

ServiceNowの導入効果を全社に拡大していくために、 利用状況や課題を可視化する富士通のアドバイザリーサービスを導入

窓やドアをはじめとしたArchitectural Products（建築用工業製品）の提供を通して社会を幸せにすることをパーパスに事業を展開するYKK AP株式会社様。ITサービスマネジメント領域でリーダーポジションの「ServiceNow」をいち早く導入し、7年以上にわたり活用してきた同社では、さらなる効果拡大に向けて富士通のアドバイザリーサービス「Fujitsu Customer Advisory and Support Excellence for ServiceNow（略称CASE）」を導入。ServiceNowを継続利用する中で生じていた課題を可視化・関係者での共通認識を持つことで、改善への取り組みを加速させている。

お客様について

事業活動の中で発明や創意工夫をこらし、常に新しい価値を創造することによって事業の発展を図ることが、お客様、お取引先の繁栄につながり、社会貢献できると考えた創業からの「善の巡環」と称した事業活動の基本をYKK精神としている。



YKK AP株式会社
IT統括部
ジャパンIT サービス
デリバリマネジメン
室長
辰己 義仁 氏



YKK AP株式会社
IT統括部
ジャパンIT サービス
デリバリマネジメン
小林 広季 氏

設 立：1957年7月22日
代 表 者：代表取締役会長 堀 秀充
業 種：製造業
従業員数：国内 12,802名（2023年3月末）
所 在 地：東京都千代田区神田和泉町1番地

導入の背景

ServiceNow 導入によりITサービスに関する社内文化を変革

YKK APにおけるサービスデリバリマネジメントの役割は、ITサービスのデリバリ（提供）に関する品質管理を目的として、運用管理の仕組みづくりや改善施策の立案などを担うこと。その室長を務める辰己義仁氏は、2017年にServiceNow ITSM^{※1}を導入した経緯を以下のように振り返る。

「かつては拠点ごとにIT担当者を置き、各拠点のニーズに沿ってITサービスを提供してきました。ITに関するインシデントが生じると、ユーザーである社員から連絡を受けた各拠点の担当者に対応するため、IT部門全体で見ると、どの拠点でどんなインシデントが生じているのかが把握できず、復旧対応に時間がかかっていました。一方で、対応状況を可視化する仕組みが整備されていなかったため、社員は自分が報告したインシデントの処理状況が確認できず、不満を募らせるという課題もありました。そこで、インシデント対

応をはじめとした運用管理体制を再構築し、社内向けのサービスデスクを設けるとともに、その根幹を支えるプラットフォームとしてServiceNow ITSMを導入したのです」。

ServiceNow ITSMを選んだ理由について、「ITサービス管理の領域では世界的なデファクトスタンダードであり、ITIL[®]^{※2}にも準拠しているなど、将来的にはグローバルで活用したいという当社ビジョンに最適だと考えました。加えて、SaaSで提供されているクラウドサービスのため、すぐに導入できるというのも大きな魅力でした」と小林氏は語る。「それ以前にも、対応窓口として電話やメールに加えて社内掲示板などを設けてはいたものの、社員からすると必要な情報がどこにあるかが不明瞭でした。そこで、インシデントの報告や問合せなどはITSMに一本化することで、社員からの問合せ状況やサービスデスクでの対応状況などがタイムリーに把握できるようになりました」（辰己氏）。

辰己氏とともにServiceNowの全社展開を進める小林氏は「ITSMの導入によって、IT部門とユーザー社員の双方で文化が

変わったと感じている」と手応えを語る。「ITSMを活用することで自然と社員のITリテラシーが高まり、提供されるナレッジを活用して自己解決できるようになり現場からの不満が解消されました。IT部門でも、提供するナレッジの閲覧数や評価が可視化されること

が励みとなり、よりわかりやすいナレッジ提供につながるという好循環が生まれています。また、インシデント対応に要する時間が削減されたことで、社員の求めるITサービスを開発・提供するという本来の役割に注力できるようになりました」。

「導入開始から数年かけて、ServiceNowのユーザーは国内全拠点の社員に拡大しており、IT部門だけで活用するのはもったいないと感じていました。幅広い部門・機会で活用できると思いながらも、現状では、そのメリットや活用方法を他部門に共有できていません。もっとServiceNowの各サービスについて理解を深め、どの部署で、どの機能をどう活用すれば効果的かを考える必要があり、CASEをはじめとした富士通のサポートを期待しています」。

YKK AP株式会社 IT統括部 ジャパンIT サービス デリバリーマネジメント室長
辰己 義仁 氏

導入のプロセス

導入当初は予想もしていなかった課題に気付く

ServiceNow ITSMの導入に大きな手応えを感じた同社では、利用範囲のさらなる拡大を図る一方で、現状の利用状況について不安を感じていたという。「導入開始からの7年間で様々なカスタマイズを加えており、結果として非効率な使い方をしているのではないかと懸念がありました。また、ServiceNow自体も進化を続けており、使いこなせていない機能もあるのではないかと、といった不安もありました。そうした懸念や不安を富士通に相談したところ、新たなサービスであるCASEを紹介されました」と小林氏は語る。

CASEは、ServiceNowのグローバルパートナーであり、国内最大級のユーザーでもある富士通が、自らの利用経験を踏まえて開発した、ServiceNowの価値を最大限に引き出すためのアドバイザーサービスである。社内実践にとどまらず、企業向けサービスとして2024年1月から提供を開始するに先立ち、国内有数のServiceNowユーザーである同社に2023年9月から先行トライアルを提案し、導入の運びとなった。

「提案いただいた当初は、正直なところ半信半疑でした。しかし当社側に作業負担が少なく、短期間で手軽に利用できるのであればと、まずは3項目のレビューを利用しましたが、結果は驚くものでした」と小林氏は振り返る。「まず、セキュリティ・レビューでは、意外なほど多くのリスクが潜んでいることがわかりました。もともとOOTB※3の利用には疑問を持っていませんでしたが、実際はベストプラクティスを活用して会社ごとに最適化する必要がありました。レビューの結果を見て、まだまだ改善ポイントが存在することが理解できました。また、ライセンス・レビューでは、ライセンスを付与しているのに未使用のユーザーが少なくないことがわかりました。不要なライセンスなのか、あるいは周知不足のため使いこなせていない

のか、その原因を調査することでライセンスの棚卸につなげていきたいと思っています。最後に、コンフィグレーション・レビューでは、似たようなカスタマイズを共通化せずに個々に適用し、非効率な開発をしていたことについて改善のアドバイスを受けました。今後は開発の標準化により効率的な運用につながると期待しています。まだ一部分しか評価していませんが、日々運用に追われて改善を見過ごしていた部分が可視化され、課題が解決できる目途が見えてきました。」（小林氏）。

SaaSサービスは一般的に導入やメンテナンスの容易さが利点とされるが、ServiceNowは拡張性が高く、やりたいことを実現できるため環境設定には注意を払う必要がある。富士通のCASEを活用することで、体系化された第三者的な視点から最適な環境設定についてのアドバイスが得られる。ServiceNowユーザーにとって力強い存在となるだろう。

導入の効果と今後の展望

ServiceNowの価値を最大限引き出すため、富士通の継続的なサポートを期待

同社では、2030年に向けた「ITビジョン2030」を策定。2030年までにITサービスのプロセスやインフラ、セキュリティなども含めてグローバルな一元化を図るとのビジョンを掲げている。「このビジョンの実現に向けて、富士通と一緒にServiceNowのさらなる活用を追求していきたい」と辰己氏は語る。

「CASEについては、まずは3つのレビュー結果をもとにした改善活動を検討しているところですが、まだ利用できていないCASEの機能も豊富なので、さらなる活用に期待しています。

ServiceNowについては、まずは当初の目標であるIT業務全体の可視化・効率化がゴールに到達していないので、しっかりと

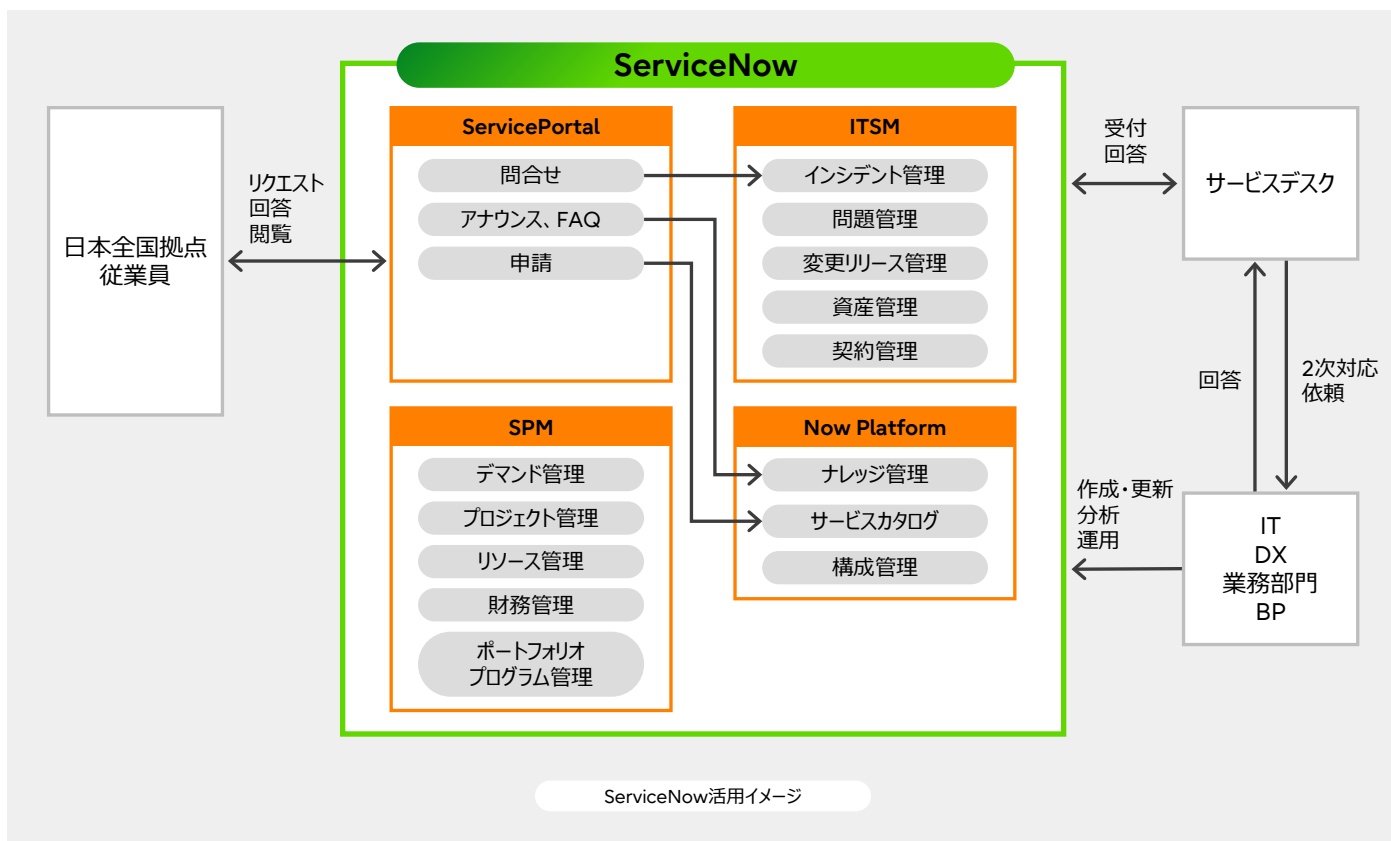
注釈 ※3 OOTB（Out of the Box）：「箱から出した状態のまま」利用することを指す。個別のカスタマイズなどを施さず標準機能で利用すること。

KPIを設定し、何をもってゴールとするのか、現在は何の程度まで達しているのかを明確にしたいですね」（辰己氏）。

同社がその先に見据えるのは、他部署も含めたServiceNow全社活用・グローバル活用だという。「導入開始から数年かけて、ServiceNowのユーザーは国内全拠点の社員に拡大しており、IT部門だけで活用するのはもったいないと感じていました。例えば、人材採用時に、総務での名刺手配やパソコン手配、人材部門で受入登録するなど組織を跨いで1つのリクエストで申請することで利便性が向上すると思っています。しかし、幅広い部門・機会でも活用できていると思いますが、現状では、そのメリットや活用方法を他部門に共有できていません。もっとServiceNowの各サービス

について理解を深め、どの部署で、どの機能をどう活用すれば効果的かを考える必要があります、CASEをはじめとした富士通のサポートを期待しています」（辰己・小林両氏）。

「当部署のミッションは、ITサービスをどのような形で提供すれば、社員のニーズを満たせるのかを考えることですが、ServiceNowに限らずIT全体が急速に進化を続ける中、部署内だけで対応するには限界があり、時間もかかります。その点、長きにわたって当社をサポートされている富士通であれば、当社のビジネスや組織風土についても理解が深く、的確なサポートをいただけるのではないかと期待しています」（辰己氏）。



- 記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
- 記載されている肩書きや数値、固有名詞等は取材時（2024年1月時点）のものであります。

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）