

社名：
株式会社パソナグループ

URL：
[https:// https://www.pasonagroup.co.jp/](https://www.pasonagroup.co.jp/)

事業内容：
「社会の問題点を解決する」という企業理念のもと、HRソリューションをはじめ人々の生活を豊かにする様々なサービスを幅広く展開されています。

デジタルプラットフォーム統括部
アプリケーショングループ
コーポレートシステムチーム
チーム長
熊川 篤 様

グループDX統括本部
執行役員 副本部長
溝江 由里子 様

グループDX統括本部
エキスパート役員
デジタルプラットフォーム統括部長
滝 勝己 様



ServiceNowを活用したパソナグループのDX推進 「ロココに聞けば解決!」とご評価いただいたポイントは?

HRソリューションをはじめ様々な分野でサービス展開する株式会社パソナグループ様に、ロココがご提供するServiceNowのご評価について、お話を伺いました。

課題

- 問い合わせや資産管理を別の仕組みを使っている現状から、ワンデータベースの管理にしたいという要望がシステムの現場から出ていた
- 問い合わせの8割が電話対応であったり、対応状況が共有できてなかったり、サービスデスク自体に改革の必要性を感じた

施策

- 完成度の高いServiceNowを採択
- 導入当初から自社の希望や意見に耳を傾けてくれるロココからServiceNowを導入

効果

- ServiceNowにはワンデータベースの発想が組み込まれていたため、一つの窓口申請でモバイルでもリクエストできるようになった
- 8割あった電話の問い合わせが0件に、メールもチャットのようなテキストベースの対応になり、タイムリーな問い合わせ対応ができるようになった
- ServiceNow導入によりサービスデスクは7名体制から5名体制に、2名削減が実現した

インタビュー

インシデントツールのリプレースを契機に、サービスデスク改革の必要性も実感

— まず初めに、ワークフローの自動化ということでシステム導入を検討された背景には、どのような課題がありましたでしょうか？

お客様:インシデントツールのリプレースが契機ではありました。システムの作業依頼の申請、問い合わせ対応などを、主にシステム部門内で使用していましたが、他の仕組みを使って問い合わせを受けたり、資産管理は別の仕組みだったり、ワンデータベースの管理にしたいという要望が、当時システムの現場から出ていました。それを解決する方法、システムはないか？ということを検討しておりました。

— 例えば、それはどのような課題でしたでしょうか？もう少し具体的にお伺いできますか？

お客様:調べたところ、月に1,000件を超える問い合わせの8割が電話、ということには正直びっくりしました。残りの一部がメールでしたが、そういったユーザーからの問い合わせ対応がタイムリーに出来ていませんでした。また、対応状況が共有できていないことや、せっかくの対応ナレッジがあちこちに散らばってしまっていたことも挙げられます。

想定以上の課題解決につながった、ServiceNowの高い完成度

— そうした課題解決にServiceNowを採択されましたが、その結果はいかがでしたでしょうか？

お客様:ServiceNowは完成度の高いプラットフォーム、ということは解っていました。カバーしている領域も広く、ワンデータベースの発想が組み込まれていますので、一つの窓口申請で同じようなリクエストがモバイルでもできる、という点は優れています。例えば・・・

メールではなくチャットのようなテキストベースの対応になり、タイムリーな問い合わせ対応ができていますし、8割あった電話も、現在発信はあるものの受信は0件、ユーザーも発信する側も利便性が上がっています。電話対応は意外と時間がかかるもので、テキスト対応に変えてからはだいぶ効率化が図れたと感じています。結果、FAQをつくる时候にも、ServiceNowを使えば作りやすいので、全社ベースで活用できます。更に、コロナ禍で在宅勤務しなければならない状況になりましたが、仮に固定電話で問い合わせの受付・発信をすると、出勤をしなければできなかったこともあるのですが、ServiceNow導入後はリモートワークでありながらサービスデスク業務ができるようになったことは、解決した課題の一つです。結果的に、ServiceNow導入前のサービスデスクは7名体制でしたが、導入後は5名体制になった、つまり2名削減が実現されています。

— 実際に携わっている現場の方々の意見はいかがでしたでしょうか？

お客様:ユーザーとのコミュニケーションがチャットになったことは、問い合わせをする人・受ける人、ともに好評です。中でも過去の履歴もすぐに確認できるのが大変好評です。

— 当初の目的であったインシデントツールのリプレース、という点ではいかがでしょうか？

お客様:インシデントツールのリプレースは果たせていると思います。それに加えて、管理部門など他部門の問い合わせツールに発展して想定よりも幅広い課題解決につながっていますので、サービスデスク改革の理想形になったかと思っています。例えば、一人社員が入社すると、システム、セキュリティ、人事それぞれに申請が必要になりますが、今は窓口一つですべてが回るようになっています。

完成度が高いツールゆえに、導入前の社内の受け入れ態勢が重要

— では、導入後に課題と感じられたことはありましたか？

お客様: ServiceNowは、ITサービスマネジメント(以下、ITSM)に則ったシステムだと思しますので、ITを運用する立場だと、どうしても“よりどころ”が欲しくなります。言い換えると、様々なことができるツールをうまく使っていくには、きちんとゴールを決めておく必要があります。そして、課題を解決するだけでなく、さらに活用するためには、社内にエンジニアを整えておくのと同時にパートナーとの連携が非常に重要です。

— つまり、社内の方針と運用体制をしっかりと整えておくことが重要だということですね。

お客様: システムに合わせた運用をDXとしている、日本市場独特の課題だと思えます。ですから、どの程度作りこみをするかであり、ServiceNowであっても一つ間違えると属人化したシステムになってしまいます。ですから、多面的にITSMツールとして今後も使い込んでいきたいですね。

— その他にございますか？

お客様: しいて言えば、海外製パッケージの“あるある”があります。料金体系や仕組みが一方的に変更されるとか。エンジニアたちが工夫して乗り切ってきていますが、情報はなるべく早く提供してほしいです。

導入から近未来を見据えた対応が、「ロココに聞けば解決」とご評価を頂く

— 御社パートナーに迎え入れていただいた弊社ですが、対応は率直なところいかがでしたでしょうか？

お客様: ロココの担当者は本当にフレンドリーでした。導入当初から常に当社の横にいてくださって我々の希望や意見に耳を傾けてくれる、正直ロココさんなくしてServiceNowの導入は実現できなかったと思えます。例えば、当初担当頂いた方が退職したことがありました。その際引継ぎが円滑だったこともあると思いますが、まったく問題なくタスクが進み、その際「ロココさんのServiceNow導入実績が豊富」なことが伝わってきました。

— ご評価いただきありがとうございます。現場の方々から聞こえてきた言葉では、いかがでしたでしょうか？

お客様: 運用メンバーが口々に言っていたことは、「ロココに聞けば解決した」でした。自社のサポートに聞くこともできるのですが、ロココさんのサポートはしっかりしていたからだと思えます。先ほど申し上げた、海外製品の“あるある”ですが、ServiceNowと当社の間にロココさんがうまく立ち回っていただけたので、円滑にことが進んだと思っています。

— これからの展開や今後のことで、ご意見・ご希望はございますか？

お客様: 私たちが実現したいこと全てが、一つのシステムで解決できるわけではありませんので、今後も私たちのよきパートナーとしてアドバイスをしたいですね。また、エンジニアを共有するなどロココさんと一緒に広げられればよいと思いますが、そういった人材面の対策でロココさんはどのようにお考えですか？

— 国内外の大学と産学協同でエンジニアを100人単位で増やしていく計画です。少し具体を申し上げると、ServiceNowの認定制度や英語の語学力など、スキルアップの仕組みも準備しております。私どもも国内だけではなく、海外でも一緒にできればと考えております。本日は、お忙しいところ貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

ご導入いただいたサービス： ServiceNow

IT向け、お客様向け、従業員向けなどのワークフローを自動化、連携することで、複雑な業務プロセスを単純化し、業務の高効率化・高品質化およびDX実現を支援します。

製品・サービスの詳細は下記URLよりご覧ください。
<https://www.rococo.co.jp/solution/servicenow/>

※ServiceNow, ServiceNowのロゴ、Now、その他のServiceNowマークは米国および/またはその他の国におけるServiceNow, Inc.の商標または登録商標です。