

FUJITSU

Maximizing  
what's possible  
with Fujitsu  
and ServiceNow



shaping tomorrow with you



## 複雑なプロセスから エフォートレスな体験へ

現代社会において企業が成功するには、従業員と顧客、両者の支えとなり刺激となる体験を生み出すことができなければなりません。しかもそれを、「唯一変わらないのは変化し続けていること」ともいえる激動の環境で、やり遂げる必要があります。

デジタルテクノロジーによって、すでにチャレンジャー企業が市場に破壊的変化をもたらし、顧客の期待を高めていました。そこへパンデミックを受けて各社が従業員を守る行動に出たことで、リモートワークをはじめとする動きが加速します。今や目指すべき目標は明白です。企業が繁栄を遂げるには、これまで以上に効率と俊敏性を高める必要があります。この先何があろうとレジリエンス（うまく対応できる能力）を失わないようにするためです。

では、この目標を達成するうえで何が妨げとなるのでしょうか。多くの企業にとって、時間をかけて積み上げられ、何かにつけ複雑な問題を引き起こす、まとまりのないシステム群といえるでしょう。日常の業務から顧客のサポートまで、すべてを非効率化させてしまう欠陥を抱えたプロセスです。こうしたサイロが、効果的な意思決定の実現に向けて組織全体を一元的に可視化することの妨げとなっています。

このような複雑さを解消するための経験と専門知識を富士通は持っています。お客様のニーズを満たすソリューションを提供できます。ServiceNowの知識をお客様の業務に取り入れることで、システムとデータの統合をお手伝いします。また、スマートなデジタルワークフローを実現し、マルチチャネルのオプションを提供するほか、外出先の従業員に役立つローコードアプリの開発も支援します。



ServiceNow を最大限に活用するには、Now Platform の専門知識だけでは十分とはいえません。目標を定めて、適切なソリューションを設計するための戦略的ビジョンが不可欠です。異種混合のシステム環境を統合して、ワークフローを効率化し、作業を自動化するには、技術的なノウハウも必要です。そのうえ、現在だけでなく将来的にわたってソリューションを存分に利用できるようにするには、個々の状況に合わせたサポートも欠かせません。

富士通は大局的かつ細やかな視点で、お客様の投資が速やかに価値を見出せるよう支援します。同様の問題を抱えた世界中の企業へ ServiceNow の導入に成功してきた実績に基づく当社の助言は、お客様の信頼に足るものと自負しています。

また、ServiceNow には幅広いサポートサービスが用意されており、ご利用いただくことで、組織の即応性を高めることができます。より良い意思決定を行い、従業員や顧客に最高の体験をもたらすデジタルプロセスを実現するための洞察も得られます。



その結果、より優れた方法で迅速に物事を進め、容易に適応できるようになります。

# 達成すべきことを 知る



IT 部門をサポートする目的で ServiceNow を利用してきたものの、既存の投資も最大限に活用したいと考えているかもしれません。

他の機能も検討したいと考えていらっしゃるでしょうか。あるいは、従業員と顧客の体験向上を目指しておられるでしょうか。そうすれば、企業をさらなる高みへと引き上げ、コストを削減することができます。また、業務を合理化し、顧客とのエンゲージメントを差別化することで増収を図ろうとしておられるかもしれません。

ServiceNow ならこれらの目標を実現できるという認識が、お客様の間でますます広がってきています。サービスマネジメント・プラットフォームというだけでなく、お客様の価値実現のあり方を確かに差別化できるものです。

本書では、お客様の部門からお聞きした共通の課題をご紹介します。



1

## ServiceNow への投資から得られる価値を最大化する

ServiceNow への投資を最大限に活用するには、その絶えず進化し続ける機能を組織のニーズに適合できる人材が必要です。とはいえ、適切なスキルセットを持つ人材を獲得して維持し、新しいプロジェクトを管理する一方で、現在のサービスに対応するのは容易ではありません。

富士通には、お客様の業務に ServiceNow を効果的に組み込むスキルがあります。技術の最先端を見据える富士通が目指すのは、お客様が望ましい成果をあげるには何が必要かという点です。まず「対象」と「その理由」を理解したうえで、コンサルティングの専門知識を実際にご提供します。次に、偏りのない技術的および業界固有のガイダンスを提供します。それは効果的な業務改革によって実現可能です。各種テクノロジーやプラットフォームにおける当社の幅広い専門知識を活かして、実装、統合、改革を進めます。

お客様が ServiceNow プラットフォームで現在できることを拡張する形で業務成果を求めている場合は、当社のすぐに利用できるソリューションや、パートナーネットワークのソリューションによって、プロジェクトの価値を素早く高めることができます。それと同時に、富士通では、お客様の業務を支えるプロセスの再設計に向けた最も複雑な要件にも不安なく対処します。あるいはご希望に応じて、お客様が将来を見越して ServiceNow の使用を最適化できるよう支援することも可能です。

運用環境が整ってからも、引き続き価値を提供してくれる ServiceNow プラットフォームを知っておくことも重要になります。富士通は、お客様のプラットフォームが当社の幅広い拡張可能なマネージドサービスにより、常に最新の状態に保たれ、セキュリティで保護され、最適化されるようにすることができます。



## 2

### Now Platform を利用してデジタル化により最適化されたエンタープライズを生み出す

従業員エンゲージメントを高めながら、コストを削減というプレッシャーにさらされ続けることは、目新しいものではありません。ただし、それを実現しなければならないスピードはこれまでにないものです。そして、その作業の複雑性も高まっています。表計算ソフトなどのツールでサイロ化され、データのギャップを生み出している現代のプラットフォームのことを考えてみてください。組織全体で人々を解放するために業務を自動化しなければならないプレッシャーや、データが関連付けられていない場合に洞察を求める声を。また、障害を予測して防ぐ必要があることや、より良い仕事をするためのツールをただ求めている従業員の存在を。これを正しく理解することは容易ではありません。

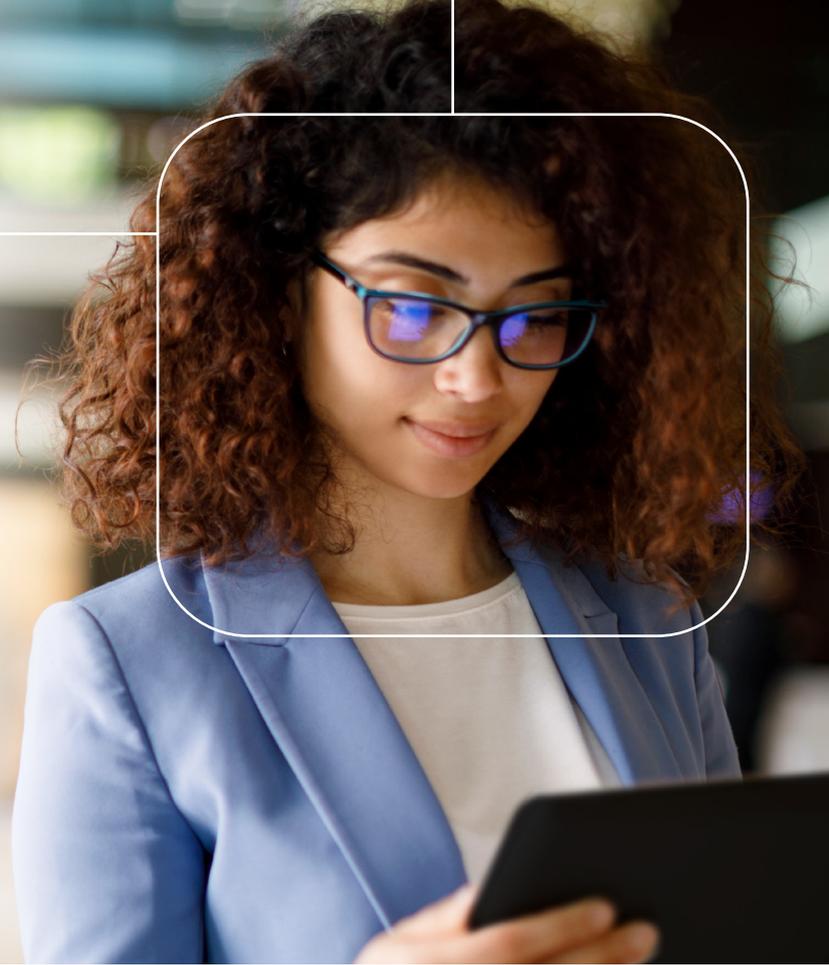
富士通は、お客様の各種システムの情報をまとめて、ServiceNow で業務の隅々にまでインスピレーションをもたらすプラットフォームとして再構想する方法を示し、信頼できるデータの一元化を実現します。そこから、業務を自動化してデータを関連付け、洞察を引き出してワークフローを合理化できるよう、ご支援します。従業員一人ひとりに合わせたサポート体験を提供し、変化に必要な関連データへのアクセスを従業員に提供できるようになります。仕事の重複や情報のギャップが解消されるため、より良い意思決定を素早く行うことが可能になります。さらに富士通は、お客様が Now Platform を利用して、従業員による作業のスマート化や業務のデジタル化に役立つローコードやノーコードのアプリを独自に開発できるよう、サポートすることも可能です。

このようにして、富士通と ServiceNow はお客様の働き方改革を実現します。

## つながるデジタル ワークフローを生み出す

今日、企業が自らを差別化するうえで重要な手段の1つとして、従業員や顧客に優れた体験を提供することが挙げられます。そのためには、プロセスをデジタル化すると共に、自動化を通じてそれらを向上させる方法を模索する必要があります。これにより、コストを削減して増収を図ることができるためです。

富士通は、お客様が卓越したパフォーマンスを發揮できるよう、つながるデータワークフローの実現をお手伝いします。



### IT 部門のワークフロー (IT workflows)

## IT 部門のサービスや業務をスケーリングして 関連付けると同時に、コストを削減

IT 部門のリーダーは、予測不可能な状況への組織の対応における中心となり、組織の適応とレジリエンス向上に寄与してきました。

そして今、この新たに手にしたアジリティに基づき、組織における業務のあり方を改革するチャンスが訪れています。しかしそのためには、レガシーシステムやクラウド・プラットフォーム、エンタープライズ・アプリケーションが混在し、その多くが独自の管理エコシステムを持つことで、資産の管理を難しくしている状況を解消しなければなりません。

富士通なら、ServiceNow を利用して複雑さの簡素化を支援できます。お客様が企業全体の業務を合理化する際、技術面で深い知識を持っている富士通は、最適なパートナーになれます。お客様は、IT 資産を効果的に管理するために必要な見える化を実現できます。

富士通のサポートにより、繰り返し作業を自動化し、問題を予測して防ぐための洞察を引き出し、リスクを検出して軽減。無駄をなくすることが可能になります。そのうえ、セキュリティにおける当社の専門知識と ServiceNow を組み合わせることで、データとシステムの安全を常にかん守ることができます。

現在、IT 部門には、消費者と同様、従業員にもより優れた体験を提供しなければならないという、プレッシャーがかつていないほどかかっています。富士通は、欠落を感じさせないサービスやプロセスを設計して提供することで、お客様の従業員が負荷から解放され、重要な業務の価値を高めることに集中できるようにする方法を理解しています。

## 従業員のワークフロー (Employee workflows)

## 内部のサイロ全体にまたがって消費者のような体験を生み出す

スタッフが積極的に関わるほど、その生産性や創造力は高まります。従業員の体験を向上させることが非常に大切なのはこのためです。

プロセスが合理化されサービスが関連付けられることで、お客様は新たな働き方を取り入れ、多様な仕事のスタイルをサポートしながら、従業員の福利を守ることができます。日常的な作業を自動化することで、従業員がその時間から解放され、より必要な業務に集中できるようになります。オンボーディングプロセスで適切な第一印象を与えることから、キャリアにおける節目を祝うこと、日常業務でチームをサポートすることまで、エンゲージメントは一貫性のある、容易で効率的なものでなければなりません。従業員は、必要なタイミング、場所、方法でサポートを得たいと考えています。それには IT 部門だけでなく、バックオフィスからフロントオフィスまで、組織のあらゆる部門からのサポートが含まれます。当社なら、エンゲージメントをあらゆる段階で促進する体験の提供を支援できます。

富士通は、現代の働き方の発展とサポートにおける市場リーダーです。当社が掲げる「Work Life Shift」のビジョンでは、組織がよりレジリエンスと適応力の高い働き方を実現できるよう支援します。テクノロジーだけでなく文化的変化を取り入れることで、障壁を取り払い、新たな働き方をサポートすれば、従業員が場所を問わずつながりを確保できるようになります。

人間中心のアプローチと ServiceNow の技術的理解を融合することで、富士通は、お客様の従業員が必要なときに必要なものを得られるようにすることができます。そして、どれだけの部門が関わっていても、すべてがエフォートレスに感じられるようになります。

*この結果は、セキュリティで保護された、生産的で、積極的に関与する従業員の基盤となります。*





## 顧客のワークフロー (Customer workflows)

### ロイヤルティを向上させる体験を生み出す

今日、企業が繁栄を遂げるには、顧客が求める優れた体験を生み出す必要があります。それは、容易で直感的に理解できる、素早く効率的なやり取りに対する顧客の期待に応えるということです。

その裏側では、自動化されたワークフロー、タイムリーな通知、サポートチャネルの選択肢、常に利用できるサービスの提供を意味します。しかしこれを実現できるのは、業務全体でプロセスやチームを結び付けると共に、従業員が並外れたサービスを提供できるようにした場合のみです。

富士通は、お客様のサイロ化されたシステム、情報、チームの点と点を結びすることで、業務を効率化し、プロセスをデジタル化して、洞察を引き出すことができるよう支援します。まずは当社の当該分野の専門家を動員し、お客様の業務を深く理解するところから始めるため、より迅速かつ優れた体験を生み出すカスタマーソリューションを開発できます。

これは、場合によってはAIを利用して、よくある質問への対応を自動化することを意味します。セルフサービスにより顧客自身が問題を解決できるようにする場合もあります。顧客が好きな手段で企業とやり取りできるようにするオムニチャネルサービスも考えられます。あるいは、問題があることさえ顧客が気付かないうちにサービスを復旧できるように、注文状況などを追跡することも可能です。どのようなソリューションがお客様の業務に適しているかにかかわらず、当社は顧客が何度も利用したくなる体験の創出をお手伝いします。

# 業界のベスト プラクティスを得る



小売



製造



金融サービス



公共部門

昨今、あらゆる分野にまたがる大きな破壊的変化が生じていました。分散型の就業形態への移行から、ほぼ一夜にして事業所の閉鎖と再開への対応へと一変し、コロナ禍によって誰もが試練にさらされることになりました。一方で、昨今の出来事は、組織がどれだけ迅速に適應できるかを浮き彫りにしました。

変化をもたらすデジタル体験を創出するには、業界と技術面の両方の専門知識が必要になります。そこで富士通の出番です。お客様の業界で実績を持つ富士通のスペシャリストなら、一般的な課題と結果を出す方法を知っています。お客様の業務を理解した当社のチームだからこそ、より多くの成果を得るのに役立つソリューションを提案できます。つまり、業界用語に精通したスペシャリストと密接に連携して、より効果的なソリューションへとたどり着けるということです。このような業界の洞察を技術力と整合させることで、富士通はお客様に明確な戦略的助言を提供し、ServiceNowを通じて実践的なソリューションへと変えることができます。



小売

## 結合されたプロセスと シームレスな体験を実現

オフィスから作業現場、倉庫に至るまで、富士通ならお客様のシステム、プロセス、従業員の統合を支援できます。これにより、業務効率を高めることが可能になります。しかし、それだけではありません。負荷から解放されることで、データと洞察によってすべての従業員が迅速な意思決定を、適切なタイミングで行える環境を実現できます。

つながる小売体験を提供することで、顧客基盤のロイヤルティを高める体験を生み出せるようになります。

»プロジェクトの所要時間が大幅に短縮されました。また、富士通は、複雑な状況のなかで要件を理解して、効率的で迅速な実装を成功させることができました。«

IT 担当副社長、  
小売部門





製造

## 洞察に基づくイノベーションで 未来をより適応可能なものに

最も複雑な業務でさえ、簡素化します。富士通の支援により、業務とサプライチェーン全体で新たなレベルの可視性と効率化を実現できるようになります。これは業務の生産性の向上を超えて、セキュリティとアジリティを常に両立するのに役立ち、新しい需要に適応できるようになります。

スリム化された、よりスマートでレジリエンスの高い製造へと続く道です。

»富士通の提案は当社のデータに基づいており、提供された当社の現状に関する洞察は、チームをうならせるものでした。富士通が製造業界を深く理解していることは明らかで、当社が見つかる確信もなく探していたものと文化的に適合するものだったのです。«

エドワード・ポートルース氏、  
CIO、Howmet





## 金融サービス

# トラステッドな未来を切り拓く

迅速にイノベーションを生み出す一方で、コンプライアンス遵守を徹底します。富士通は当該分野の幅広い理解を活かして、統合され、セキュリティで保護されたデジタル・サービス構築で、従業員および顧客への魅力的な体験を実現するお手伝いをします。

お客様の未来へとつなぐ取り組みをサポートできます。これによりお客様は、築き上げるのが難しい信頼という評判を犠牲にすることなく、チャレンジャー企業に挑戦することが可能になります。

»富士通は専門知識が豊富で、プロセスを綿密に計画して、当社の予算と時間枠のなかで達成できることを素早く判断してくれました。«

IT 担当責任者、  
小売銀行





公共部門

## つながる社会を実現する

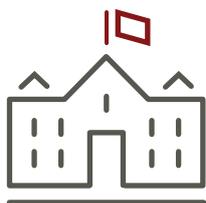
富士通が持つ技術的な専門知識は、市民に必要な情報やサービスへの円滑なアクセスを提供するのに役立ちます。また当社は、それをセキュリティで保護されかつ費用対効果の高い方法で行うための業界に関する知識も有しています。

当社のサポートを得ることで、業務改革を推進し、より効率的かつ効果的な公共サービスを提供できるようになります。そのため、透明性を高め、市民が利用者として期待するような体験をデジタルに提供して、市民を引き付けることができます。

»富士通チームは、当校が求める成果や目標を時間をかけて理解し、組織全体をサポートする ServiceNow 環境を円滑に導入してくれました。

チームが引き続きプラットフォームのメンテナンス、開発、管理においてサポートしてくれているため、当校のプラットフォームは常に目的に合っています。«

アリ・ヒルボネン氏、  
最高デジタル責任者、ユヴァスキュラ大学



## 富士通のサービス



富士通は ServiceNow の優秀なグローバルパートナーの 1 社として期待されるとおり、お客様が求める成果の実現に必要なサービスをすべて取り揃えています。世界中に、ServiceNow の可能性を引き出すビジョンとスキルを提供します。

### コンサルティング

組織の改革において必要なのは、会社のニーズと従業員のニーズに合わせて調整されたコンサルティングアプローチです。どのようなレベルの助言を必要とされている場合でも、富士通にはお客様の改革の成功を支援できる人材が控えています。デザイン思考を取り入れた成果ベースのアプローチを通じて、お客様に即座に価値を提供することが可能です。

偏りのない、経験に基づいた当社のガイダンスは、技術面から業界固有の専門知識まで幅広く対応できます。お客様の従業員と連携することで、従業員が何を必要としているかを明確に理解し、要件を満たします。また、お客様のプロジェクトを成功させるために、新たな働き方を組織の文化に組み込むお手伝いもできます。



### 実装

落とし穴を回避し、速やかに価値をもたらします。お客様が新たな専門知識を必要とされている場合でも、業務改革を目指しておられる場合でも、富士通には目標達成に役立つ Now Platform におけるスキルと経験があります。自動化された導入やテスト、セキュリティやリスク評価、アップグレードの互換性の確認といった技術によって、当社のサービスはお客様の投資の実装、アップグレード、最適化、および強化を支援します。

お客様のチームと連携し、開発アプローチとの整合を図ります。それにより当社はあらゆるステップで自信を持って進められるように、進歩の見える化（および実証）ができるようにします。

### 統合

効果的なプロセスの後ろには常に一連のデータ、システム、アクションがあります。シンプルなものから複雑なものまでさまざまですが、どれも実際の価値を効果的に高めるものでなければなりません。

富士通は、ServiceNow で事業をつなぐための専門知識と、複雑さを解消するための経験、そして充実したパートナーエコシステムを備え、お客様に素早く成果をもたらします。



### 業務プロセス改革

業務プロセスをデジタル化したいと思いつつも、ServiceNow 製品群で実現するベストな方法がわからない場合や、ServiceNow が現在カバーしていないプロセスをデジタル化する必要性を感じておられる場合もあるでしょう。ServiceNow では多彩な製品を取り揃え、絶えず機能を拡充して、お客様の業務ワークフローの効率化を図っていますが、最初からすべてをカバーしているわけではありません。そこで、Now Platform の機能の出番です。

開発の主要パートナーである富士通は、既存のサービスを補完する業務固有および業界固有のワークフローやソリューションを構築することができます。エンドツーエンドの業務プロセスを実現するには、改革を成功させる必要があります。





### マネージドサービス

ServiceNow の日常的な管理にエンジニアの貴重な時間をかけすぎていませんか。改革活動に注力したいとお考えの多忙な組織や、単純にふさわしいスキルセットを持たない組織には、富士通のマネージドサービスが解決策となります。当社へのご要望がコアプラットフォームのサポートか、ワークフローやアプリケーションのカスタマイズかにかかわらず、確実に最適化され利用できるようになることが、従業員および顧客体験における重要な要素となります。

当社の柔軟なマネージドサービスには、お客様がサービスプロバイダーに期待されるレベルの自動化、監視、サポートサービスが含まれています。またそれだけでなく、ワークフローの最適化や、継続的な変更サービス、アップグレード保証、セキュリティ評価といったプロアクティブなサービスを提供することで、お客様がサービスから得られる価値を継続的に向上できるようにしています。プラットフォームに関するさらなる支援を必要とされる場合には、いつでもお客様のニーズに適した継続的サポートについてお問い合わせください。プラットフォームを拡大していけます。

### App Factory

組織の強化に役立つと思われるものの構築方法がわからないといった業務ソリューションが、これまでにありませんでしたか。そこで、従業員の業務を実装するワークフローアプリによって、組織があらゆるプロセスをデジタルワークフローとして再構築できる必要があります。それを実現する目的として、ServiceNow App Engine が設計されました。ワークフローを次のレベルに引き上げ、従業員や顧客にとって使いやすい優れたユーザーインターフェースを備えたソリューションを生み出します。

当社の App Factory チームは、お客様の需要を満たすこれらのローコード、プロコードのソリューションを開発し、業務の進化に応じて適切な状態を確保するための知識を有しています。当社内で採用しているソリューションセットはこの方法で構築されたため、お客様にもその経験を活かすことができます。しかも、アプリの開発だけではありません。お客様がそれらのアプリから常に価値を得る一方でコストを抑えるために、絶えず最適化して、経時的に強化することができるよう支援することも可能です。



### トレーニング

富士通の ServiceNow 認定インストラクターが、お客様を中心にトレーニングを計画し、従業員に可能な限りノウハウの伝授を行います。そのため、遠隔教室での研修、手順の指導を必要とされる場合や、社内の推進者に対するサポートなど、その理由にかかわらず、現在だけでなく将来的にわたって ServiceNow を存分に利用していただけるようにすることに重点を置きます。

### ライセンス

ServiceNow の認定リセラーである富士通は、お客様に最適なソリューションの特定をお手伝いします。





## ServiceNow について 富士通に相談する理由

投資は必ず価値につながらなければなりません。  
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、  
当社が連携してその革新的な可能性を  
引き出します。

価値実現を一貫して強力に進めるには、それを可能にするテクノロジーの明確なビジョンが必要です。しかしそれは、お客様の組織におけるすべての変動要素をつなぐ実際的な考え方やスキルに結び付くものでなければなりません。その強力な統合において、富士通は強みを持っています。この能力により、ServiceNow を全社規模で完全に統合することができます。変化を加速し、リアルタイムで対応し、より良い情報に基づく意思決定を行うために必要な、360度の可視性が得られます。

組織を支える業務プロセスをデジタル化する場合や、顧客に提供する体験を改革する場合、あるいは単純に進化し続ける Now Platform の管理を支援する場合でも、当社の重点はお客様の目標達成を支援することにあります。

課題が何であれ、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。

詳細について、  
お問い合わせください

## 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-7388-001/02-2021.

All rights reserved.