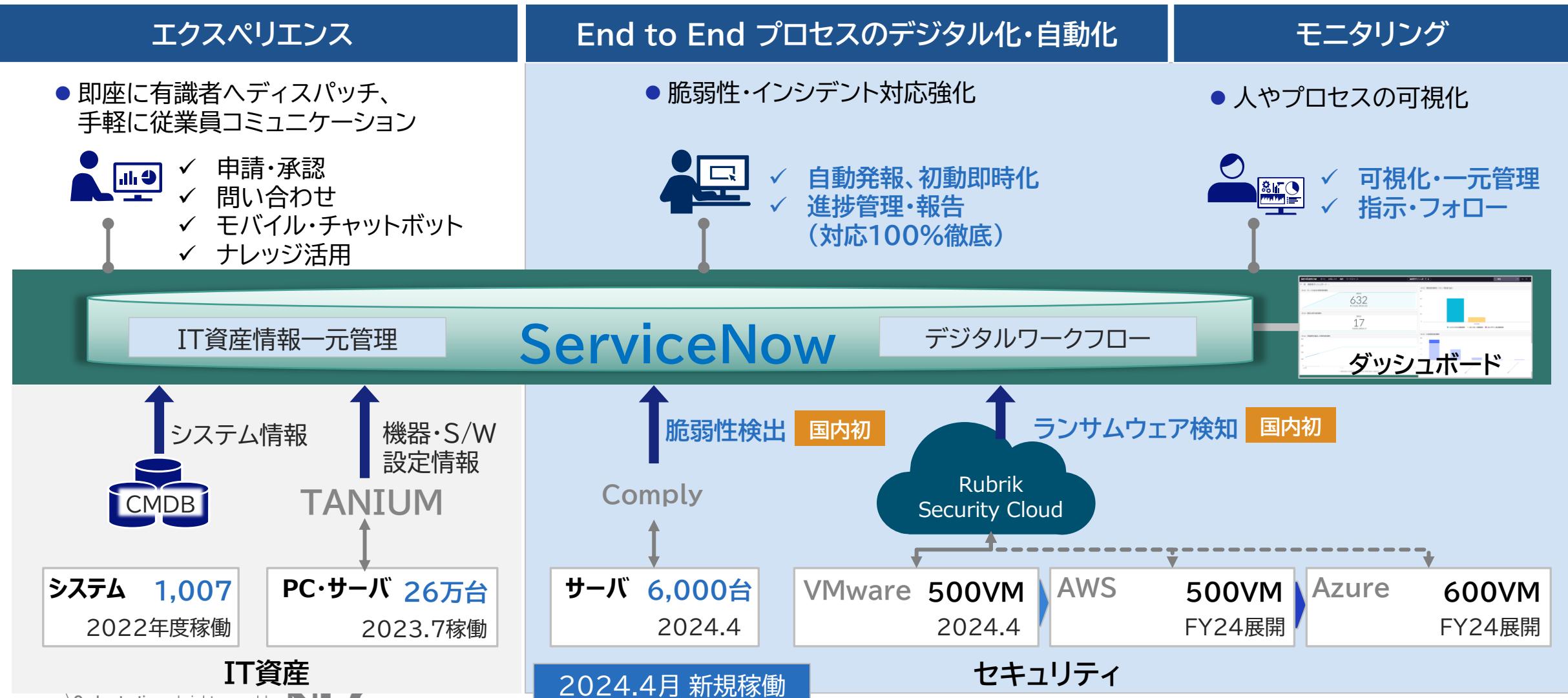
## 窓口業務の改善

- ✓ ServiceNowのフォームから問合せ
- ✓ 対応内容に応じて適切な担当者が回答
- ✓ 解決時間の短縮



# ServiceNow セキュリティ業務&IT運用、IT資産管理のDX

- ◆ 全てのセキュリティ業務（申請・問合せ～インシデント対応～可視化）やIT運用、IT資産管理をデジタル化・自動化
- ◆ 様々な業務シーンに応用可能のようにモデル化

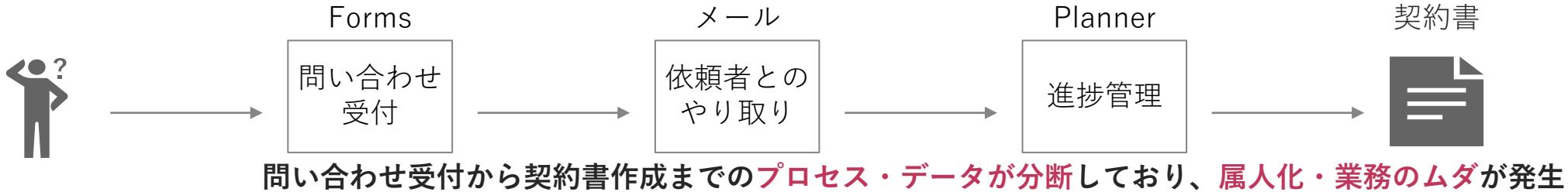


# 法務領域でのServiceNow活用(Legal Service Delivery)

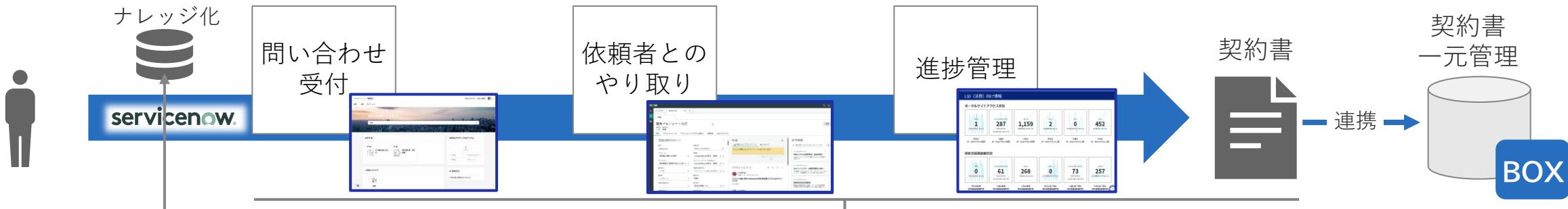
- ◆ 従業員エクスペリエンス向上と法務部門の業務効率化の実現
- ◆ 人ならではの知恵や創造性を發揮する高い付加価値を生み出せる業務に集中できる環境へ



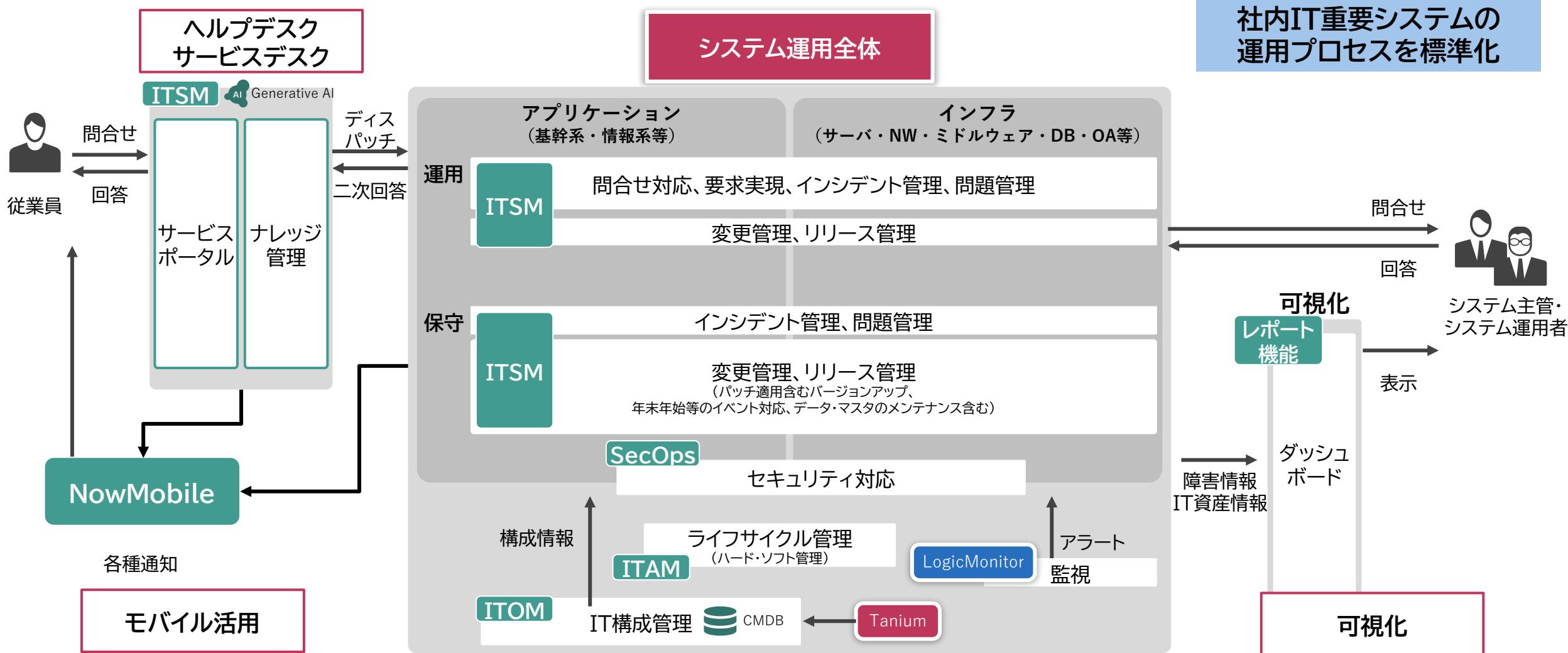
Before



After

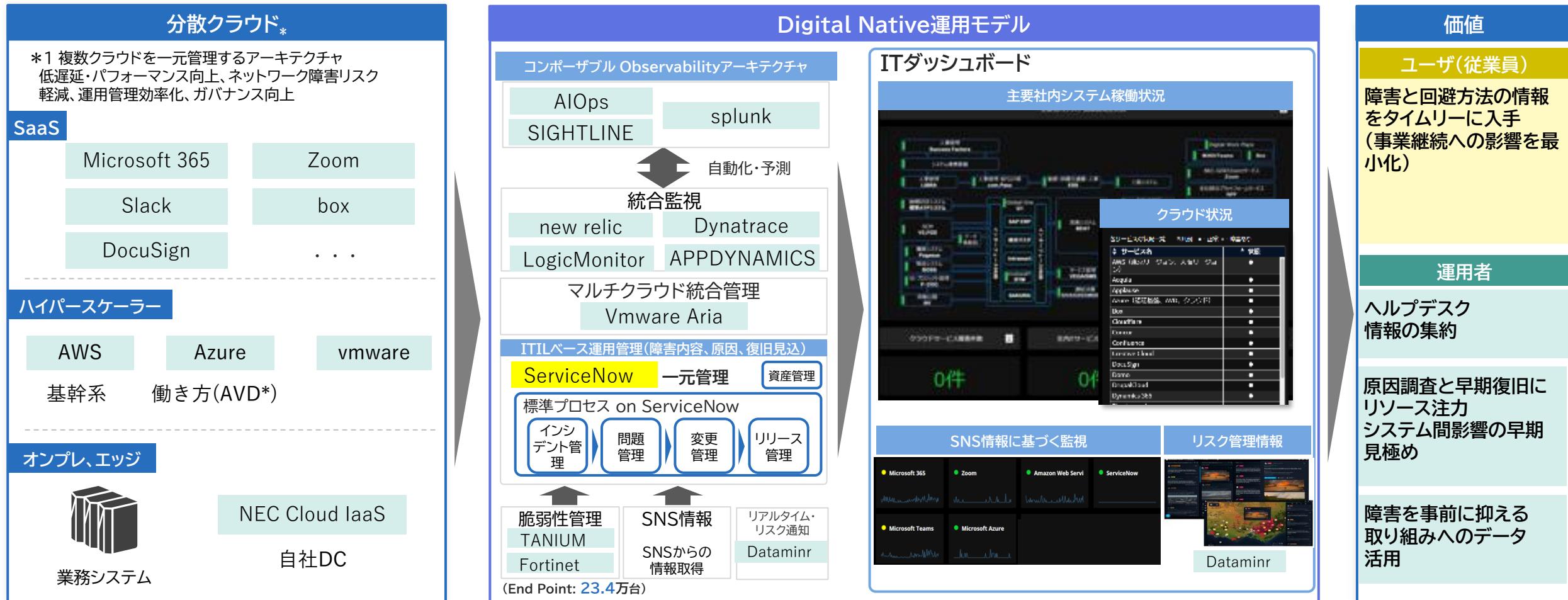


システムのサービスデスクから運用・保守、可視化をServiceNowで標準化し、運用コスト低減、監査対応、加えて運用者の業務間異動等に対する業務引継ぎやトレーニングの所要時間・コストを圧縮



# 運用のDX - 分散クラウド時代を見据えた運用基盤の統合

- ◆ 運用のトランスフォーメーションを行っていくためにデジタル化を推進
- ◆ デジタル化を進めるため一気通貫型の運用システムとして運用を最適化



※1 AVD : Azure Virtual Desktop

※2 コンポーネント毎の変更を通じて他システムへの影響を排除することで、安全かつ迅速、効率的なシステムの見直しが可能であり、メトリクス、ログ、トレースの3種類のテレメトリーデータを使用して分散システムを詳細に可視化できるアーキテクチャ

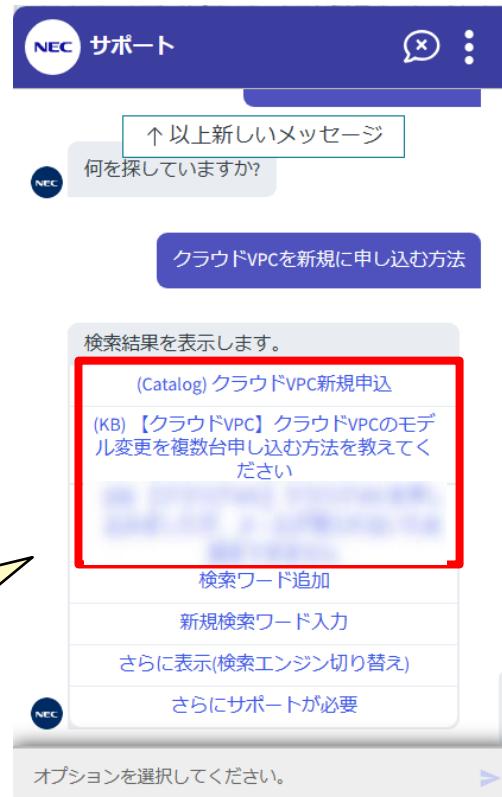
従来:ServiceNow上のナレッジ記事、申請・問合せ窓口などの案内

現在:利用者からの質問にナレッジ記事をもとにNECのLLMが回答を生成

解決時間  
短縮

これまで

ナレッジ記事・申請・問合せ窓口の候補表示のみ

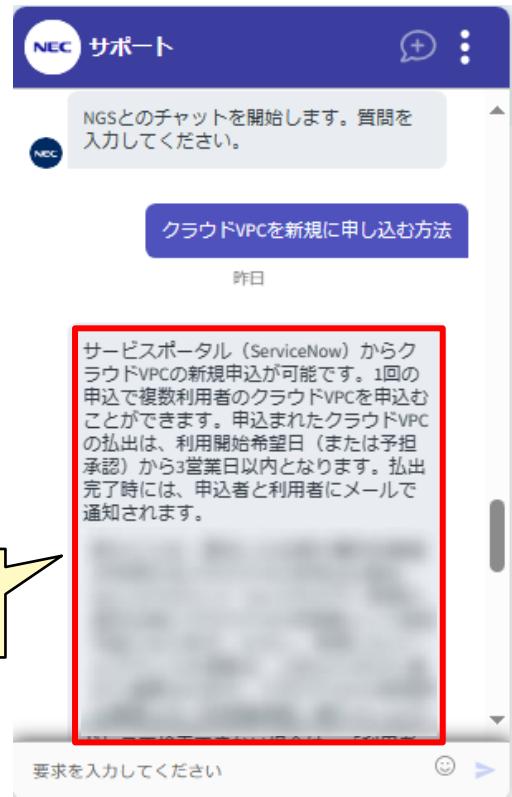


チャットボットに質問  
→  
ServiceNow上のデータから提案

- ServiceNow上のデータからナレッジ記事、申請・問合せ窓口のリンクを案内

これから

ナレッジ記事をもとに回答文面を生成



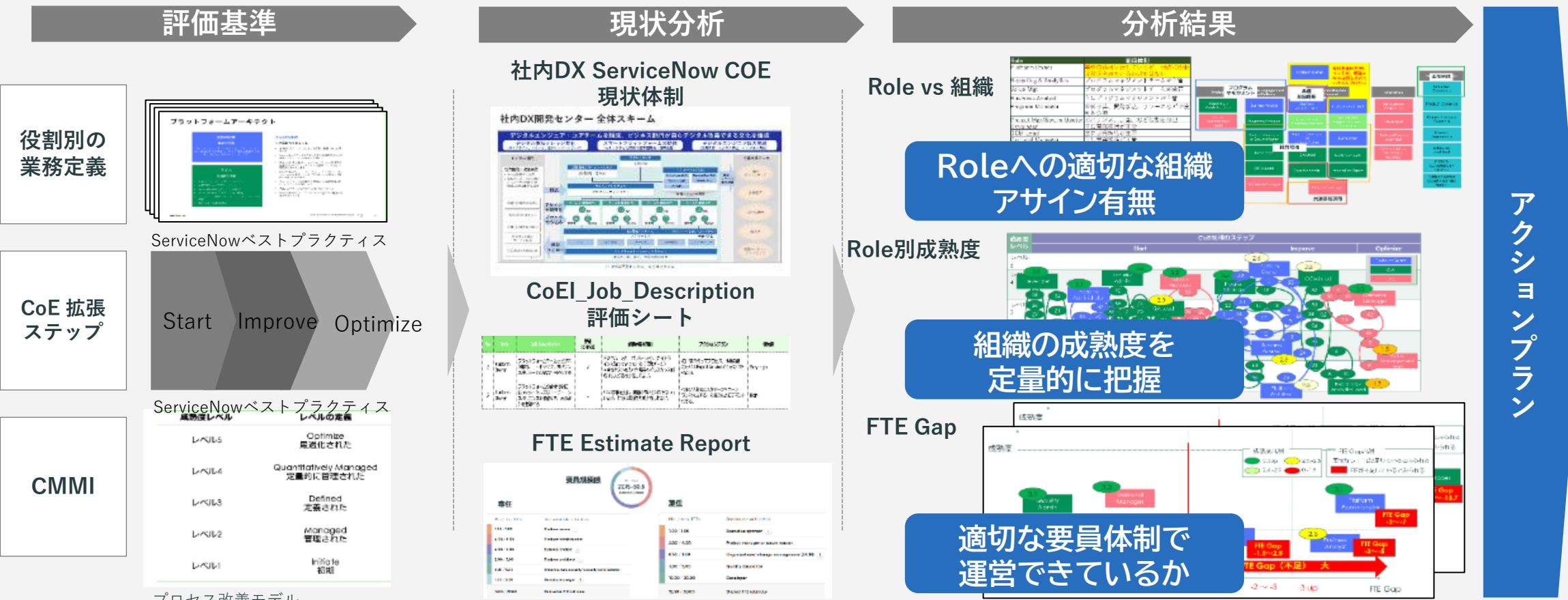
チャットボットに質問  
→  
NECのLLMが回答

- 利用者のアクションに直接繋がる回答を生成AIが自動作成

# CoE成熟度を分析、運営体制を強化・高度化

ServiceNow活用による提供価値の最大化に向け、CoE組織の強化・改善サイクルを回す

①具体的な評価基準 ②客観的な現状分析 ③分析結果からの改善アクションプラン策定と実施



# ServiceNow導入のPoint

# ServiceNow導入成功にむけた4つのPoint

1 Small Start & Quick Win

2 可能な限りカスタマイズせず、標準機能で導入

3 開発プロセス、体制整備が重要

4 製品を理解するリーダーを育成

\Orchestrating a brighter world

**NEC**

# 第三章 課題別にみる運用DXのお客様事例と 解決のアプローチ

NEC BluStellar事業推進部門 BluStellarビジネス開発統括部 及川 瑞幾

## 登壇者紹介



## 及川 瑞幾

MIZUKI OIKAWA

NEC  
BluStellarビジネス開発統括部  
マネージャー

リテールのお客様に対するサービス提案/設計～運用保守/改善をシステム環境全体のLCMと共に経験。  
その後、金融や官庁のお客様を中心に、上流からの大型・複合マネージドサービス提案を行い、  
クラウドマネージドサービス事業拡大に貢献。  
現在は、ModernizationやICT Service Management観点で顧客課題に対する価値創造Scenario策定と  
テックセールスに従事。

## ① IT運用管理



システム部門

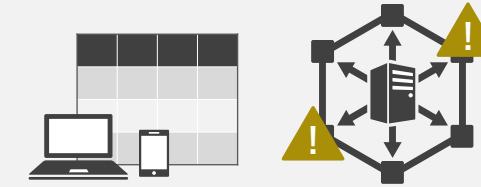


サイロ化された  
個別最適な運用/  
業務の属人化

## ② IT資産管理/ セキュリティ



IT部門



エクセルでの  
IT資産管理/  
脆弱性対応の遅れ

## ③ 従業員 エクスペリエンス



DX推進部門

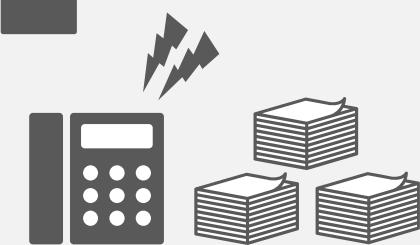


非効率な問い合わせ対応  
応答に対する  
従業員不満

## ④ 顧客窓口サービス



顧客サービス部門



電話や紙によるやり取り  
が多い・時間がかかる

## 課題解決の方向性

ITILに基づく  
運用プロセスの標準化/  
ナレッジ集約と状況の可視化

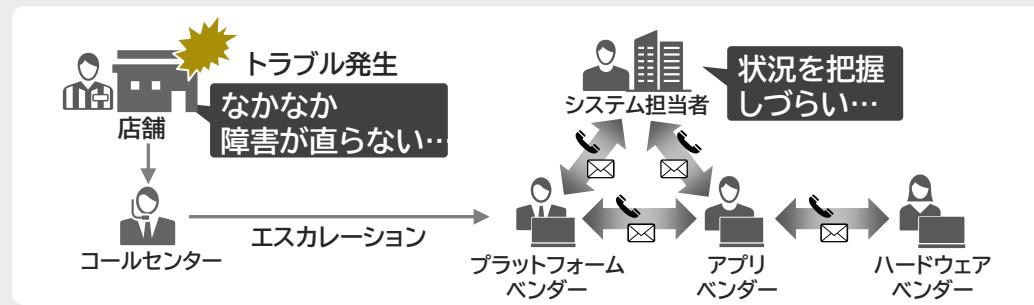
IT資産管理の一元化/  
対応フローの自動化

統一化された  
問い合わせ先・仕組みによる  
ディスパッチ作業の省力化

受付の一元管理による  
エンドtoエンドの  
コミュニケーション強化

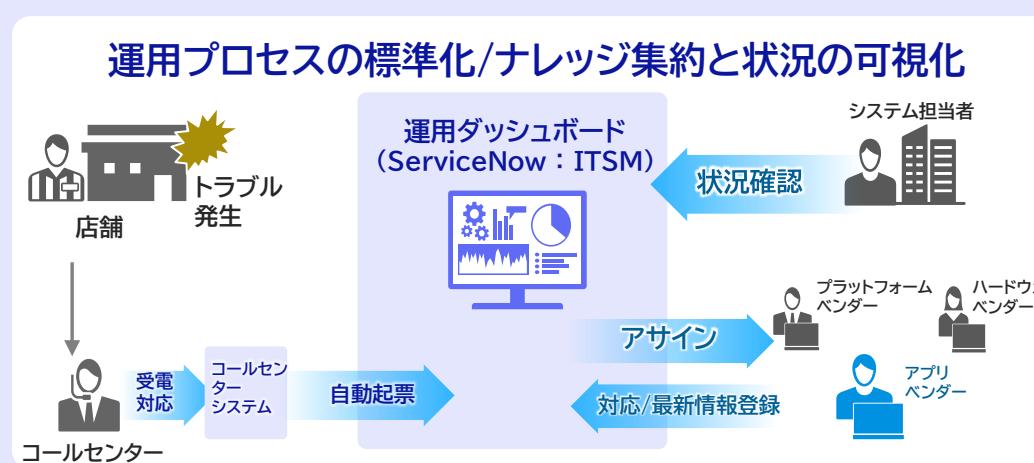
# マルチクラウド/マルチベンダ環境により複雑化するIT運用業務をITILベースで標準化・効率化。障害に対する迅速な一次対処にも寄与

## お客様の課題



- マルチクラウド環境にて、SaaS連携なども多様化
- 運用もマルチベンダ体制となり、運用保守状況の把握が困難に
- インシデント発生時の原因特定/作業切り分けが困難に

## 導入イメージ



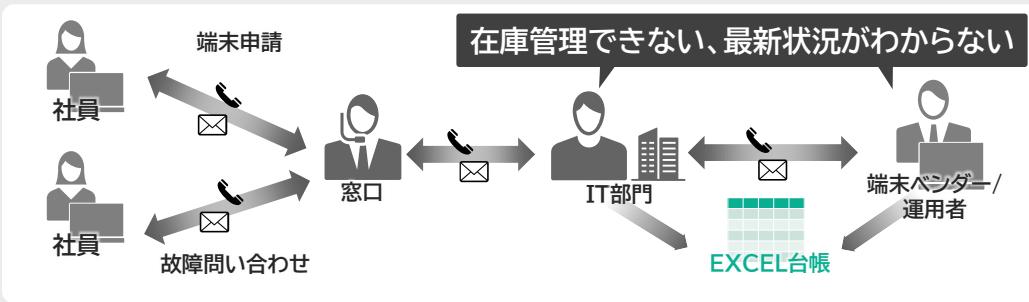
## NECの実施内容

- ServiceNow(ITSM)を統合ツールとして活用し、複数システムの構成/稼働情報の一元管理・可視化を実現
- 運用受付をワンストップ化し、適切な状況把握と作業指示、SOWに応じたアサインが可能に
- 自社の大規模システムの実績を基にした運用モデルを評価
- マルチクラウド/複合ソリューションの提供実績を評価
- 豊富な実績に裏打ちされたトータルサポートを評価

## パートナーにNECを選んだ理由

# 社内資産・端末管理業務の一元化・標準化により従来の手運用から脱却。 運用業務のナレッジを集約・高度化するとともに、運用工数を削減

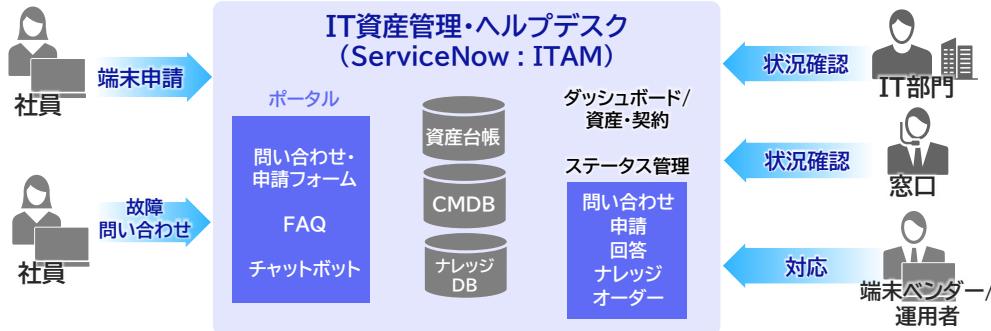
## お客様の課題



- メールやエクセル・ワードベースでの申請で承認プロセスが不完全で処理が煩雑
- エクセル台帳で端末情報の記録や在庫管理をしているため、関係者がリアルタイムに情報共有できない。
- ノウハウが属人化しており、ナレッジの共有・業務効率化が困難

## 導入イメージ

### IT資産管理の一元化/対応状況の可視化



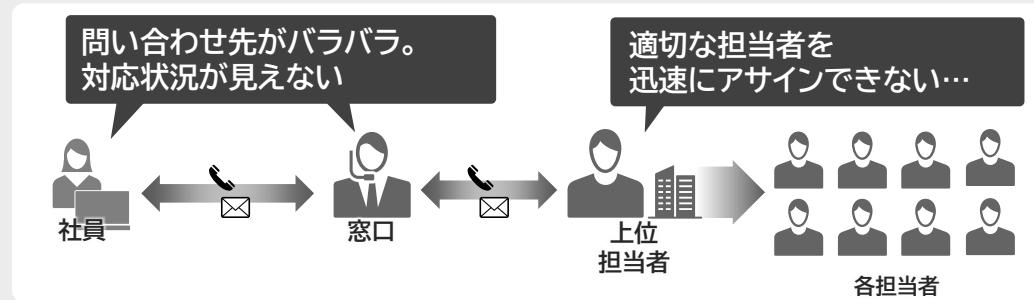
### NECの実施内容

- 申請、問い合わせ業務を一元化し、従業員体験と自己解決率を向上
- 関係者がリアルタイムに情報共有できる仕組みを構築
- 効率的で正確な棚卸業務が可能に
- NECにて端末運用業務およびヘルプデスク業務を支援
- これまでの端末設計・運用の実績を元に、既存業務とServiceNowの深い知見から、標準業務フローとの差分を整理して提案した点を評価

### パートナーに NECを選んだ 理由

# 数千人の従業員の問い合わせに対応する窓口を開設。 受付と対応タスク管理を行う業務をServiceNowで実現

## お客様の課題



- 従業員から多数の問い合わせが予想され、限られたリソースで対応する必要があった
- 1.5ヶ月という短期間でシステムを立ち上げる必要があった

## 導入イメージ

### 申請・窓口の一元化/ナレッジ集約と状況の可視化



### NECの実施内容

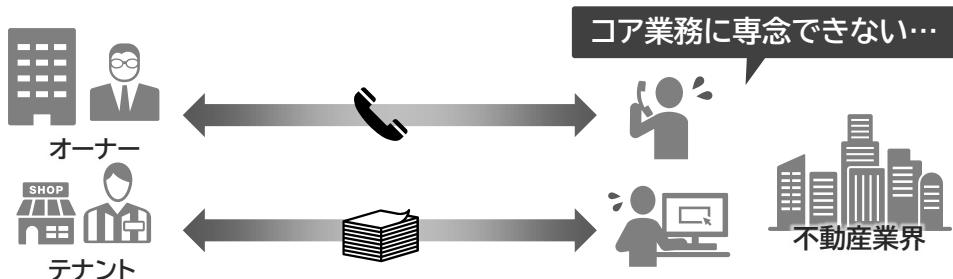
- 従業員に統一化された問い合わせ先・方法を提供
- ディスパッチ作業を省力化し、窓口対応の効率化を実現
- 小さく立ち上げ、追加機能は改善サイクルで改良提案
- お客様での導入後的小規模改修を可能する内製化支援

### パートナーに NECを選んだ 理由

- DX伴走支援コンサルサービスでの対応を評価
- 自社導入ノウハウを参考にした短期間の立ち上げを評価

# サービスプラットフォームを構築し、「ノンコア業務のデジタル化」と「顧客との新たなつながり創出」を提案

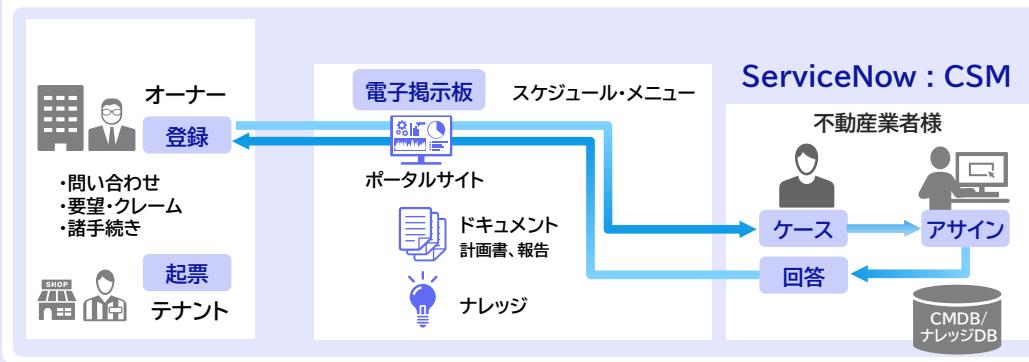
## お客様の課題



- オフィス空室率の高止まりで、既存物件の収益性向上が重要にノンコア業務の効率化、コア業務(創造的業務)への注力が課題
- オーナー・テナントそれぞれに新たな顧客体験を創り出し、ロイヤリティを高めながら業務効率化と新サービス提供による収益性向上を目指す

## 導入イメージ

### 受付を一元管理/外部顧客への通知効率化



### NECの実施内容

- 入館申請等の諸手続きのデジタル化で業務負荷を軽減
- 窓口(要望・クレームなど)一元化で履歴管理とナレッジ蓄積
- 問い合わせからバックエンドへのアサイン・回答まで、エンドtoエンドでのフローを確立
- 低コストなトライアル環境を用意し、迅速な環境構築と評価
- NEC社内業務や多数の案件対応のノウハウを活かした申請フロー(入館申請)のご提案
- テナント間のセキュリティを考慮した実装をご提案

### NECの提供価値

# NECの実績に裏打ちされた提供価値

BluStellar

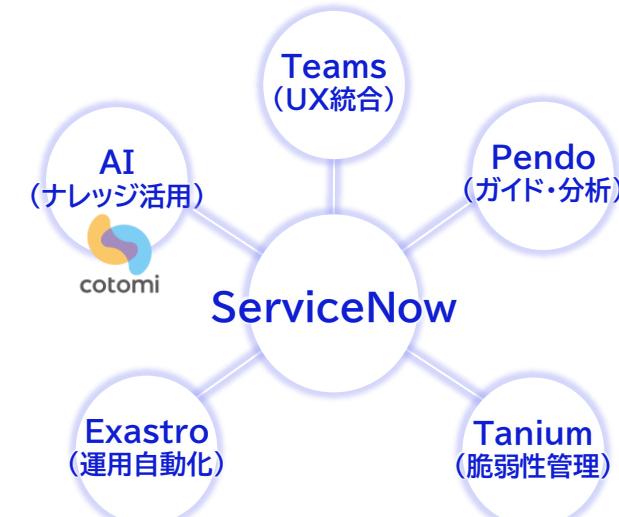
## NECの実績①

- ・ガバナンスに基づいた標準プロセス、テンプレートの適用
- ・大規模及び多領域における、1インスタンスでの開発運用



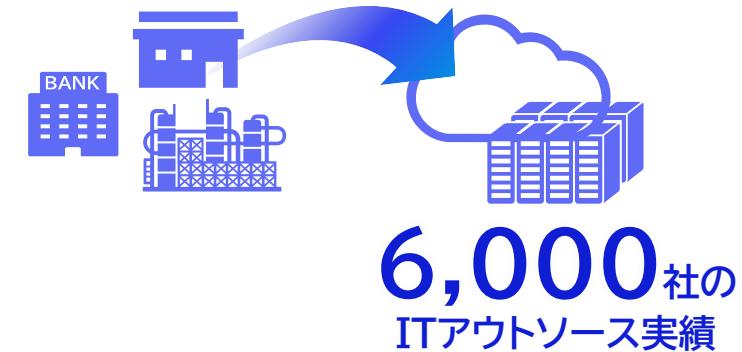
## NECの実績②

ServiceNowと他サービスを組み合わせ、NEC自身が実践し、実装ノウハウを蓄積



## NECの実績③

- ・豊富なITアウトソース実績
- ・ServiceNowを用いたITILベースのマルチクラウド運用サービスの提供



NECの開発・運用標準ノウハウを用いたガイド・マニュアルの提供

実績に基づくテンプレートによるクイックな設計構築

先進的な他サービスとの組み合わせによりNEC独自の提案が可能

連携時のインターフェース実装や性能を考慮した設計構築

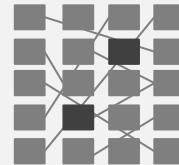
運用品質を可視化し的確な分析による改善を支援

ITIL標準を考慮した運用プロセスの設計構築

検討段階や課題に合わせて、NECの実績・ノウハウに基づきご支援

自社にServiceNowがはまりそうだが、導入前の課題整理や分析が難しい…

るべき業務フローを描けない

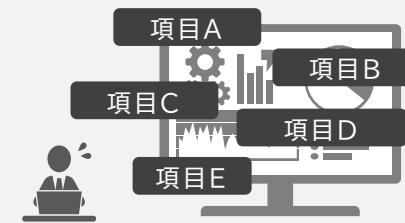


導入のロードマップ策定が困難

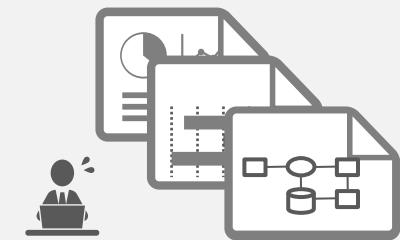


ServiceNowを早期導入したいが、ノウハウがなく導入に時間がかかる…

設定項目が多岐に渡る



要件定義に時間がかかる



デジタルワークフロー検討支援

ServiceNow基本構築パッケージ

お客様の従業員サービスとワークフローシステムの現状調査を行い、To-Be像を整理。即効性のある従業員サービスを対象に、要求整理と導入計画を策定

※DWF: デジタルワークフロー



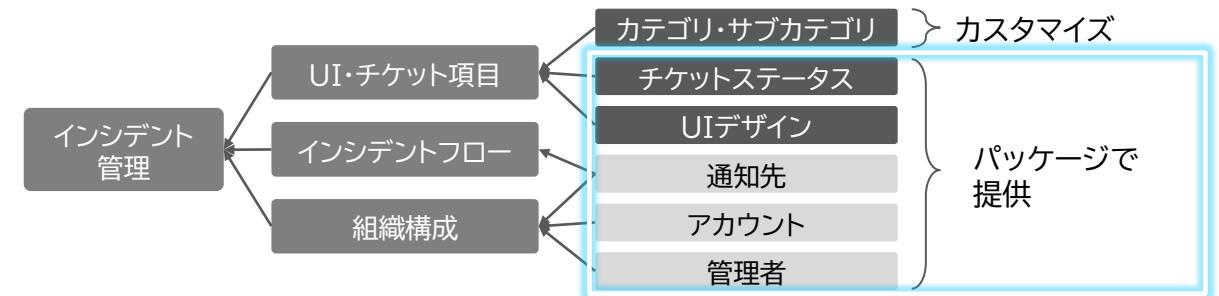
NEC社内活用で培ったノウハウを活かしたテンプレートをベースに導入することで、短期間の導入、他部署・業務への展開の拡張が可能

## NECのテンプレート



例)IT運用(インシデント管理の場合)

NECの運用ノウハウに基づき、  
“シンプル”で“拡張性の高い”  
「テンプレート」をご用意



NECの「テンプレート」を導入すれば

シンプルなので  
クイックな導入が可能！

とくに業務運用に必要な各種管理項目を決定する期間を短縮

通常の構築  
プロジェクト

要件定義  
ワークフロー定義

設計

構築

試験

NEC基本構築  
パッケージ

最短1.5ヶ月程度に短縮！

拡張性が高いため  
他部署・業務追加が容易！

導入後に新たな部署・業務を容易に追加可能

導入済みの  
業務

IT運用 A



IT運用 B



IT運用 C



IT資産  
運用



セキュリティ



業務領域にフォーカスしたメニューとServiceNow活用を支援する共通メニューをご用意。上流の構想策定から構築・運用・保守・改善コンサルまで一気通貫でご提供



お客様の抱える課題を解決するための価値創造シナリオにより、  
お客様の運用DXを成功へ導きます

お客様と共に実現する価値(経営アジェンダ)

社会とビジネスのイノベーション

顧客体験改革

業務変革

組織人材変革

デジタルプラットフォーム変革

## ビジネスモデル

BluStellar Agenda

## テクノロジー

BluStellar Technologies

創業からの知見を集結したテクノロジーと  
スピーディーに研究所のノウハウを取り入れたサービス提供



お客様の経営アジェンダを解決する  
End to Endのアプローチ  
価値創造の成功ストーリーと事例

## 組織 / 人材

BluStellar Programs

10,000人以上のDX人材とナレッジによる課題解決  
お客様との共創プログラム

## 運用DX推進のポイント



ITに加え他の業務領域を含めた  
共通基盤とすることで  
導入効果が最大化

## 運用DX実現のポイント



体制(開発標準化、チーム)を整え、  
最初は小さい領域でも、  
素早く実績を作ることが重要

## NECの提供価値

自社とお客様の運用DXを実現してきたノウハウをベースに  
上記のポイントを押さえた各種サービスをご用意しています。

servicenow  
**WORLDFORUM**

## WORLD FORUMS TOKYO SPONSOR

2024年10月15日(火) - 16日(水)

ザ・プリンス パークタワー 東京

▼ご登録はこちら

<https://www.servicenow.com/jp/events/world-forum/tokyo.html>



[NEC関連コンテンツへのお越しをお待ちしております！](#)

事例セッション 10/15(火) 14:15-14:45  
「NECが加速する従業員エクスペリエンスの向上」  
日本電気株式会社  
コーポレートIT・デジタル部門 経営システム統括部 ディレクター  
武田 亮介

シアターセッション  
タイトル・日時調整中

ブース展示

ServiceNowの有効活用のポイントについて、  
講演ではお伝えしきれない点含め、直接対話させていただきます。

# 質疑応答

画面内の  を押して  
投稿してください。

# BluStellar

未来へ導く、光となる。