



社名：

株式会社 ベイシアグループソリューションズ

URL：

<https://www.bg-sol.co.jp/>

事業内容：

2022年9月、株式会社ベイシアより事業分割。カインズ、ベイシア、ワークマン、ベイシア電器、オートアールズをはじめ、グループ全体で年間売上1兆円を超えるベイシアグループ全体を、ITを通じて支えている。ベイシアの理念である "For the Customers" をITの力で実現するべく、個社の戦略にあわせ、包括的な事業領域を展開。

ソリューション統括本部 システムサービス部 サービスデスクグループ 中井 泰之 様

ソリューション統括本部 システムサービス部 DevOpsグループ 山本 那奈 様

ソリューション統括本部 セキュリティ推進室 マネジャー 青柳 仁 様

ソリューション統括本部 システムサービス部 PC・キッキンググループ 兼 サービスデスクグループ マネジャー 西村 祐一 様

ソリューション統括本部 セキュリティ推進室 室長 兼 システムサービス部 部長 大久保 泰淳 様

ServiceNow導入で、グループ各社エンドユーザーからの問い合わせを効率化。業務フローを最後までチケット管理できる、ITSMベンダー選びの決め手とは？

ベイシアグループ各社へデジタル/IT関連サービスを提供する株式会社ベイシアグループソリューションズ。グループ各社からの問い合わせ対応のためのServiceNow導入をロココが支援させていただきました。導入を検討されたきっかけや、課題、今後のロココに期待することなどをお伺いいたしました。

課題

- ・ グループ各社からのエンドユーザーの問い合わせが多数入るが、その際にシステムティックに回答できる基盤がなかった
- ・ エンドユーザーからの問い合わせに対して、関連部署をまたいでメールや電話で確認する必要があることや、都度のユーザー情報の口頭確認などの作業も負荷になっていた

施策

- ・ 問い合わせに回答するための統一データベースを作ることができる、ServiceNowを導入
- ・ 小回りが利き、寄り添って開発してくれるベンダーとして、ロココを採択

効果

- ・ 問い合わせ内容を起票して残すだけでなく、ひとつのチケット内にて組織間で情報をエスケーションできるようになり、問い合わせ対応効率が飛躍的に上がった
- ・ 人事系のシステムと連携をしたことで、社員番号を入れるとユーザー情報が出てくるようになり、これまで都度口頭確認していた手間がなくなった
- ・ 今後、別プロジェクトでもServiceNowを活用予定。ワンチームとして伴走を期待

インタビュー

問い合わせ受付～課題解決まで、 ServiceNow内で完結できるように

— このたびはServiceNow構築で弊社をご採択いただき、ありがとうございます。
ServiceNowをご検討いただく際に、ビジネスのIT自動化や運用プラットフォームの検討など様々なご検討事項があったと思いますが、当初の課題はどのようなものだったのでしょうか？

お客様: 当時、セキュリティの中長期計画で後回しになりそうだったのが ITSM(ITサービスマネジメント)でした。当初は2025年を目処に導入を考えていたのですが、セキュリティ的な地盤がしっかりしていないと ITSMを入れても意味がないのでは、と考えました。

ベシアグループソリューションズは、グループ各社からのエンドユーザーの問い合わせがたくさん入ってきます。その際に、システムティックに回答する基盤がない、という声が多くありました。回答する際に、できる限り情報を収集して回答するための必要なデータを用意できればいいのですが、そのためには CMDB(Configuration Management Database、構成管理データベース)をしっかり作る必要がある、と仮説を立てました。



ソリューション統括本部 システムサービス部
PC・キッキンググループ 兼 サービスデスクグループ マネジャー
西村 祐一様

そして、どこから整備すればよいかと考えたときに、まずは問い合わせに対応する部署であるサービスデスクグループを最適化すれば、中に入ってくる情報が整備されてエスカレーションされると思いました。その際に必要なのが「ServiceNow」でした。

お問合せいただいた内容を起票して残すだけでなく、組織間で情報がエスカレーションできること。そしてチケット管理だけでなく、ワークフローを使えば業務の自動化も可能です。さらに、各種ソリューションとのコネクタビリティが高いというところが「ServiceNow」のメリットとして大きかったです。

— いろいろなツール、ソリューションをご検討されたと思いますが、ServiceNowが良かったポイントは何でしょうか？

お客様: 3つのソリューションを比較検討しましたが、ServiceNowのメリットは業務フローを最後までチケット管理できることです。これまでは、エンドユーザー（各社従業員）からの問い合わせを窓口で受けても、関連部署をまたいでメールや電話で確認する必要がありました。受付機能だけであればそれに特化したツールもあるのですが、いただいた問い合わせを最後まで完了させて、ユーザーの課題を解消することが目的です。ServiceNowの導入により、問い合わせ受付～課題解消までの全ての業務を一つのチケットで管理できるようになった点が非常に良かったです。



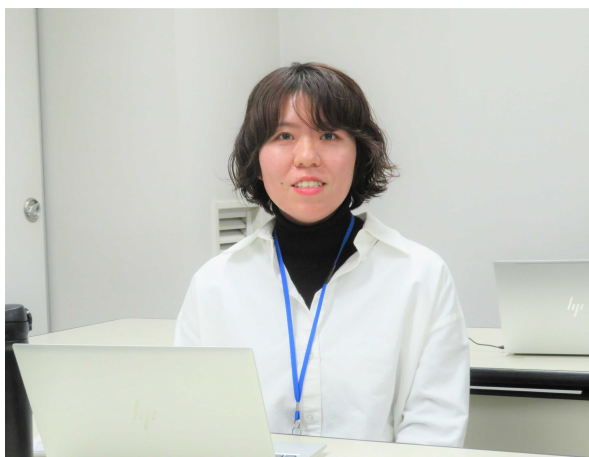
ソリューション統括本部 セキュリティ推進室
室長 兼 システムサービス部 部長
大久保 泰淳様

ロココの小回りが利く柔軟さと、スピード感に高い評価

ー ベンダーでロココをご指名いただいたのは、どのようなきっかけだったのでしょうか？

お客様: 当時、ServiceNowに特化した開発ベンダーを存じ上げず、ServiceNow社の営業の方に「小回りが利いて、我々に寄り添って開発してくれるベンダーを紹介してほしい」とお願いしたところ、3社ご紹介いただきました。その中の1社がロココさんでした。最終的にロココさんをお願いしたポイントは、各社プロジェクトマネージャーの方を面談させていただいたのですが、その中で最も柔軟に対応いただけて、かつスケジュールや要件の適切な組み換えを提示してくださったのがロココさんのプロジェクトマネージャーでした。

ー 当初の計画と実際に導入のフェジビリティスタディ（プロジェクトの実現可能性を事前に調査・検討）を始めていくと、依頼事項やスケジュールが多々変わることがあるかと思いますが、そのあたりのロココの対応はいかがだったでしょう。



ソリューション統括本部 システムサービス部
DevOpsグループ
山本 那奈 様

お客様: 契約させていただく前の段階からすでに色々な組み換えが大量に発生して、ご担当の方は困っていたと思います。ただ、ロココさんのプロジェクトマネージャーは打ち合わせの席で資料をどんどん書き換え、スケジュールや方針を最適化してくださり、そのアジリティの高さとスピード感が高く評価させていただきました。最終的にロココさんを選定させていただいたポイントでもあります。

プロジェクトがスタートしてからも、こちらの要望を細かく汲み取っていただきました。弊社は「極力カスタマイズしない」「基本的にはOOTB（標準仕様）で使う」という方針がありましたので、そこから逸脱しないように、かつこちらの要望も詰め込んでいただき、丁寧にフォローしていただいた印象です。

「ワンチーム」として伴走する体制に今後も期待

ー システムが新しくなることで、運用面でその他の変化はありましたか？

お客様: 今回、人事系のシステムと連携をしたことで、社員番号を入れるとユーザーが出てくるようになりました。ベイシアグループはカインズやワークマンなど、グループ内にいろいろな業態があり、職位によって処理できる内容も異なるので、これまで電話で「失礼ですが、職位は何ですか？」と確認していたことがなくなり、サービスデスクとしてはかなり負荷が減り、業務が効率化したと思います。



ソリューション統括本部 セキュリティ推進室
マネジャー
青柳 仁 様

ー 今後、プロジェクトを進めるにあたりロココへのご要望などはございますか？

お客様: プロジェクトの中で方向転換が多かったのですが、柔軟にご対応いただけたことやご提案をいただけたのは助かりました。しいて言えば、もう少し議論を重ねて進めたほうが良かったかもしれません。ワークフローをつくる中で、仕切り直しをした部分もいくつかありましたので。

しかし、ロココさんが受け身にならず、むしろ能動的に「ワンチーム」として動いていただいた印象が強く、それは今後も期待したいです。こちらがお膳立てをせずとも、同じ目標に向かってそれぞれが知見を出し合いながら進めていく場をつくっていただけました。



ソリューション統括本部 システムサービス部
サービスデスクグループ
中井 泰之 様

次のプロジェクトとしてコールセンターを予定しています。こちらもまた、ワンチームで動いていただけたらと思います。ベシアグループは「内製化」がグループ全体のキーワードになっていますが、完全内製での導入は難しいと思いますので、ぜひご助力いただければ。今回と同じスキームでフェーズ3くらいに分け、段階的に導入して活用範囲を広げ、ある程度出来上がったところで弊社の担当が引き継いで運用する、という流れを2, 3年の長期スパンでお付き合いいただけたらと思います。

ー 本日は貴重なご意見をありがとうございました。

※ServiceNowは、ServiceNow, Inc.の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

ご導入サービス：ServiceNow

servicenow

ServiceNow は、社内でバラバラになっている業務プロセスや情報の一元管理を可能にする単一の統合プラットフォーム (Now Platform) です。

Now Platformにより、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/>