

Experience the evolution: the Tokyo release

ServiceNow

最新プラットフォーム新機能ガイド

FUJITSU



Transform your business With Fujitsu ServiceNow Tokyo is here

ServiceNow の最新アップデート、Tokyo release が公開されました。このリリースは、当社と密接な関係にある地名を冠しているのみならず、我々がお客様課題の解決に向け注力している多くの領域に対して機能強化を行っています。

当社は、世界最高性能のスーパーコンピュータ「富岳」、量子現象に着想を得たコンピューティング技術「デジタルアニール」など、様々なテクノロジーを世に生み出し、社会やお客様の発展に貢献することに取り組んできました。変わりゆく世界の中、グローバル企業として、社会の変革に主体的に貢献する責任が当社にはあります。また、多様な価値を信頼でつなぎ、変化に適応するしなやかさをもたらすことで、誰もが夢に向かって前進できるサステナブルな世界をつくることを目指し、Fujitsu Uvance を立ち上げました。

当社と ServiceNow 社は 10 年以上にわたって協業関係にあり、お客様のデジタル変革をご支援してきました。私たちは、お客様が急速に変化する市場で持続可能な価値を提供するために、業務とサービスを高速かつ継続的に進化させることが必要だと考えております。この実現のために、50 年以上の System&Service Integrator としての経験、最先端の技術、さらにワールドクラスの ServiceNow 技術者といった、エンドツーエンドのケイパビリティを通して、世界中のお客様を支援していきます。

また、私たちは、ServiceNow 社のグローバルパートナーであるだけでなく、同社の最大の顧客の 1 つでもあり、社内のデジタル変革プログラムである FUJITRA や様々なビジネス基盤に ServiceNow を活用しています。グローバルの仲間と世界の課題解決への貢献を目指す当社が、私たち自身の変革のために ServiceNow をどう活用しているか、その「工夫」や「苦労」が、お客様への価値となるようご提案します。

当社と ServiceNow 社は、「Global Strategic Partner Academy」を通じて、国連の「SDGs」に沿うことを使命とし、様々なバックグラウンドを持つ人々のキャリアや人生の様々な段階でのスキルアップを支援し、必要とされるデジタルスキル、ビジネススキル、社会的スキルを習得するための障壁を減らすことで、これらの目標達成に貢献しています。さらに、より持続可能な未来のために地域社会が役割を果たせるよう、環境教育用のビデオや学習ガイドのシリーズを共同で制作しました。これらの教材は、気候変動に関する用語や、より良い未来を築くために私たち全員が果たすべき役割について、基礎的な理解を提供します。

ServiceNow Tokyo release は、社会的、ビジネス的な課題への対応を強力にご支援するプラットフォームです。この eBook では、このリリースの新機能と、それが企業や組織にとって何を意味するかをよりよく理解できるように解説します。

富士通と ServiceNow はこれからの未来に向けて、社会やお客様の様々な問題の解決、新たな可能性を創造する、そのためのご支援をさせていただきます。

Hajime Yamaguchi
Head of ServiceNow, Uvance
Business Applications, Fujitsu

1. Injecting your ESG ambitions into everything you do

気候変動が至るところで意識される時代となり、企業の経営層はこれまで以上にサステナビリティを優先させる方針を打ち出しています。しかし、これらを実現するのは必ずしも容易ではありません。

サステナビリティは、富士通の戦略の中核をなすものであり、Fujitsu Uvance を通じ、お客様が人、技術、アイデアを結びつけ、持続可能な未来を創造するためのご支援を行っています。こうした取り組みが評価され、富士通は EcoVadis の「持続可能なビジネスの実践」において上位 1% に選ばれています。

Carbon Accounting

Tokyo release の新しい Carbon Accounting 機能により、企業はプラットフォームを通じて直接 CO₂ 排出量を測定し、報告できるようになりました。また、企業のデータを一元管理することで、ESG 情報の管理における最大の課題の一つであるデータ収集に対応します。

施設管理者が作成したエネルギー使用量データ、製造現場管理者が作成した水使用量データ、財務チームが作成した固定費の炭素量など、Carbon Accounting はビジネス全体で収集したデータの標準化をご支援します。

また、今回のアップデートでは、データ入力のインターフェースがわかりやすく簡素化され、メートル単位の変換や排出係数の機能が追加されたため、ESG データの所有者は簡単に情報を入力できるようになりました。

Let's drive a sustainable future, together

Now Platform を基盤とした富士通の ESG コンサルティングサービスはお客様がより迅速に活用できるよう設計されており、お客様のビジネス全体でのサステナビリティ・トランスフォーメーション推進を強力にご支援いたします。

私たちは、お客様が ESG 目標の現状を明確にし、実行可能な目標を定義することをご支援いたします。そして、既存の ServiceNow プラットフォームアプリケーションと幅広い技術エコシステムを統合し、ESG データとステータスを一元的に把握できるようにし、適切なアーキテクチャでこれをサポートします。

What we love

“Tokyo release ではデータ入力が簡素化されたので、より正確でタイムリーなデータ取得のために、様々なお客様で導入が促進されるでしょう。さらに、新しい Carbon Accounting 機能は、お客様が以前よりも迅速かつ容易にプラットフォームの活用を開始できるようになります。富士通の ESG コンサルティングサービスによる手法は、お客様がすぐに行動を開始できるように、価値実現までの時間を短縮できるように設計されています。世界中のお客様とパートナーシップを組み、お客様サステナブル・トランスフォーメーションをご支援させていただきます。”

- Carey Blunt, Global Head of ServiceNow Offerings

※本ページ記載の「Fujitsu ESG Transformation, powered by the Now Platform」オファリングは英語のみ提供可能（2022 年 10 月時点）

2. Becoming more collaborative through inclusivity

分散した従業員間で効果的にコラボレーションを行うことは、現代のワークプレイスにとって不可欠な要素となりました。リモートワークやハイブリッドワークから、全従業員の 80%を占める現場メンバーへの権限付与まで、テクノロジーはどこにいても一貫した体験を人々に提供する方法において大きな役割を果たすことができます。

Multilingual email notifications

お客様に最も期待されている機能の一つである多言語メール通知も、Tokyo release の新機能に含まれています。この機能を利用するには、無料のプラグインを使用する方法と、サードパーティの翻訳サービスとシームレスに連携してプロセス全体を自動化するダイナミック翻訳機能の 2 つから選択できます。ユーザーは、希望する言語を設定するだけで、すべての通知が自動的に翻訳されます。ユーザーは希望する言語を設定するだけで、送信側と受信側のどちらにも追加で負担をかけることなく、受信するすべての通知が自動的に翻訳され、全体としてよりユーザーフレンドリーな体験につながります。

What we love

“これは、複数の地域で事業を展開する企業にとって画期的なことです。管理者が通知を発行する時間を短縮するだけでなく、ユーザーにとってより包括的でパーソナライズされた体験を容易に作り出すことが可能になります。”

- Wojciech Bonk, Lead Technical Consultant



Virtual Agent

バーチャル・エージェントのアップデートでは、言語を動的に検出し、会話をユーザーの好みの言語に翻訳することで、アクセシビリティ機能を向上させることができます。さらに、インタラクティブ・ボイス・レスポンスのトピックを有効にすることで、より直感的なサポートが可能になります。ユーザー・ジャーニーにおける主な課題は、回答をすばやく簡単に見つけることの難しさですが、MS Teams と Slack を通じて会話を促進するトピックに合理化できるようになり、ユーザーが長いトピック・リストを移動するために費やす時間が短縮されました。

What we love

“これは、顧客と従業員に包括的な体験を提供するための大きな一歩です。解決までの時間が短縮され、ユーザーが必要な答えを最初に見つけることが容易になります。”

- Carey Blunt
Global Head of ServiceNow Solutions

What we love

“人材が減少し、柔軟でバランスの取れた働き方が可能な、優れた従業員体験の実現にますます注目が集まる中、仕事のスケジュールをいかに効率よく組むかが、これまで以上に重要になってきています。さらに、企業はコストと環境の両方の理由から出張についてより慎重に考えるようになっており、出張の削減や短縮に基づいてスケジュールを最適化できることは非常に重要です。当社の Fujitsu Field Service Optimizer とともに、Field Service Management の新機能は、それを可能にするゲームチェンジャーです。”

- Nicholas Lee
Sr Director, Vice-Head, Solution Innovation Consulting

Field Service Management

FSM は、Tokyo release において、様々なルール設定が可能なキャパシティベースの訪問スケジューリング、プランナーが定義されたテリトリー内の要員にのみ作業を割り当てることができるテリトリープランニング、フィールドサービス要員が移動中に部品の要求と調達を可能にする在庫管理などの機能拡張が行われています。

Stay ahead of the field with Fujitsu Field Service Optimizer

当社の Fujitsu Field Service Optimizer は、Digital Annealer を活用して、Now Platform に次世代の量子インスピレーションコンピューティングを導入し、ビジネス目標にダイナミックに対応することで、FSM を次のレベルへと引き上げ、複雑な決定をシンプルにすることを支援します。

この技術により、ビジネスに最適なスケジュールとルートを見つけることができ、SLA を確実に達成し、フィールド要員とお客様により良いサービスを提供することが可能になります。交通状況や天候などのリアルタイムデータを考慮して、スケジュールを最適化することも可能です。

3. Boosting productivity through greater intelligence

Task Intelligence

AIと自動化が日々の煩雑な手作業から私たちを解放してくれるという考え方は、多くの従業員に長く約束されてきたものです。**Task Intelligence**は、お客様の一般的な反復タスクを特定し、AIを活用したケースインテリジェンスによって自動化することで、お客様業務の効率化を実現します。リリース当初は、カスタマーサービスマネジメントで利用することが可能で、データの正確性を向上させる機会を提供し、解決時間の短縮と顧客体験の向上につながります。

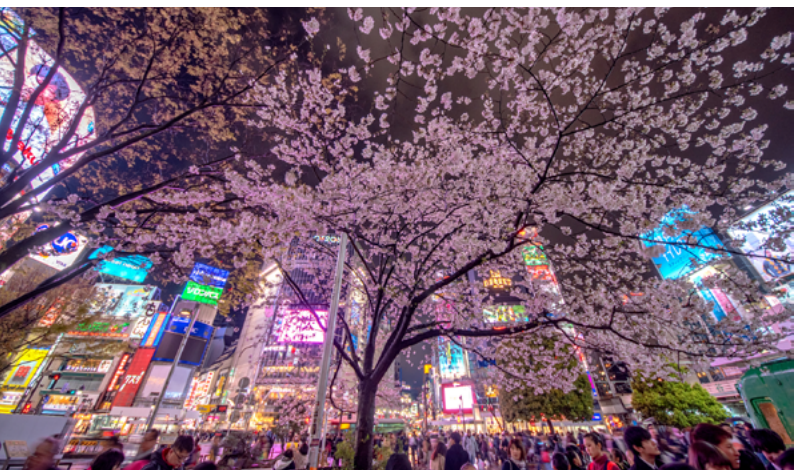
今回のアップデートには、PDF、PNG、JPEGなどの構造化または半構造化データ入力からフィールドを自動入力するドキュメントインテリジェンスが含まれており、手動でのデータ入力工数を削減します。インテリジェント・ルーティングは、ケースを分類し、お客様の感情を理解して効率的に優先順位を付け、適切なチームに誘導することができるようになります。

What we love

“競争の激しい市場において、企業はお客様と従業員の体験を向上させながらコストを削減する方法を継続的に検討しています。Task Intelligenceは、組織がこれを実現するための強化策を提供します。現場メンバーが手作業の負担を軽減することで、満足度とロイヤルティを高める顧客体験を提供するという、最も注力すべき業務に集中することができるようになります。”

- Carla Leighton, Head of ServiceNow Marketing





AI Search

Tokyo release には、グローバル検索およびワークスペース内の検索の両方でインテリジェンス検索による大規模な機能アップデートが含まれています。オートコンプリート機能と言語サポートの強化により、ユーザーとサービス・エージェントの両方が必要な情報を見つけやすくなり、より迅速に問題を解決することができるようになったため、すべての人にとって体験価値の向上が見込めます。

ServiceNow Vault

優れたユーザーエクスペリエンスを提供することは、単にサービスエージェントと対話するときにかかること以上のものです。企業にとって、顧客の個人情報を危険にさらすことは風評被害への最短ルートの一つであり、データプライバシーとセキュリティはすべての個人にとって重要な考慮事項となっています。また、より多くの機密情報がクラウドに保存されるようになり、企業や組織は強固なセキュリティ基盤を構築すると同時に、コンプライアンス要件を満たしていることを確認する必要があります。

ServiceNow Vault は、特定のデータフィールドを匿名化し、組織がデジタル証明書を管理する方法を簡素化することで、データのコンプライアンスを強化します。プラットフォーム暗号化、データ匿名化、機密管理、コード署名、ログ転送の 5 つの主要サービスで構成され、企業のコンプライアンス、信頼、ガバナンスの向上を支援します。

What we love

“これは、様々な作業の効率化に大きく貢献するもので、ユーザーがサポートチケットを開くことなく潜在的な解決策を特定できるよう、ServiceNow の機能を向上させるものです。組織にとっては、コスト削減、効率性の向上、より良いサービス体験の提供につながります。また、AI と機械学習機能を活用しているため、時間の経過とともに予測や提案の改善が期待できます。”

- Gerald Harris, Director of ServiceNow, Fujitsu America Inc

What we love

“セキュリティに関する優先度は、今後ますます高まっていくでしょう。ServiceNow Vault には、データ損失の防止、データ変更の監査証跡の生成、規制への準拠を強化するために組織が必要とする主要なサービスが含まれています。セキュリティが強化されたことで、機密データが堅牢に保護され、業界のベストプラクティスに沿って管理されるという確信のもと、組織全体でさらに幅広い範囲にワークフローを展開する機会が提供されます。”

- Andy Lockard, ServiceNow Certified Master Architect, Fujitsu

4. Driving employee engagement through automation

魅力的な従業員体験の創造は、優秀な人材を惹きつけ維持することを目指す企業にとって、依然として最優先事項となっています。ここ数年、企業が経験した大きな変化の1つは、ハイブリッド型ワークモデルへの移行でした。このことは、従業員がどこにいても、そのニーズをサポートするために、組織がリーダーにどのような権限を与えるかに影響を及ぼしています。

HRSD Manager Hub

Tokyo release における HRSD の新機能は **Manager Hub** です。この Hub は、インサイトと推奨されるアクションを通じて、マネージャーが積極的にチームに関与できるように設計されています。この Hub は、リクエストに対する包括的なビューを提供し、迅速な対応を可能にするもので、バーチャルエージェントの統合により、さらに迅速な対応が可能になりました。これにより、マネージャーは、休暇などの一般的なリクエストを承認するために、様々なポータルにログインする必要がなくなります。

Manager Hub は、チームイベント、従業員の誕生日、勤務記念日、入社・退社日などの重要なマイルストーンを可視化することで、より大きなエンゲージメントを促進することができます。また、キャリアアップ、社内異動、昇進など、従業員と一緒に成長するための計画を立てることも可能になります。グローバルな組織では、タイムゾーンを超えた包括的なビューを提供することで、マネージャーが会議のスケジュールやチームメンバーへのリクエスト送信のタイミングをより意識できるようにします。

What we love

“これまでの新機能や機能拡張は、リクエストやケースを処理するチームの負担を軽減したり、従業員がセルフサービスできるようにするなど、フルフィルラーやリクエストの役割に重点を置いてきました。Manager Hub の導入は、ビジネス成果を達成し、従業員の成長と発展を支援する上でマネージャーが持つ重要な役割を認識し、同時に、パーソナライズされたリソースを通じてマネージャー自身がリーダーとして成長することを可能にします。”

- Carl Fransen, New Zealand Practice Lead



富士通では、お客様が ServiceNow をアップグレードするために、現在ご使用中のプラットフォームを確認・評価し、どの新機能がお客様の組織に最も利益をもたらすかを見極めるお手伝いをします。

当社は、システムを止めることなく、できるだけ早く最新のリリースを使えるようにします。また、その際、セキュリティなど、お客様が最も重要視する事柄に影響が及ばないように配慮します。

既存の IT 環境がどのようなものであっても、私たちは時間をかけてそれを理解し、お客様がサービスの利用を維持・継続できるようにします。

そのため、お客様の目指すべき姿に必要な機能の発見、従業員エンゲージメントの向上、IT サービスマネジメントの効率化・最適化など、どのような場合でも私たちがご支援させていただきます。

その進化を体感していただくために、ぜひ弊社担当営業までお問い合わせください。

●ServiceNowは、米国ServiceNow, Inc.の米国における登録商標または商標です。

●その他、本資料中の会社名、商品名は各社の商標、または登録商標です。

※資料中では™マーク、®マークは表記していない場合があります。

●記載の情報は2022年10月時点のものです。

●このカタログに掲載されている内容については、改善などのため予告なしに変更する場合がありますのでご了承ください。

●「ESG」はEnvironment(環境)、Social(社会)、Governance(ガバナンス)を組み合わせた言葉です。