

安心・安全・信頼をITの側面で支え グループ全体の旗振り役として DXを推進する東京ガスiネット

10分

ITに関する申請を受け付けてから対処するまでの時間が、5営業日から10分に短縮した。

業務負荷の低減

ウェブ受付を設けたことで電話による問い合わせの件数が減り、電話受付担当者の業務負荷が低減。

自動化

デジタルワークフローによって、ITに関する申請内容が自動的に担当者に届くようになった。

“

他社製品もいろいろ検討しましたが、構成管理情報の可視化や、問い合わせ・申請を自動処理できる機能を網羅しているソリューションはServiceNow以外にありませんでした。

東京ガスiネット株式会社 デジタル推進2部 インフラサービスグループ
グループマネージャー 北野 堅信氏

東京ガスグループのシステムインテグレーター(SIer)として、グループ全体のIT/デジタル化の中核を担う東京ガスiネット。その取り組みの一つとして、グループ各社がシステムやIT機器をスムーズに利用できるように「IT運用の高度化」を進めています。グループ各社からのITに関する問い合わせや申請を電話、メールなどで処理していた同社は、業務効率化とサービス品質の向上を目指してServiceNowのIT Service Management (ITSM)を導入。構成管理情報に基づくIT運用の効率化を実現するためIT Operations Management (ITOM)も採用しました。問い合わせ対応の業務負荷が軽くなり、処理時間も短縮されるなど、様々な効果が表れています。

業界:
情報・通信

場所:
日本 東京

従業員数:
798名(2023年4月1日現在)

製品:
・ IT Service Management
・ IT Operations Management

「IT運用の高度化・自動化」を実現できるソリューションの導入を検討

東京ガスiネットは、東京ガスグループで唯一のSierとして、グループ全体の業務やサービスをITの側面から支援しています。「東京ガスグループの業務やサービス提供において欠かせないのは安心・安全・信頼。東京ガスiネットは、ITの側面からこの3つの価値を支える役割を担っています」と語るのは、同社 常務執行役員の山川貴司氏です。

東京ガスグループは22年4月、事業部門ごとの子会社と社内カンパニー（疑似分社）からなるホールディングス型グループ体制に移行。各事業子会社と社内カンパニーが独立採算の下で事業を展開していくことにしました。これに伴って、東京ガスiネットがグループ各社に提供するITサービスにも変化が表れています。「事業子会社や社内カンパニーごとに個別化されたシステム開発や保守・運用のオーダーを受けることが多くなり、しかも、スピード感を持って対応しなければならない案件が増えているのです」と山川氏は説明します。

そこで東京ガスiネットは、「IT運用の高度化・自動化」というテーマを掲げ、それを実現するソリューションの導入を検討することになりました。

“

既存の業務を効率化するだけでなく、ServiceNow を使って革新的なサービスを開発するなど、新しいことにも積極的に取り組んでいきたい。ServiceNow がもたらす可能性には非常に期待しています。

東京ガスiネット株式会社 常務執行役員 山川 貴司氏



網羅性や拡張性の高さを評価して、新たなソリューションを選定

「IT運用の高度化・自動化」に向けて、とくに必要性を痛感したのは、グループ全体のシステム構成が可視化できるソリューションでした。「東京ガスグループでは、各社が様々なシステムを利用しています。各システムのシステム構成やOS、ミドルウェア、DB等の構成情報を一元的に把握できず、保守・管理も部門ごと、システムごとに属人化していました」と語るのは、同社 デジタル推進2部 インフラサービスグループ グループマネージャーの北野堅信氏です。

一方で東京ガスiネットは、「IT運用の高度化・自動化」の一環として、ITに関する問い合わせや申請などの処理も効率化できないかとも考えました。同社 デジタル推進2部 インフラサービスグループ 課長の三和義朗氏は「問い合わせはすべて電話で受け付けているため、対応に時間が取られることは大きな課題でした。当社だけでなく、問い合わせをしてきた人の業務まで遅らせてしまうことになるので、何とかしたいと考えていました」と明かします。

これらの課題を解決するためのソリューションとして、東京ガスiネットはServiceNowのIT Service Management (ITSM) とIT Operations Management (ITOM) を導入しました。

若手のエンジニアが中心となってPoCを実施

東京ガスiネットは20年にServiceNowのITSMとITOMを導入。PoC（概念実証）を経て、21年7月から本格的なサービス基盤作りに取りかかりました。

PoCを行ったのは、部門のエンジニアの中でも若手を中心とするメンバーです。

「ServiceNowはクラウドベースのプラットフォーム基盤のため最初はかなり戸惑いました」と振り返るのは、PoCに参加した同社 デジタル推進2部 インフラサービスグループの石原俊平氏です。

同社はServiceNowの導入に当たって、開発から運用に至るまでのすべてを、できる限り内製化することを目指しました。

若手メンバーを中心としたのは、クラウドの基盤を使ってサービスを開発する知見やノウハウ、経験などを積んでもらうためです。

新しい価値を創造するため、あえて内製化にこだわる

山川氏は、内製化を進めた理由について、「これまでの東京ガスiネットは、グループ全体のシステムの維持・管理を業務の主体としてきました。もちろん、安心・安全・信頼という東京ガスグループのブランド価値を支えるためには、そうした“縁の下の力持ち”としての役割をしっかりと果たすことが重要ですが、これからは、グループ各社がデジタルの力を使って新しい価値を創造することの支援に軸足を移していきたい。内製化を進めていることには、そうした新しい価値が創造できるケイパビリティを磨いてもらいたいという狙いがあるのです」と説明します。

PoCでServiceNowによるサービス基盤の構築方法を習得したメンバーは、21年7月からの本格的な開発で、手始めにITに関する問い合わせや申請への対応を効率化するための仕組み作りに取りかかりました。

「ServiceNowのITSMとITOMを活用すれば、いろいろな仕組みを作れますが、まずは効果が期待できる業務をスコープとし、開発を進めやすい仕組みから作ってみようということになりました」と石原氏は振り返ります。

“

今後、ServiceNowを各部門やグループ会社のアプリの保守・運用にも活用していきたいと考えています。

東京ガスiネット株式会社
デジタル推進2部 インフラサービスグループ
グループマネージャー 北野 堅信氏

“

ポータルで問い合わせに対応できるようになり、電話受付担当者の業務負荷は低減しました。

東京ガスiネット株式会社
デジタル推進2部 インフラサービスグループ
課長 三和 義朗氏

“

ServiceNowはクラウドベースのプラットフォーム基盤のため、最初は戸惑いましたが、いろいろな仕組みを作れる点に魅力を感じました。

東京ガスiネット株式会社
デジタル推進2部 インフラサービスグループ
石原 俊平氏



よくある問い合わせに対する答えを網羅したFAQを用意

問い合わせに対応する仕組みとしては、ServiceNowのITSMを使って社内ポータルを作成。従来、電話だけで対応していた問い合わせを、ウェブでも受け付けられるようにしました。

ポータル上には、よくある問い合わせに対する答えを網羅したFAQを用意。問い合わせをしたいグループ各社の社員は、ポータル上にその内容を入力して回答を待つこともできるし、問い合わせの内容がFAQに含まれているものであれば、その場で解決できます。

「ウェブ受付が利用できるようになったことで、電話による問い合わせの件数はかなり減りました。電話受付担当者の業務負荷は低減しています」と三和氏は語ります。

FAQに回答がなかったとしても、ウェブで問い合わせをすると、その内容はServiceNowのデジタルワークフローを経由して自動的に解決すべき担当者に届くので、速やかなレスポンスが得られます。

「若い社員の場合、電話で問い合わせをするという行為自体をためらうことも多いのですが、ウェブなら、気軽に問い合わせができるという効果もあるようです」（三和氏）

申請の受付から対処までの時間が5営業日から10分に

一方、ITに関する申請への対応についても、デジタルワークフローによって、申請内容がダイレクトに担当者に届く仕組みを作り上げました。

従来は、申請を受け付けた担当者が、内容に応じて処理を担当する社員にタスクを振り分けていたが、それが自動で行われるようになり、申請から対処までの効率が向上しています。

「以前であれば、申請を受け付けてから対処するまでに5営業日ほどかかっていたものが、わずか10分で完了したというケースもあります。サービスが著しく改善されたことで、問い合わせや申請を行うグループ各社の社員にも、デジタル化の効果の大きさを強く実感してもらえているようです」（三和氏）

現在のところ、問い合わせや申請への対応をすべてServiceNowで処理できているわけではありませんが、三和氏は「3カ年計画で徐々に対応できる範囲を広げています。ウェブでの問い合わせ受付を2023年度中には既存の8割程度までカバーできるようにしたい」という目標を掲げています。

最後に山川氏は、「既存の業務を効率化するだけでなく、ServiceNowを使って革新的なサービスを開発するなど、新しいことにも積極的に取り組んでいきたい。東京ガスiネットは、『はじめて』をカタチにする会社というスローガンを掲げていますが、その思いを実現するためにも、ServiceNowがもたらす可能性には非常に期待しています」と語りました。



PoC

Proof of Concept (概念実証) の略。新たなアイデアやコンセプトの実現可能性や、それによって得られる効果などについて検証すること。



内製化

外部に委託していたシステムの開発や運用などを、自社の社員や設備などの社内リソースを使って実施すること。

