

株式会社リコー 様

グローバルでのソフトウェアサポート業務の一元管理、可視化を実現

商品名	クラウドサービス ServiceNow		
課題		効果	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 各国の販売会社と地域統括会社の使用ツールとプロセスが異なる ■ 異なるツール間で情報の転記が必要で担当者の負担、転記漏れもあった ■ SLAやOLA、顧客ごとの状況を確認するのが難しかった 	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ クラウドサービスのServiceNowを導入してプロセスを標準化 ■ ソフトウェアサポート業務の一元管理、自動化を実現 ■ 単一データベースによる管理で顧客軸での状況の見える化が可能に 	→

株式会社リコーでは、グローバルでのサービス品質向上とガバナンスの強化を図るために、クラウドサービスの「ServiceNow」を導入。北米、欧州、アジアのソフトウェアサポートの業務プロセスを統合し、一元管理とビジネス変革への迅速な対応が可能な基盤を構築した。導入パートナーの富士通は提案から設計、構築、運用、保守に至るまで一貫した、グローバルでの積極的な支援を行い、プロジェクトの成功をサポートした。

導入の背景

グローバルでのソフトウェアサポート業務での課題

リコーグループは、オフィス向け画像機器を中心としたソリューション、プロダクションプリンティング、産業用製品、デジタルカメラなどを世界約200の国と地域で提供している。日本、北米、欧州、アジア・パシフィックの4極体制で事業を展開する同社では、それぞれの地域に密着した販売・サポートを世界のほぼ全域で行っているが、サポートに関して一つの課題があった。

コピー機やプリンター、複合機には目的にあわせた快適な利用を実現する

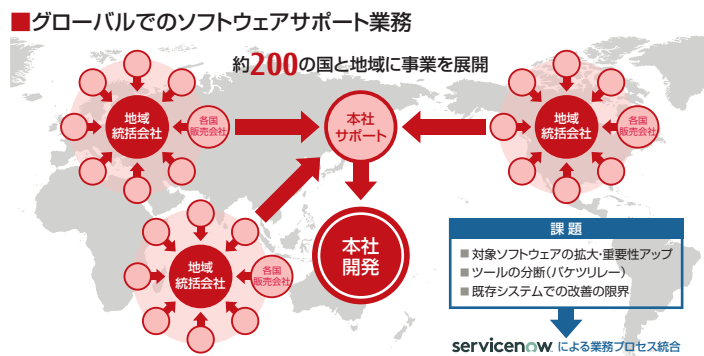


株式会社リコー
ワークプレイスソリューション事業本部
OS事業戦略センター
サービスソリューション支援室
TC統括グループリーダー
(兼)デジタル推進本部 改革推進センター
グローバル改革推進部
ソリューショングループ
石川 恒平 氏



株式会社リコー
ワークプレイスソリューション事業本部
OS事業戦略センター
サービスソリューション支援室
TC統括グループ
江畑 潤 氏

ために、さまざまなソフトウェアが搭載されている。そのサポートは、それぞれの地域における顧客からの問い合わせを各国販売会社が受け付け、地域統括会社が集約し、本社のサポートにエスカレーションされる。「各国の販売会社、



お客様プロフィール

株式会社リコー

本社所在地 〒143-8555 東京都大田区中馬込1-3-6

代表者 社長執行役員 山下 良則

設立 1936年2月6日

資本金 1,353億円(2020年3月31日現在)

従業員数 連結90,141名(2020年3月31日現在)

事業内容 オフィスプリンティング、オフィスサービス、商用印刷、産業印刷、サーマルなどの分野で事業を展開

ホームページ <https://jp.rieco.com/>

地域統括会社で使用ツールが異なり、各ツールの連携もないため、情報の転記が必要で担当者の負担が大きくなっていました。加えて情報の転記漏れなどもありました。そのため、SLAやOLA、対顧客での状況がわかりにくい状況でした」と語るのは、株式会社リコー ワークプレイスソリューション事業本部 OS事業戦略センター サービスソリューション支援室 TC統括グループリーダーの石川 恒平氏。従来の環境でSLAやOLAを調べるためには、表計算ソフトなどを使って手作業で集計し、確認する必要があったという。

「グローバルに、一元的に顧客軸で管理できるツールが必要でした」と石川氏は振り返る。そこで、顧客からの特別注文、ソフトウェアサポートの両方の情報を一元管理し、情報転記の工数削減、転記の漏れを防ぎ、さらにSLA、OLAも可視化するためのツールとしてリコーが選択したのが「ServiceNow」だ。

選定理由

グローバルでのServiceNow導入パートナーに富士通を選定

ServiceNowは、業務の標準化・自動化・可視化をコンセプトに、ヒト・モノ・カネの情報を単一データベース上で統合管理するクラウドサービスだ。ServiceNowが提供する多様なサービスで各業務システムを統合管理し、コストの全体最適化や一元管理・効率化を実現する。グローバルではすでにデファクト・スタンダードとなっており、リコーグループのソフトウェアサポート業務においても、北米で導入済みのほか、欧州でも導入に向けて当時動いている最中だった。

「北米にはすでにServiceNowのインスタンスが稼働しており、欧州でも導入ということで、シームレスな連携による一元管理を実現するために、日本でもServiceNowの導入を決めました」と石川氏。

ServiceNowを導入するにあたってのパートナー選定では、複数のITベンダーから話を聞いて検討を行った。その結果、ServiceNow導入のパートナーにリコーを選んだのが富士通である。

「ベンダーによっては、未経験の分野に消極的な姿勢を見せるところもありました。富士通には私たちがやりたいことを真摯に受け止めて、一緒に設計を考え、わかりやすく提案してもらいました。とくに、北米や欧州のServiceNowとの連携について、海外とともに積極的に取り組む姿勢が選定のポイントになりました」と石川氏。北米、欧州のServiceNow環境と整合性を取りながら日本およびアジア・パシフィックの新インスタンスとの同期を目指すプロジェクトにおいては、富士通の持つノウハウを最大限に活用できるメリットも選定の理由と付け加えた。

導入プロセス

密なコミュニケーションで迅速な開発を推進

プロジェクトは海外との連携が必要なため課題も多かったと振り返るのは、株式会社リコー ワークプレイスソリューション事業本部 OS事業戦略センター サービスソリューション支援室 TC統括グループの江畑 潤氏だ。とくに、北米と欧州のServiceNow環境を最大活用するためには業務の標準化が課題となった。「既存のやり方をそのまま移行するのではServiceNowの良さを生かせません。業務の詳細を見直し、あわせられる部分はあわせる形で標準化を進めていきました」と江畑氏は話す。

富士通を含む国内開発メンバーと海外メンバーとで国内・海外一体となったチームを組み、コミュニケーションもまさにシームレスに取りながらプロジェクトを推進。スピード感を持ってアジャイル型での開発を進め、設計から実装、テスト、レビューのサイクルを回すスプリント型でプロジェクトを進め、予定していた通りに2020年4月から本番での運用をスタートさせた。

「富士通は、ただ予定通りに進めるだけでなく、要件が変化した際はアジャイル的に迅速に対応し、現場でのQ&A対応から要件定義、今後の活用提案まで、あらゆる場面で支援してくれました。期待通りのシステムを構築することができました」と石川氏は富士通の対応を高く評価している。とくに、モジュールの選定などで、必要機能・コスト抑制の観点からどのモジュールが最適なのかアドバイスを受けることで、複雑なライセンス体系による影響を最小限にできたともいう。

効果と展望

一元管理と可視化、業務工数の削減を実現、さらに活用を広げていく

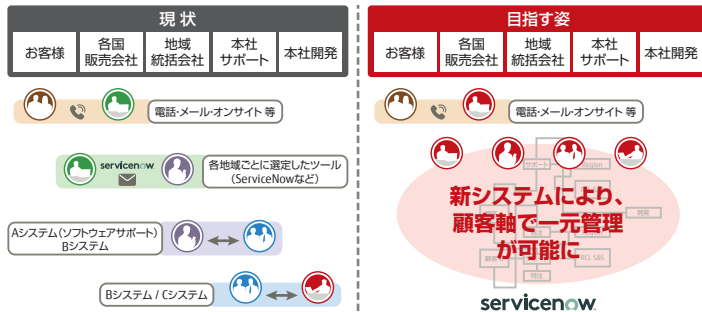
ServiceNow導入の効果については、「定量的なものはこれからですが、仕組みを統一できたことが第一の効果ですし、転記などの作業工数は確実に削減できていると思います。課題となっていたSLAやOLAについても、今回の導入で可視化を実現できました」と石川氏。江畑氏も「ツールがバラバラだったこともあり、手作業で行わなければならなかった集計作業など、確実に工数削減になっています」と語る。

ServiceNowの使い勝手についても評価は高く、「自分たちで小さな改善などを行うのも容易です。ServiceNowには標準的なガイドがあり、これからさらに業務の標準化を進めていくにあたって参考になりますし、標準化を進めていけばさらなる効果も見込めるのではないかと思います」と江畑氏はいう。

運用開始後ももちろん、富士通では積極的な支援を続けている。「保守契約も結んでいますが大きなトラブルもなく安定して利用できています。定期的にミーティングを行い、今後についての相談などにも真摯に答えてもらっています」と石川氏は富士通のサポートを評価している。

今回のServiceNowは、ソフトウェアサポート業務と顧客からの特別注文の部分での導入となるが、すでに社内の他部署からも使い勝手や効果などの問い合わせがあるとのこと、さらなる活用拡大も考えられる。「引き続きServiceNowを活用していき、積極的に改善を続けてさらに効果を高めていきます。まずは北米と欧州の連携をさらに深めて、問い合わせ対応工数の削減や自己解決率の向上などを図っていくつもりです」と石川氏は力強く語った。

現状と目指す姿



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/services/application-services/enterprise-applications/servicenow/>