

# ServiceNow® HR Service Delivery Integrations

**Making the world of work, work better for people (人々により良い働き方を提供)**

人事テクノロジーはサイロ化しています。雇用主は人事テクノロジーをますます活用するようになっているものの、効率的に活用できていない可能性があります。多くの組織では、従業員とのコミュニケーション、評価、応募者のトラッキング、オンボーディング、パフォーマンス管理に関するタスクに別々のプラットフォームを使用しています。分散した従業員に対して、より優れた、より魅力的な従業員エクスペリエンスを提供することが必要不可欠です。現在のシステムを統合する新しいテクノロジーへの投資は、人事部門にとって優先事項です。実際、HR プロフェッショナルの87%は、既存のシステムに統合するツールを持つことが重要であると述べています。<sup>1</sup>

[ServiceNow Employee Workflows](#) を利用することで、私たちは、付加価値の高い、人にしかできない新しい仕事を創造します。また、顧客が当社に信頼を寄せているのは、優れた従業員エクスペリエンスを実現し、生産性を向上させるデジタルワークフローとシームレスな統合を提供しているところです。新たな仕事の環境では、分散した労働力が当たり前になったため、人事部門は、従業員が自宅や職場でより効果的につながり、より生産的で効率的に業務を行えるようになる人事データ連携に依存しています。

## ハイブリッド勤務のワークライフの簡素化

人事テクノロジーは、従業員のために業務をより簡単に、より快適にするものであるべきです。言うまでもなく、複雑な従業員ジャーニーや扱いにくいソフトウェアにより従業員はストレスを抱え、必要なものを必要なときに見つけにくくなっています。そのため、ServiceNowは、Workday、Oracle、SAP SuccessFactors、Saba、Ultimate Kronos Group などの一流の HCM および人員管理ソリューションとの統合をサポートし、ワークフローを自動化し、社内システムを調整して、従業員エクスペリエンスを強化しています。

ServiceNow® Employee Center を利用することで、組織は従業員が適切な人事アプリにアクセスし、必要な情報を迅速に検索できる、統一されたポータルを提供できます。当社による統合を通じて、役職、部署、所在地データなどの従業員プロフィールデータを表示し、さまざまなバックエンドソリューションを利用して従業員が時間を浪費することなく、この統一されたエクスペリエンスで関連タスクを実行できます。従業員は給計、報酬、福利厚生情報の閲覧、休暇スケジュールの確認、休暇申請をServiceNow®から行えます。従業員は、外出先からでもいつでも簡単にタスクにアクセスして完了できるため、時間を節約して生産性を高めることができます。これにより、従業員エクスペリエンスが向上します。

さらに、ServiceNow® 仮想エージェントにより、有給休暇の残日数、スケジュール、勤務時間、パンチのリスト、従業員による休暇要求、および今後のシフトに簡単にアクセスできる拡張された会話を通じて、管理者と従業員をサポートして、ワークライフをかつてないほど簡単にします。



## 主なメリット

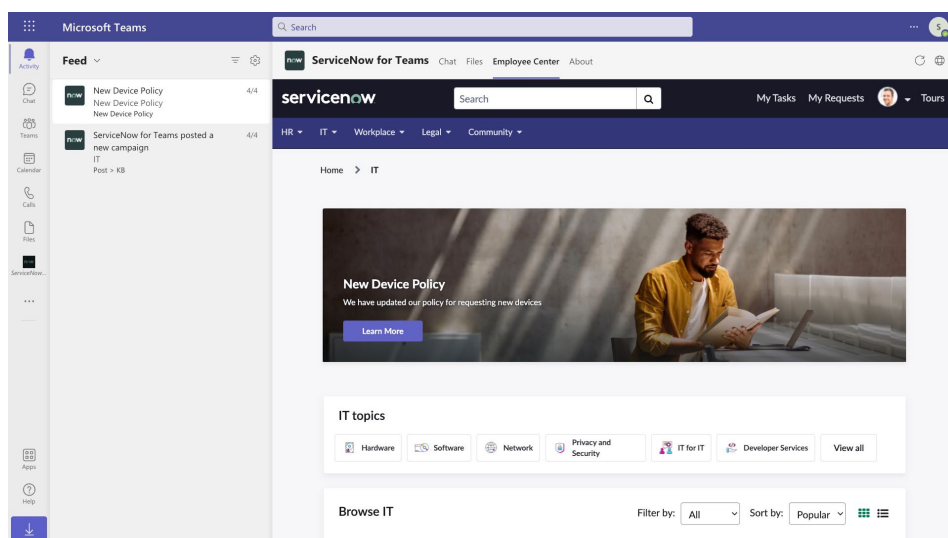
- 従業員プロフィールデータを閲覧し、どこからでも人事タスクを受信できる
- Microsoft Teams 内で、従業員がサービスを直接リクエストしたり、受けたりできる
- Workplace from Meta によるターゲットコミュニケーションで従業員のエンゲージメントを強化できる
- 一元化されたポータルで学習タスクにアクセスし完了できる
- 新入社員向け人事関連アプリケーションを自動的にプロビジョニングできる

<sup>1</sup>The HR tech disconnect: Are there too many digital tools (人事テクノロジーの断絶：過剰なデジタルツール)、Employee Benefit News、2019年3月、  
<<https://www.benefitnews.com/news/hr-tech-disconnect-are-there-too-many-digital-tools>>

## ワークフローでの従業員のエンゲージメント、従業員への情報提供、従業員の連携

従業員の柔軟性に対するニーズが高まる中で、職場復帰、リモートでのオンボーディング、再教育などの複雑なキャリアを歩む従業員へのサポートがますます重要になってきています。重要なことは、組織が、従業員がどこにいても対応し、エンゲージメントを続け、生産性を高めるために必要なツールや情報を提供することです。ServiceNow は、HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams などのワークフローで従業員をサポートする複数の統合機能を提供しています。Employee Center は、Microsoft Teams 内に完全に組み込まれており、適切なタイミングで適切な場所にいる従業員に対応します。従業員は、Microsoft Teams のインターフェイス内で Employee Center からターゲットコミュニケーションを受け取ることができ、管理者は、従業員とのエンゲージメントを行う別のチャンネルを利用できます。また、リクエストに関連する MS Teams のチャット履歴を Employee Center で閲覧することもできます。

さらに、Workplace from Meta での従業員キャンペーンの統合により、人事、IT、職場サービスの各チームは、Workplace from Meta 上で従業員向けターゲットコミュニケーションの作成とスケジュール設定を行えるようになり、職場で何が起きているかを確実に把握できるようになりました。



Microsoft Teams 内の Employee Center からターゲットコミュニケーションを配信

## 自動化による複雑な従業員ジャーニーと移行の簡素化

ハイブリッドワーカーへのオンボーディングには、効果的かつ効率的なユーザーアクセスの管理、そして最終的に従業員によるログイン時の保護措置の改善という多くの課題が伴います。ServiceNow は、Okta、Microsoft Azure、Sailpoint などの主要な ID およびアクセス管理ソリューションと連携し、新人研修プロセスの一環として、新規雇用者に関連する人事アプリケーションを自動的にプロビジョニングします。これらの統合により、管理者はビジネスロールを割り当て、新入社員が各自の職務に関連するアプリケーションにすぐにアクセスできるようにします。

採用から退職までの過程で、ドキュメント管理に 25% 以上の時間を取られ、人材の採用、確保、育成といった重要な業務に集中することが難しくなる可能性があります。HR Service Delivery Integration with Adobe Sign と HR Service Delivery Integration with DocuSign により、候補者、従業員、人事担当者は、人事契約書の共有や更新、電子署名をすべて ServiceNow で簡単に行うことができます。人事部門は、従業員エクスペリエンスを向上させ、時代遅れの手作業による人事プロセスの手間を省き、人事担当者が従業員のライフサイクルにわたって人事契約の準備、管理、追跡を容易に行えるようになります。

## HR Service Delivery Integrations

HR Service Delivery では、以下の様々なユースケースに対応した統合機能を提供しています。

### 従業員のプロフィールとタスクを同期する：

- Workday
- Oracle
- SAP SuccessFactors

### 従業員管理情報を閲覧する：

- Ultimate Kronos Group

### 通常の職場でサービスを要求する：

- Microsoft Teams
- Slack

### あらゆる場所から従業員へ情報とサポートを提供し、エンゲージメントを行う：

- Workplace from Meta での従業員キャンペーン

### ServiceNow のトレーニングタスクにアクセスして完了する：

- Cornerstone
- Pluralsight
- Udemy
- Sumtotal
- Saba

### 人事アプリケーションを自動的にプロビジョニングする：

- Microsoft Azure Active Directory
- Okta
- Sailpoint

### 人事システムに電子署名を要求する：

- Adobe Sign
- DocuSign