

ServiceNowが実現した 社内ITサポートの業務効率化と利便性向上

—サービスデスクのシステム統合を目指す—

持続可能な世界の実現を目指し、デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進を基軸として自社の変革に取り組み続ける富士通株式会社（以下、富士通）。そうしたDX推進の一環として今回実施されたのが、従来、個別に構築、運用されていた社内ITシステムにおけるITサービスマネジメントの改革である。500以上のシステムにおけるサービスデスクのシステム集約と、業務標準化を実現するために採用されたのが、「ServiceNow IT Service Management（ITSM）」だ。ServiceNow ITSMの導入でどのような業務変革が実現し効果を得られたのか、富士通の取り組みを紹介する。

「個別最適化されていたサービスデスクをServiceNow ITSMで集約・標準化することで、ナレッジ共有による分析も可能になりました。これにより、1件当たりのインシデント解決時間が約40%削減されるなど、業務効率化とユーザーの利便性向上が実現されています」

富士通株式会社 デジタルシステムプラットフォーム本部 クラウドサービス統括部 シニアディレクター 今敏夫

背景	課題	効果
<ul style="list-style-type: none">・ 自部門だけでも500以上ある社内システムを各部門が個別で企画・構築・運用を担当・ 社内ITに対して個別最適化されており、ITサービスマネジメントについては、各部門が個別に運用を担当	<ul style="list-style-type: none">・ 個別最適化されていたサービスデスクのシステムが散在・ 問い合わせやサポート対応に関するユーザーの利便性が低下・ 運用担当者の業務効率低下	<ul style="list-style-type: none">・ 全グループのサービスデスクのシステムを集約、業務の標準化やナレッジの共有化を実現・ サポート窓口の統合によりユーザーの利便性を向上・ 業務の標準化・可視化でインシデント解決時間を40%削減

500以上の社内システムを各部門個別に運用 ナレッジ共有とユーザーの利便性向上が課題

長年、富士通では、社員が利用するアプリケーション（業務システム、共通サービス）やインフラ等をシステム各部門が個別に企画・構築・運用・保守を行い、日々、ユーザーからの問い合わせやサポート依頼を受け付けている。対象となるシステムの数も自部門だけで500以上に達していた。

そうした個別最適によるシステムの構築・運用を続けてきたことで、数々の課題が浮上していたという。1つが、ナレッジの共有だ。クラウドサービス統括部 シニアディレクターの今敏夫は、「各問い合わせシステムには日々発生するトラブル対応やサポートのデータが蓄積されていましたが、個別運用によりデータやナレッジが部門間で共有されていませんでした」と説明する。ナレッジ共有ではノウハウが属人化していたことや、熟練社員の定年退職に伴う技能継承の断絶も課題視されていた。

問い合わせ対応の利便性向上も求められていた。「問い合わせ窓口のポータルサイトも整備していましたが、『どの窓口にお問い合わせしたらよいか分からない』といった不満が社員から寄せられていました」（今）

このほか、社内システムが複数構築されていたことによる運用保守費の増大も課題視されており、今後、ますます複雑化が予想される問い合わせ対応に関して、ITサービスマネジメント（IT Service Management：ITSM）の抜本的な対策が求められていたという。



富士通株式会社
デジタルシステムプラットフォーム本部
クラウドサービス統括部
シニアディレクター
今 敏夫

ServiceNow ITSMの導入により 問い合わせシステムの標準化・最適化に着手

変革の契機となったのが、2020年、「OneFujitsu プログラム」により富士通社内のDX化が掲げられたことだ。これはグローバル/グループ全体の業務プロセスやデータ、ITを標準化・最適化し、データドリブン経営やオペレーショナルエクセレンスの実現を目指すもので、同プログラムに基づき、クラウドサービス統括部もデジタルを活用したサービスデスクのシステム集約、標準化に踏み出す。

そのために掲げられた目標は「利用者視点の考慮」「運用負荷の抑制」「保守・運用要員の技能継承」「トラブル複雑化の抑制」の4つだ。合わせて「経営グループ/グローバルで1業務1システム」「アプリケーションもグループグローバルで1システム1インスタンス」「クラウドファースト」「運用サポートの集約化によるオペレーションの標準化・効率化」というシステム化の基本方針も定めた。

これらを実現するために複数のツールを検討、最終的に選ばれたのが、「ServiceNow ITSM」である。選定理由には、クラウドファーストという要件を満たすことや、国内外で共通して利用可能なシステムであることが挙げられたが、「ServiceNow ITSMは、ITSMのベストプラクティスであるITIL (Information Technology Infrastructure Library) に準じたフローや機能が標準的に備わっています。したがって、ITILに習熟していなくても、ServiceNow ITSMを利用すればおのずとITILそのものを実現できると考えました」と今は強調する。

また、クラウドサービス統括部 マネージャーの柳友紀も「国内の一部の部門や、複数の海外リージョンで既にServiceNow ITSMを利用し効果をあげていたことも、導入の後押しとなりました」と語る。

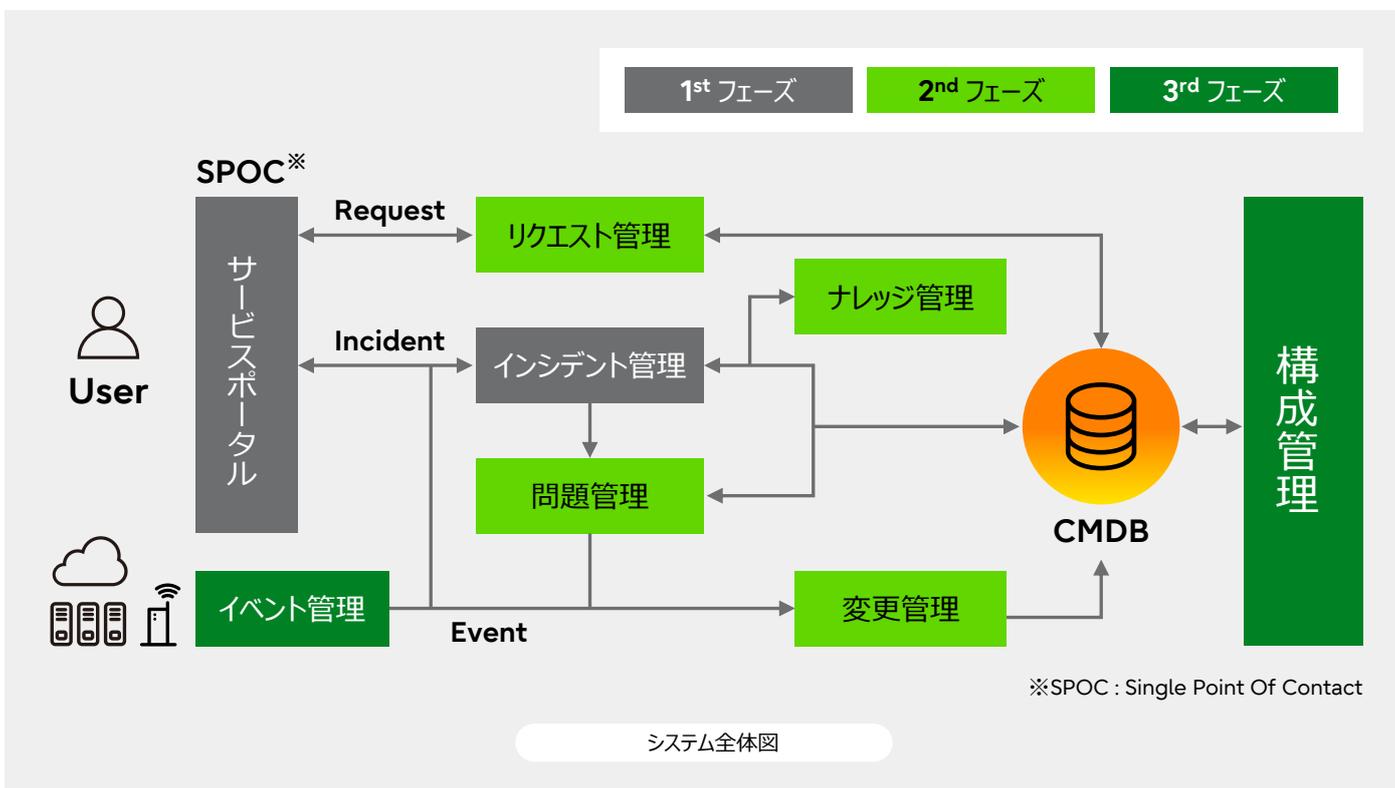


富士通株式会社
デジタルシステムプラットフォーム本部
クラウドサービス統括部
マネージャー
柳 友紀

標準化によるメリットを訴求し 運用担当者との合意形成に注力

2020年から導入プロジェクトが開始。先行導入されたのが、約8万人の社員を対象に、全社共通のサービスを提供している「グローバルコミュニケーション基盤」と呼ばれるシステムだ。プロジェクトでは、ITSMの対象となる8つの機能を3つのフェーズに分けて段階的に導入し、第1フェーズでは「サービスポータル」「インシデント管理」、続く第2フェーズでは「リクエスト管理」「問題管理」「ナレッジ管理」「変更管理（リリース管理）」、そして第3フェーズでは「構成管理」「イベント管理」の標準機能を構築、ユーザーに提供している。

第1フェーズでは、先行導入の対象となるシステム担当者の協力を得ながら機能を実装していった。しかし、標準機能以外にも必要な機能をすり合わせしながら進めていった結果、調整に時間を要したほか、テスト後の手戻りも多いなど、計画通りに進まないという課題が生じたという。「そこで第2フェーズ以降は、あらかじめ必要な機能を当方が定めたいうでユーザーに提供、機能追加の要求があった場合には検討、対応



する、という方針に変更しました。これにより提供スピードも向上、スケジュール通りにプロジェクトを進められるようになりました」と柳は説明する。

また、既存の運用方法からServiceNow ITSMの標準機能に移行してもらうための、担当者との合意形成も注力したポイントだったという。「そこで、ServiceNow ITSMの機能の優位性や導入でもたらされるメリットを理解してもらうため、説明会や資料提供を行ったほか、担当者への個別説明も行いました。そうした取り組みを根気強く進めながら信頼関係を築いていきました」（柳）

このほかServiceNowの構築はアジャイル開発の手法で行われるが、品質面で不十分なケースが出て来たり、ドキュメント整備が後回しになってしまったりするなどのデメリットが生じることもあったという。「そこで、アジャイル開発のメリットを活かしながら、ウォーターフォール開発の手法も取り入れることで、システム品質の担保とドキュメントの整備も同時に行えるような、ハイブリッド方式を採用しました」と柳は語る。

問題解決にかかる時間を40%削減 自動化でさらなる効率化を目指す

現在、約80のシステムのサービスデスクがServiceNow ITSMへと移行されており、多くの効果をもたらしている。その1つは、サービスポータルを統合したことでユーザーの問い合わせ先が明確になったことだ。これにより、ユーザーの利便性が向上したほか、運用担当者側も「サポートの振り分け先が分からない」といった問題が解決できた。さらに「標準機能

のダッシュボードやレポートを活用することで、運用業務が可視化できるようになりました。結果、対応漏れがなくなったほか、SLAも定義できるようになり、指定期日以内に回答していない場合にはアラートが上がるなど、サービスレベルの向上も実現されています」と柳は効果を語る。

「このほかにも、メールでのやり取りからLineのように気軽にやりとりできるチャットベースに移行したことで、運用者／利用者双方から『レスポンスが早くなった』との声が寄せられています。また、蓄積されたインシデントに関するデータの共有化・ナレッジ化により、データの分析が可能になったことで、運用業務の効率化も実現。これらの改善の結果、1件あたりのインシデントの解決時間が以前と比べて40%ほど削減できています」（柳）

今後は自部門や社内ITシステム以外の業務部門に対してもServiceNow ITSMへの移行を進めるとともに、上位サービスであるServiceNow ITSM Proへと移行し、仮想エージェントやAIチャットボットを活用したサポートの自動化にも踏み出していく構えだ。

ServiceNow ITSMの導入効果は社内にも認知され、現在では、顧客向けのサポートデスクへの採用（ServiceNow CSM）も検討されるなど、活用シーンが拡大しているという。さらに、今回のITSM導入で培ったノウハウを顧客への提案活動にも活かしていく考えだ。

ServiceNow ITSMの採用で、社内の間合せ業務を効率化し、ユーザーの利便性も向上させた富士通。このプロジェクトは、産業と技術革新の基盤を実現するとともに、イノベーションを通じた、より生産的な仕事の在り方を具現化するなど、持続可能な社会に向けた取り組みとしても着目される。



お問い合わせ

富士通コンタクトライン（総合窓口） 0120-933-200

受付時間 9:00～12:00および13:00～17:30（土曜・日曜・祝日・当社指定の休業日を除く）

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

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