

NECグループ12万人&多領域で 使いこなしたからこそ見えた、 ServiceNowの最適活用法

01 NEC社内活用事例

02 NECの提供価値

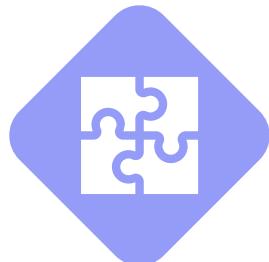
03 よくある課題と提案・導入事例



NECの考えるServiceNowの最適活用法は、
幅広い業務を標準化された共通PFで活用すること。
利用者の利便性、開発・運用効率の向上に寄与。



上記を実現するためには、
共通部品/プロセス・ルール/支援体制を整備することが重要。



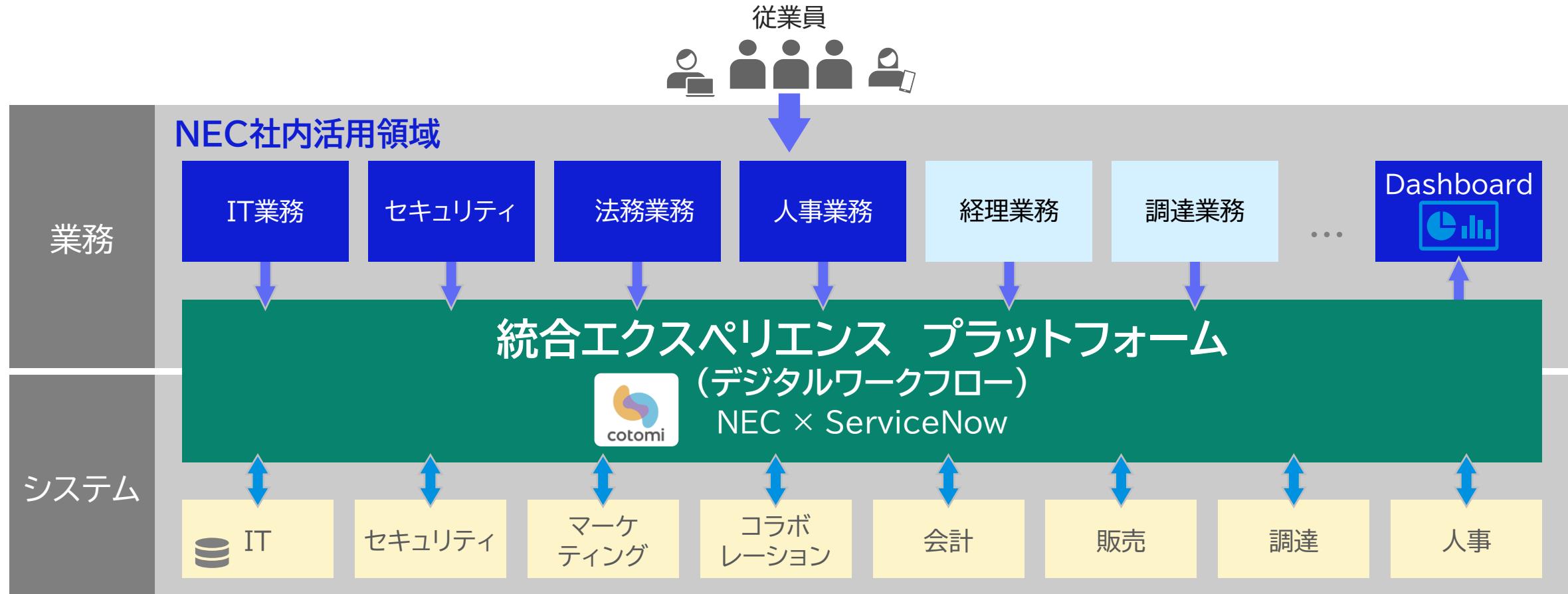
NECの知見と実績に基く、提供価値と提供サービスにより見えてきた、
**事例ベースでの運用DXにおける課題と課題解決の方向性を
4つのカテゴリで整理。**

1. NEC社内活用事例

ServiceNow活用領域

BluStellar

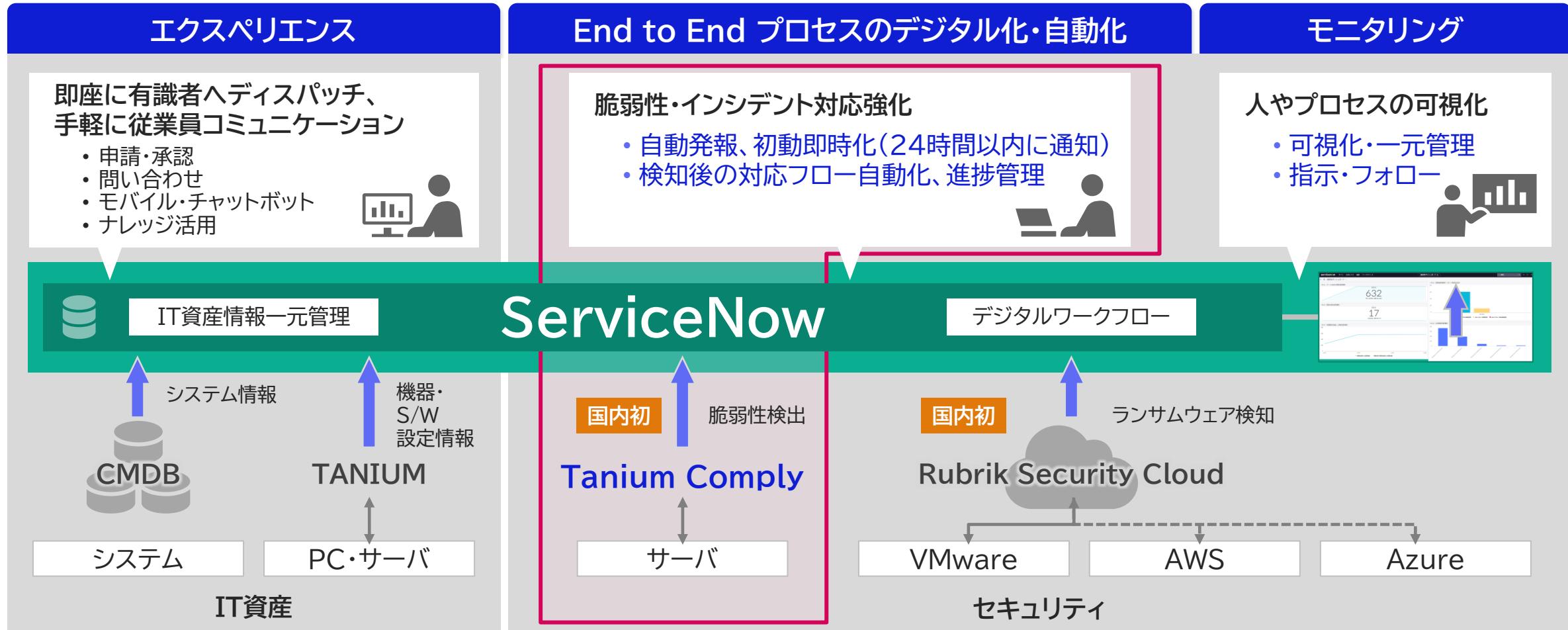
ServiceNowをIT領域にとどまらず、他の業務領域も含め共通プラットフォームとして提供。
NECグループ12万人に向けてシングルウィンドウでサービス提供を行い、
従業員エクスペリエンスの向上を実現。



セキュリティ業務とIT資産業務の運用DX

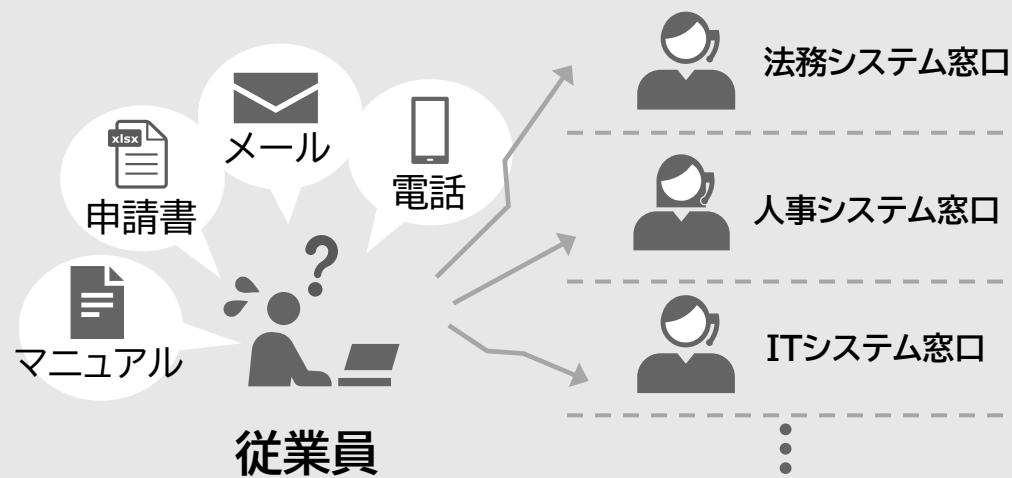
BluStellar

IT資産情報の収集・可視化を行い、セキュリティ観点で脆弱性管理とも連携させて運用DXを推進。
Tanium Complyと連携し、脆弱性検知から管理者への通知所要時間が7日から24時間以内に短縮。



IT/人事等の問い合わせ・申請窓口を一か所に集約し、従業員の探す手間を削減。
ナレッジも一か所に集約し有効活用、ServiceNowにアクセスすれば知りたい情報がすぐわかる。

複数の窓口・手段により煩雑化



- ・窓口がバラバラで、探すことに時間がかかる
- ・ナレッジがバラバラで、欲しい情報を取得できない
- ・検索しても見たいページに辿りつかない

シングルウィンドウでのサービス提供



- ・各窓口への導線が集約され「探す」時間が不要
- ・申請時の不明点もポータルのナレッジですぐ確認可能
- ・横断検索で申請画面や問合せフォームにすぐアクセス

ServiceNowの活用実績と導入効果

BluStellar

問合せの窓口やナレッジをServiceNowに集約することで、
自己解決率UPに伴う問合せ件数の抑制、問合せの受付～解決までの時間短縮に成功。

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

13,800views
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

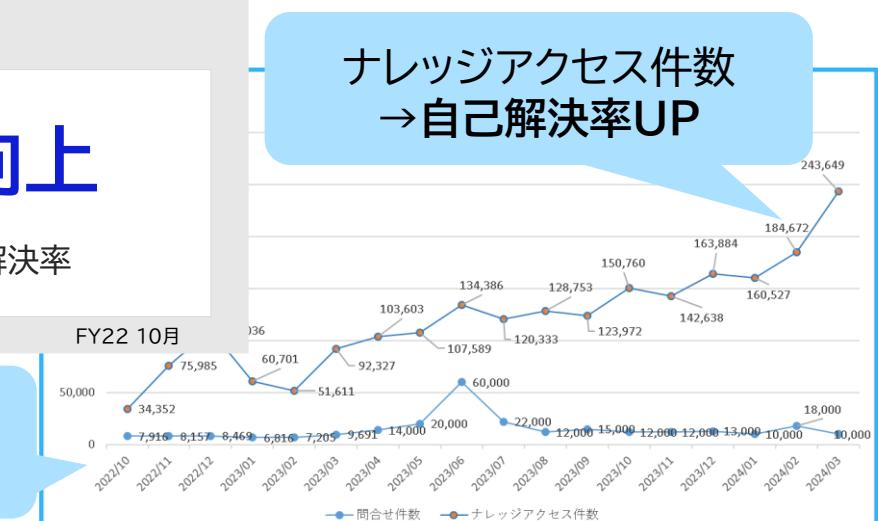
FY22実績

48%向上
HRSD
問合せ一次解決率

問い合わせ件数
→増加抑止

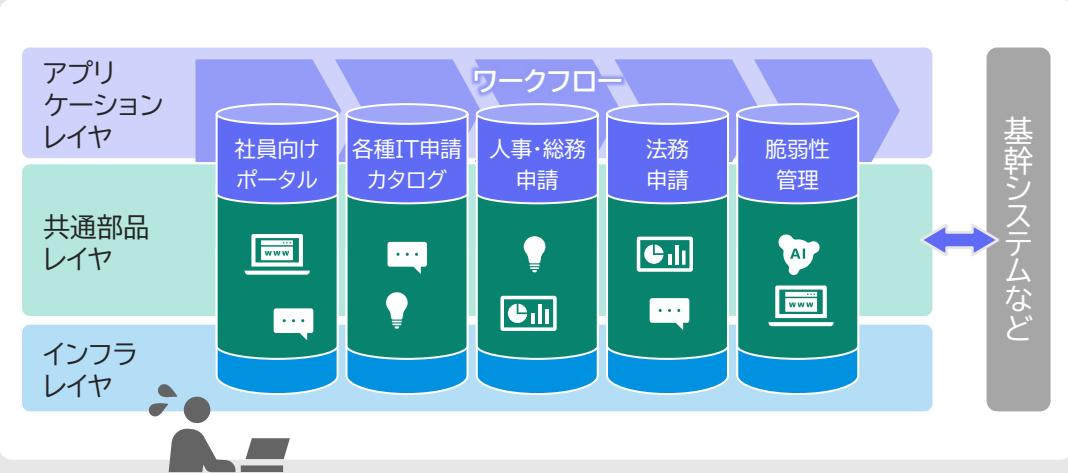
右図:問い合わせ・ナレッジアクセス件数推移

ナレッジアクセス件数
→自己解決率UP



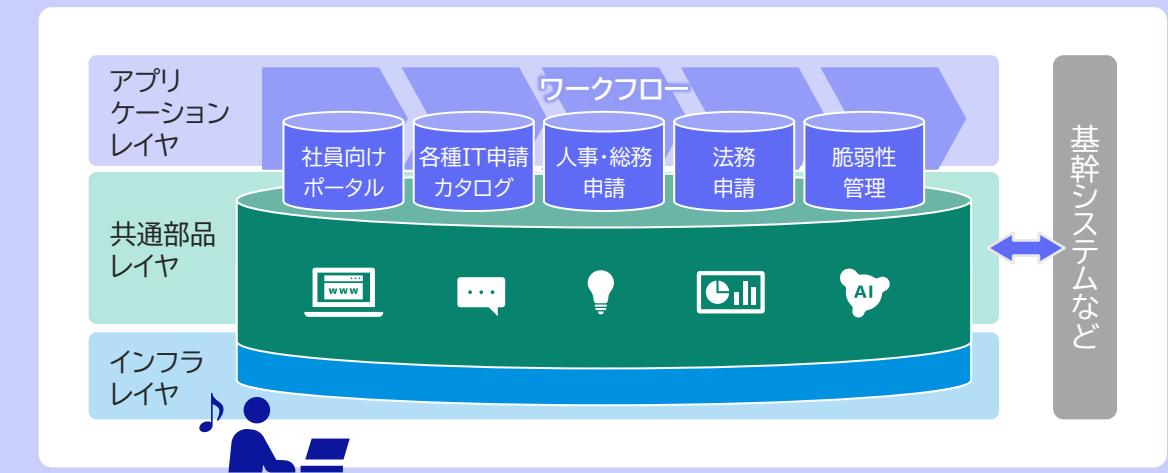
共通部品やマスタ、ワークフローを活用した開発標準により共通DBを整備、開發生産性と品質を向上。
運用機能とプロセス、体制を整備、ServiceNowインスタンスの運用ナレッジを集約して効率化を推進。

部門先行型の個別最適



- ・開発: 個別開発によるコスト増加、不安定な品質。
サイロ型・個別DBによる個別データ連携
- ・運用: サイロ毎の運用体制により、管理工数増大。
環境の統括やナレッジ集約、標準化が困難

NECの考えるベストプラクティス



- ・開発: 共通部品やマスタ、ワークフローの活用による
開発の生産性・品質向上と全体最適なデータ連携
- ・運用: 統一された運用体制、プロセス、運用標準を適用。
標準化による一元的なガバナンスとナレッジ集約

標準化された環境を実現するために

BluStellar

共通部品/プロセス・ルール/支援体制(CoE)の整備により、利用者と開発、運用観点でのメリットを享受。
標準化された基盤を各部門にサービス提供、効率と品質を考慮した開発とCoE機能強化を実現。



2. NECの提供価値

NECの実績に裏打ちされた提供価値

BluStellar

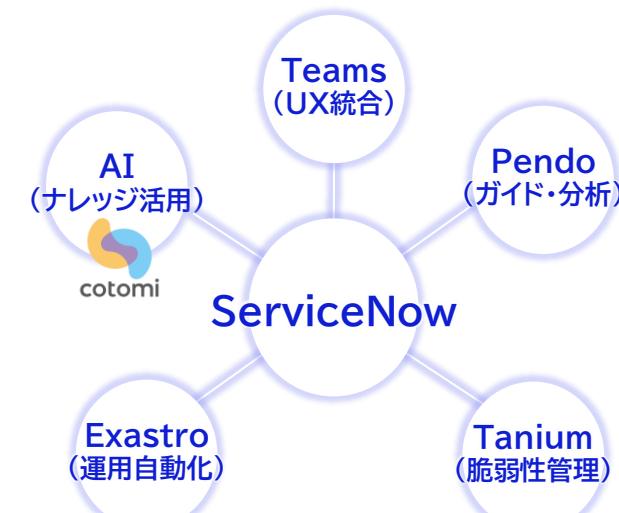
NECの実績①

- ・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、Oneインスタンス上での開発運用



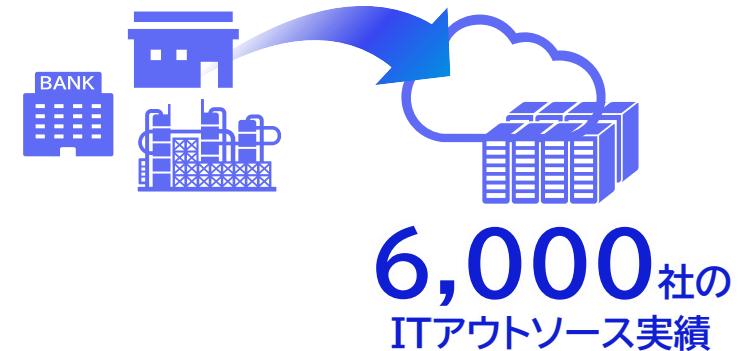
NECの実績②

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提供



開発・運用標準
ノウハウを用いた
ガイド・マニュアル

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
組み合わせによる
NEC独自の提案

連携時の
IFやデータ管理
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

ノウハウを活かした
運用高度化、
安定運用

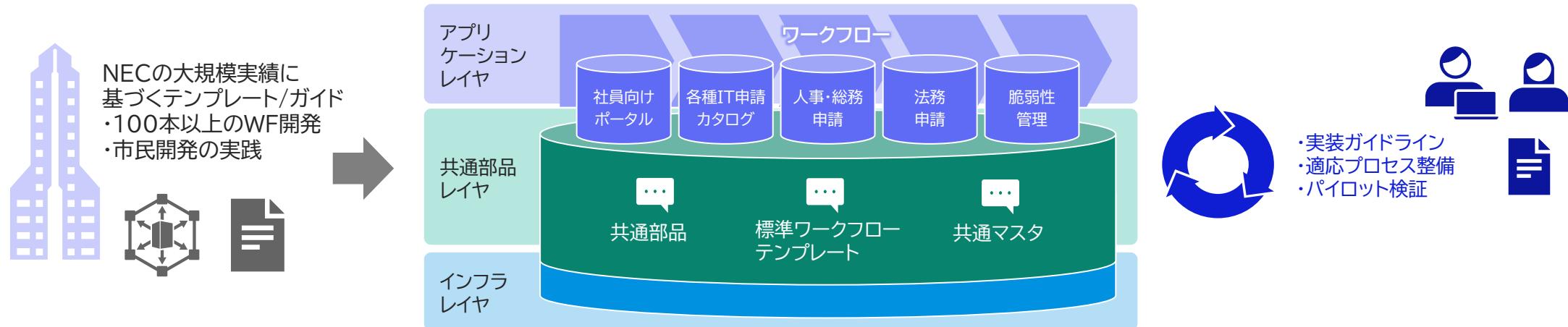
お客様の課題や導入フェーズに合わせたサービス

BluStellar

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。



NECの成果物をベースとし、複数部門で共通サービス基盤(Oneインスタンス上のServiceNow)に必要な共通部品やルール整備を支援。



<メニュー内容>

	作業概要
標準ワークフローテンプレート	NECで標準化された承認パターンを活用し、お客様向けの標準テンプレートを整備（例：複数部門承認パターンなど）
共通部品	各フローで利用するUI/データ取得等のNEC共通部品を活用し、お客様向けの共通部品を整備（例：承認者の取得、代行承認など）
共通マスタ	各フローで参照する組織情報等のテーブル構成を、お客様の組織構成に合わせて整備
実装ガイドライン	各テンプレート/部品の使用方法を規定するルールと開発を支援するガイドを、NECの実装ガイドラインをベースに作成
適応プロセス整備	複数部門で開発を進めるためのルール・プロセス整備（環境・ID払い出し、本番へのリリース）
パイロット検証	各分類パターンから代表的なフローをピックアップし、テンプレート/部品の有効性を検証

3. よくある課題と 提案・導入事例

運用DXにおけるよくある課題と課題解決の方向性

BluStellar

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

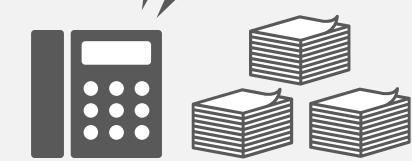


非効率な問い合わせ対応
応答に対する従業員不満

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

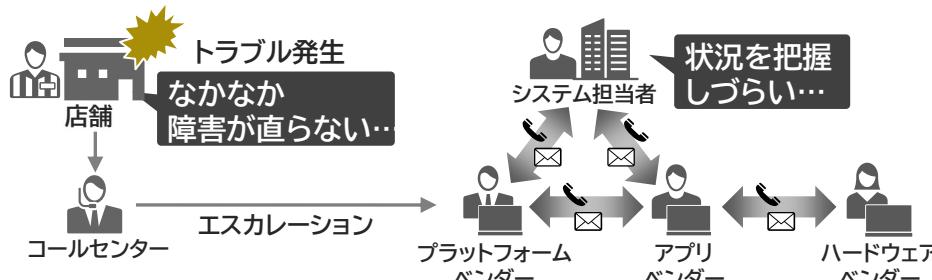
ITIL® is a registered trademark of the PeopleCert group. Used under licence from PeopleCert. All rights reserved.

① IT運用管理

事例: 小売業A社様

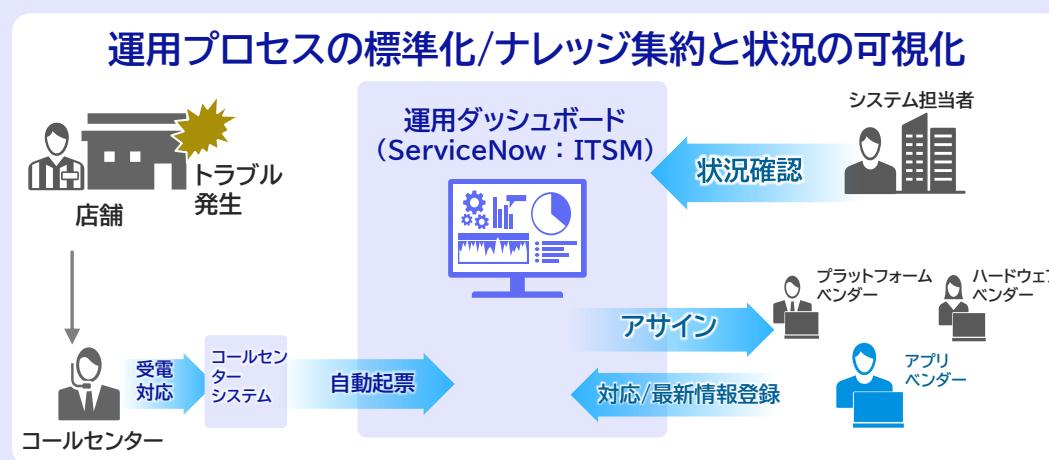
マルチクラウド/マルチベンダ環境により複雑化するIT運用業務を
ITIL®ベースで標準化・効率化。障害に対する迅速な一次対処にも寄与

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

パートナーにNECを選んだ理由

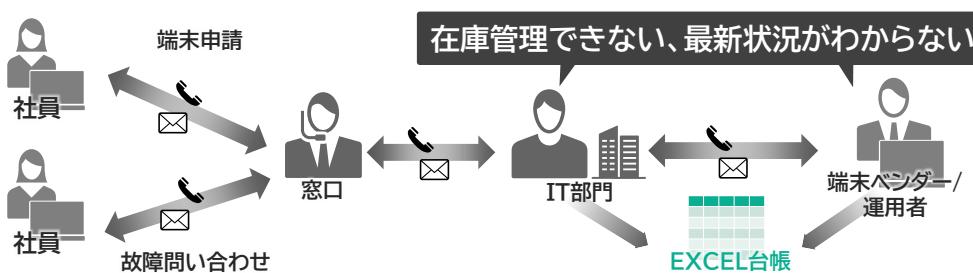
- ・自社の大規模システムの実績を基にした運用モデルを評価
- ・マルチクラウド/複合ソリューションの提供実績を評価
- ・豊富な実績に裏打ちされたトータルサポートを評価

② IT資産管理

事例:大手金融業B社様

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

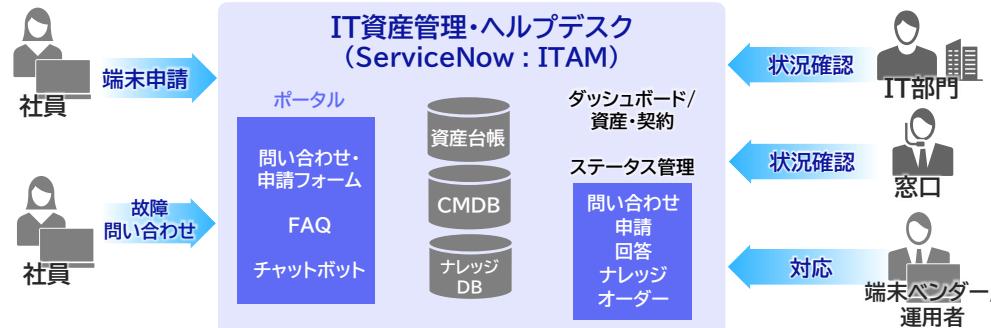
お客様の課題



- 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

パートナーに NECを選んだ 理由

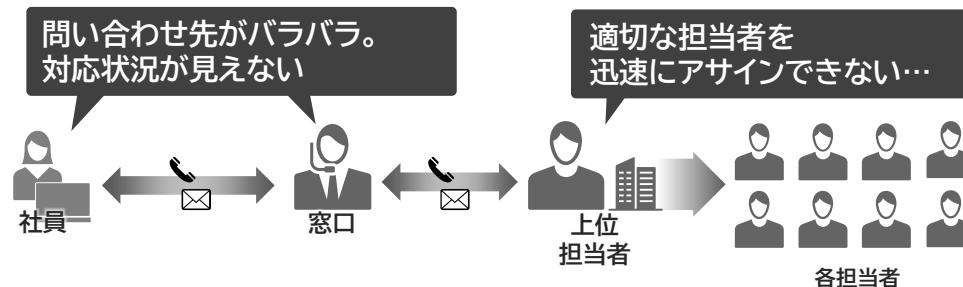
- NECにて端末運用業務およびヘルプデスク業務を支援
- これまでの端末設計・運用の実績を元に、既存業務とServiceNowの深い知見から、標準業務フローとの差分を整理して提案した点を評価

③ 従業員エクスペリエンス

事例: 大手製造業 C社様

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か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



NECの実施内容

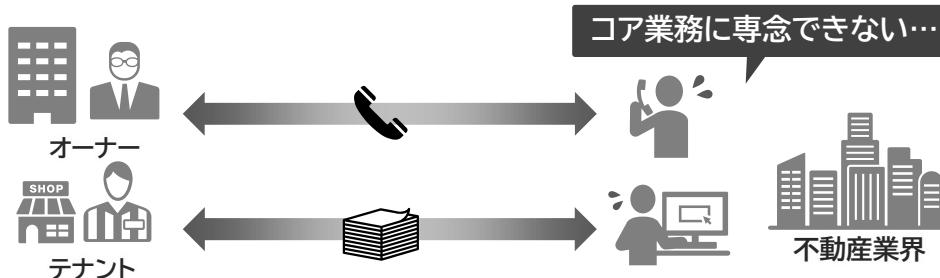
- 従業員に統一化された問い合わせ先・方法を提供
 - ディスパッチ作業を省力化し、窓口対応の効率化を実現
 - 小さく立ち上げ、追加機能は改善サイクルで改良提案
 - お客様での導入後的小規模改修を可能とする内製化支援
- パートナーに NECを選んだ理由**
- DX伴走支援コンサルサービスでの対応を評価
 - 自社導入ノウハウを参考にした短期間の立ち上げを評価

④ 顧客窓口サービス

事例:不動産業A社

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

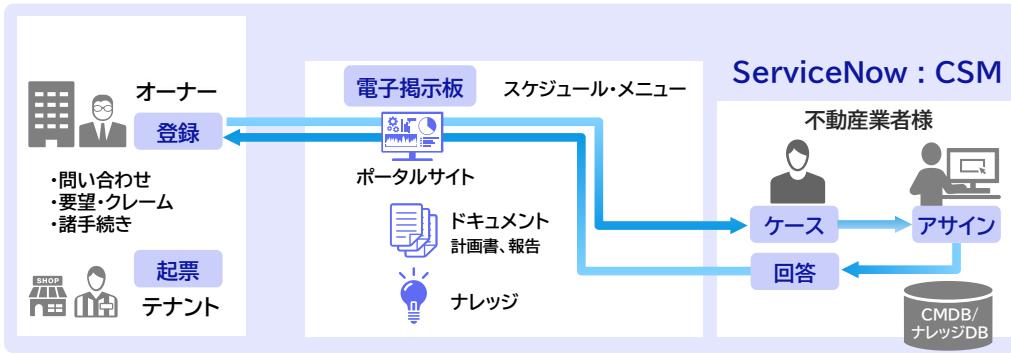
お客様の課題



- ・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

NECの提供価値

- ・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

さいごに



運用DX 推進のポイント



幅広い業務を標準化された共通PFで活用すること。
⇒利用者の利便性、開発・運用効率の向上に寄与

運用DX 実現のポイント



共通部品/プロセス・ルール/支援体制を
整備することが重要。

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。

BluStellar 「お客様を未来へ導く価値創造モデル」

BluStellar

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



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

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

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

『NECグループ12万人&多領域で使いこなしたからこそ見えた、
ServiceNowの最適活用法』

ご清聴ありがとうございました。