

人事総務業務のデジタルシフト ～ServiceNowプラットフォームが生み出す価値 「HR Onboarding」のご紹介～

デジタルを駆使した業務プロセス変革が加速する現在、人事総務業務においてもデジタルシフトが急務となっています。ニューノーマル時代を迎え、従業員や求職者とのコミュニケーションにおいてもオンラインの比重が高まる中、いかにUXを向上させていくのか。人事総務ご担当者が抱える課題へのソリューションとして、「ServiceNow」をプラットフォームとした「HR Onboarding構築支援サービス」をご紹介します。

[講演日: 2021年12月8日]

予測できない時代、 急速に進むデジタルシフト

～変化する世界と
これからの働き方改革～

講演者：富士通株式会社
グローバルマーケティング本部
マーケティング変革統括部
エグゼクティブエンゲージメント部
シニアエバンジェリスト 松本 国一



日本で「働き方改革」が本格的にスタートして5年、従業員千人以上の企業の約9割が取り組みを進めているものの、「効果を実感できていない」との声が約7割を占めるのが現状です。

働き方改革が求められる背景には、日本の社会が直面する環境変化、すなわち「働く人の減少」があります。少子高齢化の進展により、2060年には労働力人口が2020年比で4割減少すると予測されています。介護離職や副業・兼業による減少を加えると、トータルで8割もの労働力が失われることになり、残った社員だけで従来の業務を賅うには、これまでの5倍働く必要がある計算になります。

日本ではなかなか改革が進まない一方で、世界は予想外の環境変化によって急激に変容しつつあります。COVID-19の感染拡大を抑制するために行動制限が課せられたことで、人々は、デジタルを活用すれば、オフィスに行かなくとも働けること、むしろ生産性を高める効果があることに気づき、より積極的にテレワークを選ぶようになりました。例えば中国では、オフィスワーカー 4億人のうち約6割を占める2.5億人が完全在宅勤務となり、「必要な場合のみ出勤」というケースも含めれば8割超が在宅勤務を選択。企業だけでなく、教育や行政のオンライン化も進み、人間中心の非接触型社会へと急速に進化しています。

こうしたデジタルによる社会変革は、中国だけでなく、アジアやアフリカなど世界各地で進んでおり、いまだ対面での業務にこだわり、紙中心、ハンコ中心から脱却できない日本は「デジタル後進国」となりつつあります。

コロナ禍で浸透したかに見えたテレワークも、現在では活用が減少傾向にあり、「環境が整っていない」「出勤しないと仕事にならない」という声も聞こえてきますが、そこには「テレワーク=在宅勤務」という

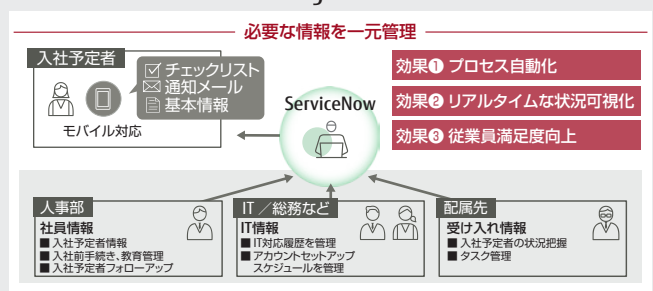
誤解があります。テレワークとは、離れて(テレ)働く(ワーク)こと。その意味では、お客様からのメールを外出中にスマートフォンで確認するのも、離れたオフィスでの会議にWebで参加するのも、立派なテレワークです。すべての社員が、すべての業務を在宅で行わなければならないというものではなく、できる社員、できるタスクから始め、徐々に周囲を巻き込んでいくことが、テレワーク普及のカギとなるでしょう。

時間や場所に縛られない働き方が広がっていけば、世界はオフィス中心ではなく、働く人を中心とした社会へと変容します。従業員1人ひとりが、組織や部門の枠を超え、持てる能力をいつでもどこでも発揮できる環境が実現するでしょう。そこで求められるのは、古い働き方の「常識」に捕らわれないこと。ただ従来通りの仕事を踏襲するのではなく、ムダなことはしない、より良いやり方に変える、といったスタンスを徹底することが重要になります。

こうした改革を実践するには、まずはチャレンジし、上手くいけば採用、失敗すれば軌道修正するといったアジャイル型が適していますが、日本ではしっかりとプランを練って、失敗の少ないやり方を模索したうえで取り組むというウォーターフォール型が主体。これではスピーディーな改革は望めません。従来のやり方を変えるのは困難が伴いますが、世界がデジタルによって急激に変容する今日、変わらなければ成果は望めません。この変化をチャンスにできるかは、働く現場の「ありがたい姿」を理解し、カタチにできるかどうかにかかっているでしょう。

本講演で示された環境認識のもと、セミナー後半では、図に示した「HR Onboarding 構築支援サービス」をはじめ、人事総務部門のデジタルシフトを支援するソリューションを紹介しました。ぜひ、裏面をご覧ください。

HR Onboarding 構築支援サービス



DX時代の採用プロセス、 この荒波を乗りこなし人財を輝かせる！ 今こそオンボーディングを最適化！

講演者：富士通株式会社 EBAS事業本部
ビジネスプラットフォームサービス事業部 中野 夏香

近年、注目されている「オンボーディング」とは、新たに採用した人材に対し、受け入れから定着・戦力化までを早期に行うための活動のこと。つまり、新しく入ったメンバーが、いち早く自身のポテンシャルを発揮して活躍できるよう、組織としてサポートすることを意味します。

オンボーディングが注目されるようになった背景には、新卒採用のような一括対応が難しい中途採用の増加や、人材紹介サービスの活用などによる採用コストの増加、さらには早期離職率の上昇など、様々な環境変化があります。加えて、ニューノーマル時代を迎えてリモートワークが浸透する中、従来のような周囲の社員によるフォローも期待できなくなっており、入社者に孤立感や不安感を与えないよう、これまで以上の組織的なサポートが必要だと認識されています。

富士通が提供する「HR Onboarding 構築支援サービス」は、「ServiceNow」のプラットフォーム基盤を活用することで、入社者の定着から早期戦力化までをトータルに支援します。具体的には、入社者のスマートデバイスにインストールしたアプリを通じて、必要な情報を、必要なタイミングで提供します。これにより、入社者は必要な情報をいつでも確認でき、安心感が増すとともに、人事への問い合わせも削減が見込めます。また、人事はもちろん、ITや総務、配属先の上司など、関連部署が必要とする情報を一元管理することで、関係者全体のパフォーマンスを最大化できるメリットがあります。

このサービスがお客様に提供する価値は、大きく3つあります。まずは「業務の効率化」。入社者の受け入れに関わる各部門の情報を一元管理することで、他部門との連携やリアルタイムな状況確認が可能となり、連絡ミスや手配漏れも防止できます。次に「現場の負荷軽減」。定型業務の自動化により、担当者の業務負荷を軽減し、本来時間をかけたい業務にリソースをシフトできます。最後に、「早期離職の抑止」。アプリを通じて会社と入社者のタッチポイントが増加し、UXが向上することで、入社者の不安を解消でき、内定辞退や早期離職の抑止につながります。

このように、システム化し、組織としてオンボーディングに取り組むことで、人事をはじめとした関連部署、さらには入社者も含めた関係者全員に効果・影響が波及し、様々な効果が見込まれます。DX時代の今だからこそ、オンボーディングを最適化して、人材を輝かせていきましょう！

ニューノーマル社会における、 従業員エンゲージメントと 生産性の向上

講演者：富士通株式会社 EBAS事業本部
ビジネスプラットフォームサービス事業部
マネージャー 三村 圭司

コロナ禍によるニューノーマル社会の到来が、従業員を取り巻く環境に大きな変化をもたらしています。テレワーク環境をはじめ、業務システムやプロセスは複雑さを増し、中には働きづらさを感じている従業員もいるでしょう。そこで求められるのが、従業員視点に立って構築したシステムを有機的につなぎ、1つのサービスとして提供することです。

富士通が提供する「ServiceNow HR Service Delivery」は、従業員が求める各種サービスを単一のプラットフォームで提供します。そのベースとなる「従業員サービスポータル」は、スマートフォンからもアクセス可能なコンシューマブルな環境で、従業員に「ここに来れば知りたい内容がすべて見つかる、分かる」と感じていただけるオールインワンの窓口となります。

ポータルの裏で動くデジタルワークフローは、4つの機能を有しています。第一に「問い合わせ・申請」。様々な問い合わせや申請がカテゴリごとにメニュー化されていて、問い合わせ内容が曖昧な場合の検索機能も充実しています。第二に、社内各部署に多様な形式で散在していたナレッジを一元化した「ナレッジデータベース」。問い合わせやワークフローに付随して必要なナレッジの参照を促したり、ナレッジが更新された場合は通知したりと、ナレッジの価値を正しく活用できる環境を整備します。第三に、従業員ごとに割り当てられたタスクを確認できる「タスク管理」。ワークフローとの連動により、メールからの脱却や生産性の向上を実現します。最後に「業務プロセスのデジタル化」。ツールだけでなく、業務プロセスも含めてデジタル化することで、ワークフローの効率化や定型業務の自動化を実現します。

これら4つの機能によって、従業員1人ひとりが、どこにいても一体感を持って働ける組織を実現でき、組織全体の生産性が向上するとともに、従業員のエンゲージメント向上も期待できます。富士通はServiceNow社のエリートパートナーとして、多くの提案・導入実績や技術者を有しています。興味を持たれた方はぜひ、ご相談ください。

ご紹介したソリューション

HR Onboarding 構築支援サービス

<https://www.fujitsu.com/jp/services/application-services/enterprise-applications/servicenow/service/hr-onboarding/>



[このセミナーについてのお問い合わせ](#)

富士通株式会社

EBAS事業本部 グローバルヘッドオフィス
富士通ServiceNow Webセミナー事務局

contact-servicenow2@cs.jp.fujitsu.com