



AsahiKASEI

旭化成不動産レジデンス

社名：

旭化成不動産レジデンス株式会社

URL：

<https://www.afr-web.co.jp/fudousan/index.html/>

事業内容：

2011年10月に旭化成不動産と旭化成ホームズ開発事業の統合により誕生した総合不動産企業。老朽化マンションの建替え・市街地再開発・都心市街地共同化等による都市型マンション「ATLAS」に加え、ロングライフ賃貸住宅「ヘーベルメゾン」等のサブリース事業、「ストックヘーベルハウス」等の売買仲介事業を軸として事業を展開。

経営戦略部 IT推進室 開発・仲介チーム リーダー
茂田 貴志 様

経営戦略部 IT推進室
魚津 和哉 様

オフィスのフリーアドレス化で、DX推進が急務に！ ServiceNow導入により電子承認のペーパーレス化を実現し、 働き方改革にも貢献

総合不動産企業である旭化成不動産レジデンス株式会社。これまで紙ベースだった申請・承認業務の電子化などDX推進のため、ServiceNow導入をコ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、今後のコココに期待することなどをお伺いいたしました。

課題

- ・ これまでの申請・承認業務は紙ベース（Excel帳票をプリントアウト）で承認や捺印を回す旧来のスタイルだった
- ・ オフィスのフリーアドレス化と合わせ、スピード感を持ってDX推進をおこなう必要があった
- ・ 既存の帳票を添付することができ、iPadなどのモバイル端末で使えるツールを探していた

施策

- ・ ペーパーレスで承認・捺印などのワークフローを進めることができ、モバイル端末でも利用可能なServiceNowを導入
- ・ 短い準備期間の中で、的確で丁寧な説明があり、安心感をもって進められそうなコココをベンダーとして採択

効果

- ・ 在宅勤務中や移動中でもデジタルデバイスから承認業務が行えるようになり、柔軟な働き方や移動時間の有効活用など働き方改革にもつながった
- ・ 申請数などの量的な実態把握ができるようになり、業務の見える化ができるようになった
- ・ ペーパーレス化が進み、決裁業務と経理業務を1つのフローにしたことで効率化が図られた
- ・ 今後は業務領域を広げて、活用範囲が多岐にわたるServiceNowのポテンシャルを使いこなしていきたい

インタビュー

オフィスのフリーアドレス化により電子承認を一気に加速

— このたびはServiceNowを採択いただきありがとうございます。今回の導入は、オフィスのフリーアドレス化によるDX推進と伺っておりますが、その背景をお聞かせいただけますか。

お客様: コロナ禍の環境でリモートではできない業務が見えてきて、我々の部署を中心にIT化を進めなければならない課題がでてきました。たとえば捺印や印刷などです。電子承認は急務となり、加えてオフィスのフリーアドレス化が決定したことで、DX推進のスピード感がアップしたという背景があります。親会社である旭化成ホームズ以下、弊社や関係会社などオフィス全体のフリーアドレス化の時期が決まったことで一気に検討が加速し、ServiceNowの導入が決まりました。また、当時の経営陣からの強い後押しもあり、全社を挙げて電子化等を進めていく機運が社内に浸透していたと思います。

— 今回、導入いただいた開発営業本部では、帳票は紙ベースのExcel管理が多かったと伺っています。そのあたりもServiceNow導入の決め手になられたのでしょうか。

お客様: そうですね、マンションデベロッパーの管轄部署が開発営業本部になりますが、この部署ではExcelで作成した伺い帳票が数多く存在し、それをプリントアウトしたものが捺印に回っているという旧来のスタイルでした。また、帳票の改定頻度も高かったため、既存帳票を「格納」するタイプではなく、既存の帳票を利用したまま、「添付」により承認ができる汎用的なワークフローを探していました。さらに承認者がiPadなどのモバイル端末を利用するケースが多く、モバイル端末で添付データを開くことができる必要があります。その両方を満たしていたのがServiceNowでした。

— パートナー企業を数社ご検討されたと思いますが、ロココをご指名いただいた決め手をお聞かせいただけますか。

お客様: 今回の導入はオフィスのフリーアドレス化に合わせたものでしたので、そのスケジュールに合わせて短い準備期間でリリースさせる必要がありました。弊社も難しいお願いをせざるを得ない状況だったのですが、こちらの事情をご理解いただき、具体的にどう進めていけばよいか、わかりやすい資料をご用意いただき、丁寧に説明していただきました。ポイントが明確になり、安心感をもって進められそうという点でロココさんをお願いするという判断になりました。もちろん、熱意も評価させていただきました。



電子承認で効率化、業務の見える化を実現。経営陣からも高い評価

— ありがとうございます。ServiceNowを実際に使われて、効果実感などはありますか。

お客様: まず、圧倒的にペーパーレス化が進みました。また、決裁業務と経理業務を1つのフローにしたことで効率化が図られ、社内の監査部場からもServiceNowのお墨付きをもらい、本社部場にも広がっていきました。旧来スタイルだった開発営業本部が完全にペーパーレス化したことも評価されたのだと思います。

さらに、申請数などの量的な実態把握ができるようになり、業務の見える化ができるようになりました。電子承認に関しては、在宅勤務中や移動中でもデジタルデバイスから承認業務が行えるようになったのは柔軟な働き方、移動時間の有効活用など働き方改革にもつながっています。一方で、これまで紙で回していたものが電子化されると、承認をもらうために申請書を手に経営陣に説明をするといった機会もなくなり、デジタルの利便性ゆえの課題も出てきました。また、利便性は保ちながらも業務の質を落とさないために「書類審査担当」を設け、現場のフォロー体制を構築しました。

ただ、想定以上の改修対応もありました。ServiceNowを導入することでExcel管理から電子承認への改修ができたのはよかったのですが、弊社内の決裁権限や承認フローの変更もあり、ServiceNow自体の承認フローの改修も発生して、その点は想定外の工数になりました。

一 経営層の方は、電子承認に対してのご意見はいかがですか？

お客様: 内部統制など社内のハードルの懸念がありました。実際に進めてみるとそこまでのハードルではないことを痛感しました。上層部はITリテラシーが高く、電子承認への理解もあり、利便性を感じてもらっています。そうやって上層部に認められるのは、推進を進めていく立場として気持ち的にも大きいです。

ServiceNowのポテンシャルを余すところなく使いたい

一 ロココに対するご期待などございますでしょうか。

お客様: 他の業務でもお願いできないか検討しています。業務領域を広げて、弊社とできることをご検討いただきたいと思います。あとは、ServiceNowは活用範囲が多岐にわたるので、どのような機能があるのか把握しきれていない部分があり、活用事例や他社事例、ServiceNowのポテンシャルなどをいろいろと教えていただきたいです。また、人事・総務向けの機能、HRSD（HR Service Delivery）をしっかりと検討するという次のフェーズもあるかもしれません。弊社は営業もあれば技術、販売、仲介、賃貸などさまざまな事業領域があるので、HRSDの無限のポテンシャルを使いこなしたいと思っています。

あるいは、ServiceNowだけでなく、他のツールとも組み合わせて弊社に合った提案をいただき、部分最適でなく全体最適を見据えてシステム開発が進められると良いですね。

一 協業や運用のしやすさなどはいかがですか？



お客様: 柔軟にご対応いただいているのと、我々の業務理解に努めていただいているという点で仕事をしやすいと感じています。弊社の業務側とITの開発側の間でうまくコミュニケーションできないと、想定と異なるものができてしまうこともあるのですが、そのあたりは今のところうまくいっています。

ServiceNowのように自由設計ができるツールの場合は、業務理解をいただいた上で、経験値もそれなりにある会社をお願いをしたいと考えていたので、その点でもロココさんには満足しています。今後も業務領域を広げたご相談などもさせていただければと思います。

一 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。

※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 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/>