



# Engaging and empowering your workforce

Fujitsu and ServiceNow  
Employee Workflows



shaping tomorrow with you



## サービスとサポートを 従業員が必要とする場所へ

昨今の出来事から、あらゆる組織が迅速な対応を余儀なくされましたが、その多くは危機的状況に際して単に事業継続性を確保しようとしたわけではありません。

一夜にして職場のあり方を変えたのです。つまりは、従業員を企業システムや生産性ツールに素早く接続させ、どこからでも同僚や顧客とのコミュニケーションや連携が取れるようにしました。

実際、新たな働き方やより柔軟な業務慣行への移行はすでに始まっています。しかし今回のパンデミックは、隠れたトレンドを加速させ、これまでにない極端な行動へとそれらの組織を駆り立てました。差し迫った必要性が今、組織のレジリエンスを高めています。それはシステムやITのレジリエンスだけでなく、従業員や組織の文化にまで及びます。

従業員の積極的関与（エンゲージメント）が、ひいてはビジネスのアジリティや成功の基盤となります。そのようなエンゲージメントを促進するために組織に必要なのは、従業員に各自が望む働き方を可能にする柔軟性やツールを提供することです。従業員の適応力が高まるほど、ビジネスの適応力も高まるためです。

富士通は、従業員を業務のあり方の中心に置くことでエンゲージメントを促進できるよう、世界中のお客様を支援しています。当社が提供するいくつかのサービスによって、お客様の従業員は場所を問わず任意の方法で働けるようになります。そのために当社は、お客様の業務を理解し、独自のマネージドワークプレイスに関する専門知識を取り入れ、お客様固有の要件に沿ってアプローチの調整を行います。

その結果、互いにつながり、積極性を発揮し、各自の想像を超える成果を出せるようになった、適応力の高い従業員を確保できます。

# 従業員を 一番に考えた ソリューション



新しい業務の定義に取り掛かると、従業員体験に関する重要な問題が浮かび上がります。

従業員をいかにサポートし、士気を高めるか。従業員の日常業務のあらゆるところでいかに摩擦をなくすか。いかに信頼の文化を育み、創造力を引き出し、さまざまな労働形態をサポートしながら、従業員の福利を守るか。

これらの課題への対処なくして、組織が競争に必要な基盤や将来の変化に対応するためのアジリティを得ることはありません。

富士通では、お客様の従業員の生産性と福利を促進する活動や作業に重点を置いています。AIと自動化を駆使してプロセスを合理化することで、従業員が繰り返し発生する業務に時間をとられることなく、代わりに各自の知識やスキルを活かせる複雑な問題に取り組めるようにします。また、シンプルで直感的なサポートサービスの設計を支援して、従業員が問題を速やかに解決し、本来の仕事を進められるようにします。

富士通から ServiceNow をご採用いただくことで、業務の中心に従業員を置く、テクノロジーに支えられた文化を実現できます。

これにより、優れた人材を引き付け、離職を防ぐことが可能になると共に、従業員の組織への貢献が高まるでしょう。



## あらゆる段階で従業員との有意義なエンゲージメントを生み出す

富士通なら、従業員の組織との関わり方を改革するお手伝いができます。入社から退職の日まで、適切な情報が即座に得られることで、従業員はつながりを感じ、安心感や大切にされているという実感を得るものです。

顧客のように扱われる体験によって仕事をより身近なものとすることで、摩擦が減り、従業員が素早く問題を解決できるようになります。何よりも、従業員のエンゲージメントが高まると共に、組織に対する信頼が強まります。仕事をうまくコントロールできていると感じ、安心感を抱いている場合、従業員はより効果的かつ集中して仕事に取り組むことができ、成果も上がります。

富士通は、お客様の従業員を一番に考え、それぞれに独自の働き方があると認識したうえで、従業員にマルチチャネルのサポートオプションを提供することにより、彼らとどうやってつながるかの手段と統制をご用意します。つまり、自宅、外出先、オフィスなど場所を問わず、従業員が必要な支援を得られるようになるということです。富士通から ServiceNow をご採用いただくことで、新たなエンゲージメントの手段を定義して、優れた人材の士気を高め、成果が出せるようにすることが可能になります。



## 可視性と洞察を提供して従業員の能力を向上

お客様にとってのもう1つの課題として、いかに意思決定に必要な情報を従業員に提供できるかが挙げられます。情報のサイロ化を解消し、異なるアプリケーションや部門を越えてデータを関連付けるにはどうすればいいでしょうか。また、手作業を自動化し、セルフサービスを提供して、優れた人材が付加価値を生み出す業務に集中できるようにするにはどうすればいいかも考えなければなりません。

富士通は、業務プロセスをデジタル化し、従業員を中心とするサービスをさまざまな場所にいる従業員に提供する方法を理解しています。お客様のすべてのシステムの情報を一元化して信頼できる単一の情報源を生み出すことで、洞察を引き出し、プロセスを合理化して、よりスマートな意思決定を可能にします。そのためのデータに、組織と従業員がアクセスできるようにします。お客様にとって、サポートをそれぞれのニーズに対応させるための方法や、自動化できる作業、従業員がより効率的に働けるようにする方法などを理解できるようになることを意味します。また、従業員にとっては、どこで働いていても必要なすべての情報が得られるため、顧客のニーズをより深く理解したうえで、迅速に対応できるようになります。

富士通の専門知識を ServiceNow と組み合わせることで、お客様の部門でサービスへのアクセスが簡素化し、業務のあらゆる要素を結び付けることができるよう支援します。

生産性と福利に関する洞察を得ることで、キャリア全体を通して従業員へのサポートを向上させることができます。



# 導入事例



## サービスデスクを 改革

### 課題

#### 組織

Howmet Aerospace

Howmet は、イノベティブなパートナーと共にサービスデスクの業務改善を行いたいと考えていましたが、従来のサプライヤーでは力不足でした。当社が求めていたのは、エンドユーザーをサポートできるグローバルなサービスデスクのソリューションでした。

### ソリューション

ServiceNow を利用することで、24 時間 365 日稼働するグローバルサービスデスクを実現し、英語、スペイン語、ドイツ語、オランダ語、ハンガリー語、フランス語、ポルトガル語に対応して、22,000 人のユーザーをサポートできるようにしました。データに基づくシフトレフトのアプローチにより、チャット機能を利用したオムニチャネルのサポートなど、提供されるサービスの改善方法を数多く見つけ出し、Howmet の従業員に役立つソリューションを実現できました。

### 結果

Howmet は、よく寄せられるリクエストを自動化することでチケット件数を 30% 削減したほか、ローカル言語の最適化によって問い合わせへの対応時間を 25% 短縮しました。現在、セルフサービスによってユーザーが操作できるようにすると同時に IT リソースの消耗を減らすことで、従業員体験を高めながら、コストの削減を実現させています。このソリューションでは、米国テキサス州のリチャードソンにある富士通のグローバルデリバリーセンターからセキュアな問い合わせに対応することで、国際武器取引規則 (International Traffic in Arms Regulations) に準拠しています。

»富士通は、当社のサービス環境の管理に対して積極的で、即座に対応してくれます。最後に私のデスクに届いたインシデントのことを思い出せないくらいです。«

エドワード・ポートルース氏  
CIO、Howmet



## ServiceNow を利用して 複雑な問題を簡素化

### 課題

#### 組織

大手公益事業会社

同社の ServiceNow プラットフォームは、長年にわたるカスタマイズを経て複雑になっていました。またアップグレードは、完了までにも時間がかかりすぎ、極めて高い開発スキルが必要なため、コストがかさみ、管理が困難でした。そのため同社は、既存の ServiceNow への投資からより大きな価値を得るための支援を必要としていました。

### ソリューション

ITSM、SecOps、ITOM、Cloud Discovery、HR といった、まったく新しい ServiceNow インスタンスを実装しました。時間をかけて同社のニーズを理解したうえで、1,000 件を超えるユーザー事例を収集。その情報を基に、より迅速な解決とより簡単なサポートへのアクセス手段を提供することで、40,000 人に上る強力な従業員基盤により良い体験をもたらすプラットフォームを設計しました。

### 結果

業務に合わせてスケーリングして、より幅広いデジタル変革計画をサポートできる、将来を見越したプラットフォームを実現しました。従業員は、摩擦の少ないより迅速なサービスで恩恵を得ています。よくある質問に対する答えを容易に見つけることや、それぞれが都合の良い手段でサポートにアクセスすることが可能です。組織は、数か月かかっていた最新リリースへのアップグレードを数日で行えるようになっただけでなく、変更要求を承認する内部プロセスを 60 時間からわずか 4 時間にまで短縮することもできました。ほかにも、繰り返し発生する手動での業務から解放されたサービスデスクの担当者が、より良いサポートの提供に集中できるようになりました。

»アップグレードが数日で完了するほか、労力が大幅に軽減され、あらゆる面で格段に管理と維持が容易になりました。«

グローバルインフラストラクチャ & オペレーションズ担当  
VP



## ServiceNow から得られる 価値の最大化を支援

ServiceNow をすでにご利用の場合、  
当社の支援によりその効果を最大化できます。  
また、現在新たな投資を検討されている場合は、  
当社が ServiceNow の可能性を  
素早く引き出す方法をご紹介します。

詳細について、  
[お問い合わせください](#)

成功へと導く有意義な従業員体験を実現するには、業務改革の経験とそれを支えるテクノロジーを兼ね備えたパートナーが必要です。

その点において、当社は強みを持っています。お客様の目標を、時間をかけて理解し、ServiceNow を活用して従業員を引き付ける直感的な体験を提供します。また、企業全体をつなぐ支援を通じて、サービスの継続的な改善に不可欠な包括的な可視性が得られるようにします。

それが従業員に情報への容易なアクセスを提供することを意味する場合でも、従業員のニーズへの理解を深め、より効果的に従業員をサポートできるようにすることを意味する場合でも、当社の焦点はお客様がそれらの目標を達成できるよう支援することにあります。

複雑な問題を簡素化する専門スキルと戦略的ビジョンを併せ持つ富士通が、ServiceNow を最大限に活用できるようお客様をご支援します。

## 富士通

©Copyright 2021 Fujitsu と Fujitsu のロゴは、日本およびその他の国における富士通株式会社の登録商標または商標です。その他の会社名、製品名およびサービス名は、それぞれ各社の登録商標または商標です。本書に記載されているハードウェアおよびソフトウェアの名称は、それぞれのメーカーの商標等である場合があります。第三者が各自の目的でこれらを使用した場合、当該所有者の権利を侵害することがあります。ID-7388-003/02-2021.

All rights reserved.