

富士通株式会社

サービスデスクと開発チーム、部門間の情報管理ツールを ServiceNow に統合しお客様満足度を高める情報活用の基盤を構築

商品名	クラウドサービス ServiceNow	
課題	効果	
<ul style="list-style-type: none"> ■ お客様からの問い合わせ情報を、サービスデスクと開発部門でツールが違うために転記する手間の削減 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ツールを一元化したことで転記1回に要する平均時間約10分がゼロになった 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 問い合わせ情報の転記の際に発生する、不正確なサマライズや情報伝達ミスの撲滅 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 転記が不要になったため、正確な情報を各部門で共有できるようになった 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 問い合わせの分析作業の際に必要な、各ツールからデータを抽出する作業の効率化 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 統合的に分析できるようになり、複数人で2~3時間要していた時間が削減された 	

富士通では、パブリッククラウドサービス「FUJITSU Hybrid IT Service Fjcloud-0（以下、Fjcloud-0）」を導入したお客様からの問い合わせを「サービスデスク」「2nd ライン」「開発チーム」の3部門で受け付け、対応している。これまでは、問い合わせ内容を管理するツールがサービスデスクと開発チームとの間で異なっていたため、仲介する2ndラインが両ツールに情報を転記する必要があり、問い合わせの増加に伴い増大する転記の手間削減、転記ミスや不正確な情報伝達の撲滅などが課題となっていた。そこで、サービスマネジメントツールとして「ServiceNow」を採用。サービスデスクから2ndライン、開発まで運用ツールを統一したことで転記の手間を省き、情報の一元管理を実現。シームレスな情報活用により、問い合わせの傾向分析も容易になり、問い合わせ情報と顧客管理情報などを合わせて活用できる基盤を構築した。今後は、社内実践の知見を生かしながら他社への提案などの取り組みも積極的に展開していく。

背景

毎月数百件にもなるお客様からの問い合わせを部門間で共有するための「転記」の手間が膨大に

富士通のクラウドサービス「Fjcloud-0」を導入したお客様に「ヘルプデスクサービス」を提供しているのが、富士通のDC・クラウドサービス事業本部クラウドサービス事業部 サービスデリバリー部だ。同部の鈴木秀紀は、「サービスに関するシンプルなQAも含め月間数百件の問い合わせがあります」と説明する。

ヘルプデスクサービスは「サービスデスク」「2nd ライン」「開発チーム」の3部門で運用されていた。サービスデスクで受け付け、対処が難しいと判断した場合は2ndラインに受け渡し、さらに複雑な内容には Fjcloud-0

の開発チームが対応する。サービス運用プロセスは ITIL に準拠していた。ただし、ITIL ではお客様からの問い合わせの内容を管理するツールについての細かい規定はなく、迅速なサービス立ち上げを優先し、サービスデスク、開発チームそれぞれの社内標準ツールを採用したため、サービス開始当初は複数の運用管理ツールで問い合わせを管理していた。鈴木は、「管理ツールが異なっていたので、サービスデスクで受けた問い合わせ内容を2ndラインでサマライズし、開発チームの管理ツールに転記する作業が発生していました」と振り返る。

問題は転記の手間だけではなく、サービスデスク、2ndライン、開発チームの間では、お客様からの問い合わせと回答が何度も行ったり来たりする。その間に内容が少しずつ不正確になってしまうなど、サマライズの齟齬や情報伝達ミスも発生していた。

さらに、ひと月でどのくらいの問い合わせがあったか、どういう問題が多かつ



富士通株式会社
DC・クラウドサービス事業本部
クラウドサービス事業部
サービスデリバリー部
部長 高橋 勝



富士通株式会社
DC・クラウドサービス事業本部
クラウドサービス事業部
サービスデリバリー部
マネージャ 鈴木 秀紀



富士通株式会社
DC・クラウドサービス事業本部
クラウドサービス事業部
サービスデリバリー部
西田 聖一郎



富士通株式会社
DC・クラウドサービス事業本部
クラウドサービス事業部
サービスデリバリー部
中村 亜希

たか、どの機能に対する問い合わせが多いかなど、運用品質の分析においても管理ツールが異なっていることの弊害があった。サービスデスクと開発チームの、それぞれの管理ツールからデータを取り出して統合しなければ分析できなかったのだ。

鈴木は「サービス拡大に伴い問い合わせも増え、管理ツールが異なることの弊害が顕著になってきました」と指摘する。管理ツールを統合して転記の手間やミスをなくし、問い合わせ情報を一元管理してシームレスに活用できる基盤の構築が求められていたのだ。

ポイント

ITSMツールを一元化し情報の転記を不要に 大きな改善効果が期待できたインシデント管理から導入

同部では問い合わせ情報を一元管理するサービスマネジメントツール (ITSM ツール) として「ServiceNow」の採用を決定。2018年4月に ServiceNow 導入プロジェクトをキックオフした。採用の理由として鈴木は、「サービスマネジメントツールとしてグローバルデファクトスタンダードであること、Fjcloud-0 が取得している ISO や FISC、SOC2、PCI-DSS など各種セキュリティ認証の要件を満たしていたこと」を挙げた。

導入は富士通九州システムズ (FJQS) とともに進めた。FJQS には Fjcloud-0 開始時より業務を効率化する様々なツールの開発を委託。その高い技術力と Fjcloud-0 の運用プロセスにも精通していたことからパートナーとして最適と判断した。

導入は、ほぼ1カ月で完了。Fjcloud-0 のサービスデリバリー責任者で当時導入の陣頭指揮にあたった同部の高橋勝は、「ServiceNow に関する基礎的な知識が少なく、手探り状態での導入だった」という。サービスデスクの業務を ITIL ベースで運用してきたことから、ServiceNow の実装に必要なことは分かっていたものの、細かい使い方やカスタマイズについてはノウハウがなかった。そこで、ServiceNow 社のプロフェッショナルサポートを受けて社員を育成しながらの導入となった。

ServiceNow の導入にあたり、最初にターゲットにしたのは、インシデント管理のプロセスの効率化だった。高橋は、「最も問い合わせが多く、対応に人手と手間がかかっていたのがインシデントへの対応でした。そこをシステム化することで改善効果や費用対効果が見込めると期待しました」と語る。

システムの特長

必要な機能からスモールスタートで利用可能 情報の一元管理と活用が可能な基盤へと拡充できる

ServiceNow で一元管理することの優位性について、高橋は「SaaS で提供されるので、必要な機能から利用を開始できます。また、オプションとして後付けで別のサービスを追加したり、不要なら利用を中止したりと自由度が高い」と説明する。「これまでは、問題管理や変更管理など IT に関わるメニューでもそれぞれバラバラなツールで管理していました。これを一元管理することでコスト集約が見込めたのも大きな理由です。また、これまではツール間の連携部分を自分たちで作らねばなりませんでした。そういった手間が圧倒的になくなりました」という。「必要な機能を選択して利用する」ことができるので、スモールスタートで「業務効率化など大きな効果が期待できる」ところが特長だ。

同部では2018年以降、ServiceNow の変更・リリース管理、問題管理、ナレッジ管理と順次メニューを追加し、2019年にも独自開発による機能追加や改善を実施した。同部の中村亜希は、「ServiceNow のデフォルトの機能だけで

なく、我々の業務に合わせた自動処理機能や独自のユーザ管理機能を追加しました。こうした機能は従来、社内システムとして独立させていましたが、ServiceNow のワークフローに統合することで、End to End で一元管理できる基盤として整備することができました」と語る。

効果と今後の展望

問い合わせの転記に要していた時間を大幅削減 社内実践で得た知見を活用し社外への展開も

サービスマネジメントツールを ServiceNow に一元化したことで、様々な効果が出ている。まずは、業務効率の大幅な向上だ。サービスデスクと開発チームで別々の管理ツールを使っていたときには、問い合わせ情報の転記1回当たり平均10分程度を要していた。これが、転記が不要となったことで削減できた。

複雑な問い合わせの場合はお客様と開発部門の間を複数回往復することもあり、そのつど転記が必要だったことを考えると、時間の削減効果は大きい。仮に毎月300～500件の問い合わせがあったとすると、単純計算で月間50～80時間も削減できることになる。その結果、削減された時間でお客様対応に注力することができた。

また、問い合わせ内容の分析も、以前は各ツールからデータを抽出する必要があったが ServiceNow 上の自動レポート機能で一元的に実施できるようになった。これにより従来、複数人で2～3時間を要していた分析作業の時間を削減できた。さらにデータが一か所に集まっていると様々な改善のアイデアが考えやすくなり、社内メンバーから日々上がってくる ServiceNow 改善要望の対応やエンハンス加速にもつながっている。

また、同部の西田聖一郎は、お客様からの問い合わせ内容を「そのまま確認できるようになったことも大きな効果」という。「以前は転記された情報しか見られませんでした。導入後はお客様とサービスデスクとのやり取り、2nd ラインとのやり取りを『生の記録』として確認できるようになりました。お客様が本当は何にお困りなのかをサマライズされた情報ではなく生の情報を知ることによって、調査のポイントを明確にし、対策をご提案しやすくなりました」。

ServiceNow で独自に管理機能を作成したことで、必要な際には Fjcloud-0 をお使いのお客様に対する広報文面作成と内容の管理もできるようになった。こうした効果は、お客様満足度の向上にもつながる。

同部では今後、今回の ServiceNow の社内導入実践で得た知見を活用し、構成管理や資産管理、SLA 測定などまだ網羅していないプロセスをサービスマネジメント管理に適用し、横展開をしていくという。

また、コロナ禍をバネに新たな効率化の取り組みも始めている。テレワークを前提としたとした富士通の方針である「Work Life Shift」への対応として鈴木は、「ServiceNow のコンポーネントである Now Mobile を活用してスマートフォンからのアクセスを可能にし、働く場所を問わずに業務ができるようにすることも検討していきたい」と語る。「ビジネスチャットツールとの連携による生産性の向上など、取り組めることはまだまだある」

さらに、ServiceNow の社外への提案も検討していく。ITIL に準拠したサービスマネジメントを実践している企業はもちろん、各種 IT サービスを提供しそのサポートを展開している企業であれば、サービス内容の変更管理、セキュリティ対策の実施状況の管理などに特化して ServiceNow を導入するという選択肢もあるだろう。今後、富士通では社内実践で得た知見とノウハウを生かし、お客様の業務内容に応じて、効率的なサービスマネジメントの在り方を提案していく。

お問い合わせ先

富士通コンタクトライン(総合窓口) 0120-933-200

受付時間 9:00～17:30(土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

<https://www.fujitsu.com/jp/>