

# NTTデータ先端技術

NTTデータ先端技術はHR Service Deliveryで  
人事総務部主導のDXを推進



DXはIT部門がリードするものと思われがちです。  
しかし、業務や組織、プロセス、企業文化・風土の変革が重要だとするなら、事業部門や管理部門こそがふさわしい担い手ではないでしょうか。  
NTTデータ先端技術は、「従業員エクスペリエンスの向上」のため、人事総務部主導のDXに取り組みました。

#### 課題

従業員サービスの申請窓口がばらばらで、対応がどこまで進んでいるのかを確かめることに時間がかかる。社内手続きの煩雑さに、ストレスを感じることも多く仕事に集中できない。

#### 製品

HR Service Delivery

#### ソリューション

HRSDで、すべての従業員サービスにアクセスできる人事総務部サービスポータルを構築。申し込み先や手続きの手順などが調べられる検索窓や、よくある問い合わせ、申し込みの専用メニューを設ける。

## 「従業員エクスペリエンスの向上」を社内DXの中心に

NTTデータ先端技術 (NTT DATA INTELLILINK) は、システム基盤技術、ソフトウェア技術、セキュリティ技術、に関するソリューション・サービスの提供企業です。

NTTデータグループの一員として培ったミッションクリティカルな情報通信システム基盤の最新技術を活用して、企画提案から、設計、構築、保守運用まで一貫したソリューション提供やプロジェクト型で顧客企業に常駐し、顧客企業のビジネスの発展を支援する付加価値の高いソリューションを提供しています。

最新のテクノロジーや、それを応用した新しいビジネスやサービスの潮流を常に先取りし続けているNTTデータ先端技術は、DXにもいち早く取り組んできました。その取り組みの範囲は、顧客企業に提供するソリューションやサービスだけでなく、従業員向けの「社内DX」にも及んでいます。

当社は『人』こそが最大の経営資源であるため、『人』が自らの持つ能力を高めつつ、手腕を振るい続けてもらうために、「Well-being」(ウェルビーイング、肉体的にも、精神的にも、そして社会的にも、すべてが満たされた状態にあること)を重視しています。

そのため、社内DXにおいて『従業員エクスペリエンスの向上』を中心に据えるというのは自然の成り行きでした」と語るのは、同社 執行役員 人事総務部長の小林武博氏です。



業界:  
情報・サービス



場所:  
日本東京都中央区



従業員数:  
938人

# 3カ月

3カ月でリリース

# 85%

従業員の85%から高評価

# 一元管理

すべての問い合わせを一元管理

## 従業員のストレスを軽減するため 社内サービスの煩雑さをなくしたい

しかし、「従業員エクスペリエンスの向上」のためには課題もありました。

「当社では従業員のPCから様々な申請を行うことができます。便利な一方で、申請内容によって窓口がばらばらで、どこに問い合わせればいいのか分からず、頼んだことがどこまで進んでいるのかを確かめるのに時間がかかる場合があります。手続きに迷い、ストレスを感じてしまう人がいるというのも耳にします」と語るのは、人事総務部人事担当 担当部長の伊藤美和子氏です。

そこで人事総務部は、自らが社内DXの推進役となり、社内サービス改善のための基盤としてServiceNowのHR Service Delivery(以下 HRSD)を採用しました。

HRSDは、人事申請や福利厚生手続きなどの人事サービス、社員証の発行や入館手続きなどの総務サービス、ITデバイスの貸与やシステムへのアクセス権限をIT部門に申請するなど、あらゆる手続きやシステムを1つの従業員サービスとしてつなぎ、“ワンポータル”で従業員に提供できるソリューションです。

小林氏は、「ServiceNowが世界中で多くの企業に利用され、高い評価を得ていることは知っていました。従業員エクスペリエンスの向上のためにも『新しい技術は積極的に試してみよう』という思いから導入することにしました」と振り返ります。

## 従業員の85%が今後の期待も含めて高く評価

手始めに人事総務部、開発を担当する同社ソフトウェアソリューション事業本部AP(アプリケーション)テクノロジー事業部、実際にサービスを利用するユーザー(従業員)の代表者、ServiceNowの担当者が集まって、どのようなサービスを目指すのかを話し合うワークショップを開催しました。

伊藤氏はその成果について、「Service Nowの機能を使えば何ができるのかという提供する側からの視点ではなく、『こんなことができるようにしてほしい』という使い手の理想に沿った方向性づくりができました」と語ります。

プロジェクトの第1段階では、あらゆるサービスへのアクセスを一元化する人事総務部サービスポータルをリリースすることにしました。

サービスポータルの画面上には、申し込み先や手続きの手順などが調べられる検索窓を設け、よくある問い合わせや申し込みについては人事関連、研修関連、採用関連などに分けてメニューを掲げました。ファーストバージョンをリリース後、従業員向けにアンケート(今後の期待も含めた)を行ったところ、「従来よりも欲しい情報にたどり着きやすくなる」「問い合わせなどのコミュニケーションがストレスなく取れるようになる」という回答が85%に達し、好感触をつかむことができました。

人事総務部サービスポータルから立ち上げたのは、従業員に『ずいぶん変わったな』という印象を持ってもらうと同時に、従業員の幸福度を高めるため社内DXに取り組んでいることを、インパクトを持って伝えることができたと思います」

NTTデータ先端技術株式会社  
執行役員 人事総務部長

小林 武博氏

## 従業員がストレスなく本業に専念できる環境を

HRSDをはじめとするServiceNowのソリューションは、様々なアプリケーションをノーコード・ローコードでアジャイルに開発できるのも大きな特徴です。

「実際の開発工程では、出来上がった画面をその都度従業員に見せながら作り上げていきました。開発の途中段階でも、要望を反映しながら比較的簡単かつスピーディーに修正や改善ができます」と語るのは、開発をリードした同社執行役員 ソフトウェアソリューション事業本部 APテクノロジー事業部長(取材当時)の西村弘二氏です。初めて取り扱うソリューションのため、ServiceNowによるきめ細かなサポートを受けながら習熟度を高めていったとのこと。

小林氏はプロジェクトの今後について、「すでに第2段階が動き出しており、各種社内申請のデジタル化、社員一人ひとりのライフイベントに寄り添った情報提供など、従業員サービスのパーソナライズ化を進め、従業員がストレスなく本業に専念できる環境を整えていきたい」と語ります。



「ワークショップを通じて、従業員エクスペリエンスを向上させるためには、何より従業員の要望や意見にしっかり耳を傾けることが大切だと知りました」

NTTデータ先端技術株式会社  
人事総務部 人事担当 担当部長  
伊藤 美和子氏

「出来上がった画面をその都度従業員に見せながら修正や改善を加えられるので、ユーザーにとって使いやすい人事総務部サービスポータルをアジャイルに開発できます」

NTTデータ先端技術株式会社  
執行役員  
ソフトウェアソリューション事業本部  
APテクノロジー事業部 事業部長  
西村 弘二氏

Now you know how  
work can work better.

