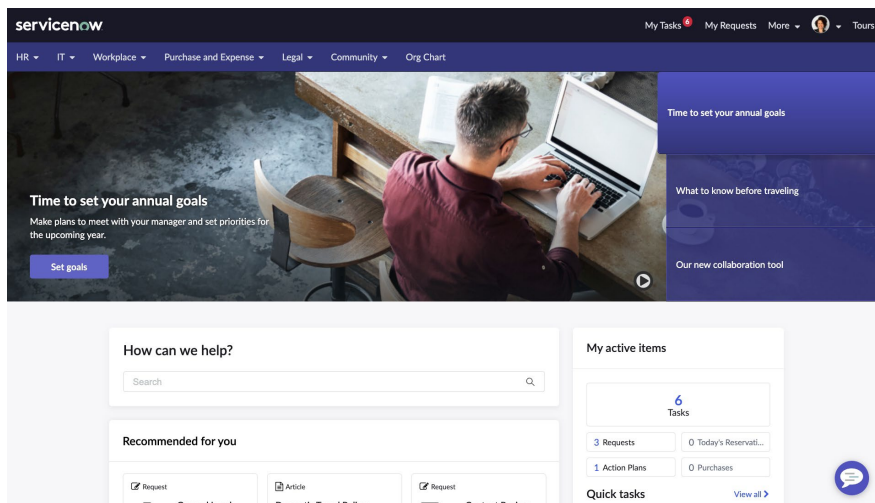


## ServiceNow® HR Service Delivery

### 場所を問わない統合ワークエクスペリエンスの提供

今日の従業員は、仕事中はいつでも、一貫したコミュニケーション、サービス、サポートを期待しています。また、デジタルチャネルを通じたセルフサービスをさらに活用したいと考えています。そして、ハイブリッド勤務がすっかり普及したことで、従業員たちは柔軟な働き方を望んでいます。こうした新しい業務環境では、ハイブリッドワーカーが組織と連携できるように支援することが非常に重要です。従業員が自分の仕事をするために、回答の入手、要求、壊れたアイテムの修理を容易にすることは、雇用主の責任です。[ServiceNow® HR Service Delivery](#) を利用すれば、統一された従業員エクスペリエンスプラットフォームで生産性と業務効率を高め、従業員をどこからでも支援し、連携の取れた全社的な従業員ジャーニーを実現できます。



Employee Center は、複数の部門にまたがる一元化されたポータルを提供します。

### 統合された従業員サービスエクスペリエンスの提供

従業員が必要とするシステムや情報へのアクセスを簡素化することは、有益な従業員エクスペリエンスを構築するうえで非常に重要です。[ServiceNow® Employee Center](#) を利用すると、組織は複数の部門にサービスを提供できる一元化されたポータルを提供できます。これにより、組織は人事、IT、職場サービス、法務のすべての部門にわたってサービスソリューションを容易に拡張でき、従業員による情報の検索、支援の確保、必要なサービスの要求が可能になります。さらに、人事部門は、AI によるコンテンツレコメンデーション、ターゲットキャンペーン、コンテンツの自動化により、タイムリーで適切な情報やお知らせを提供することができます。

Employee Center は、従業員を第一に考えています。キュレートされたエクスペリエンスでは、管理者は動的なトピックページを通じてトピックを中心にさまざまなコンテンツを整理することができます。強化されたセルフサービスのトピックごとに、サービスカタログアイテムやナレッジベース記事などのコンテンツがまとめられています。そして何よりも、従業員は HR Service Delivery 向け Now Mobile アプリを外出先で使用して、人事要求の閲覧、タスクの実行、ヘルプの依頼、プッシュ通知の受け取り、仮想エージェントとのやり取りを行うことができます。

### 主なメリット

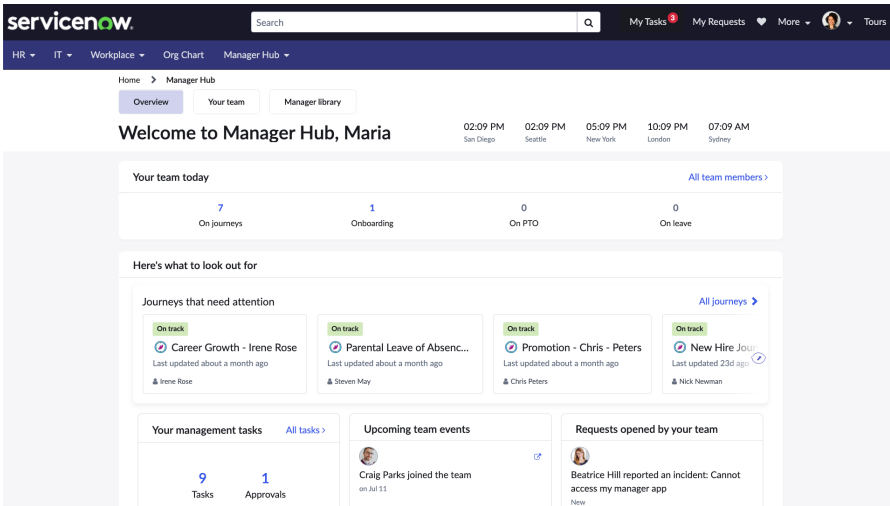
- 統合された従業員エクスペリエンスプラットフォームで、生産性と業務効率を向上させることができる
- IT、人事、職場サービス、法務のすべての部門にわたってサービスデリバリーソリューションを容易に拡張できる
- 従業員のロール、場所、職種に応じたキャンペーンやお知らせを配信できる
- 従業員ニーズへの対応を向上させるためのツールやリソースをマネージャーに提供できる
- チームのジャーニー、統計、要求をマネージャーが完全に把握できる
- 複雑なキャリアパスにおいて従業員が重要な局面を乗り切れるように支援するワークフローを作成できる
- AI を活用したレコメンデーションで、マネージャーが従業員のジャーニーをパーソナライズできる

## リーダーによる従業員サポートの向上

マネージャーの仕事は、かつてないほど複雑かつ重要なものとなっています。物理的に離れた場所にいたり、働き方が変わったりしたことで、従業員のエンゲージメントや定着率に影響が及んでいる中、マネージャーは、地理的に分散したチームの状況の把握に苦勞しています。しかし、Manager Hub を利用すれば、リーダーは、従業員のニーズをサポートし、柔軟な職場環境でチームを効果的に率いるために必要なツールとリソースを利用できるようになります。

Manager Hub は、リーダーシップジャーニーをガイドするパーソナライズされたリソースを活用して、リーダーがチームの情報を常に把握し、チームとのエンゲージメントを深められるようにリーダー専用で構築されています。Employee Center からアクセスすると、マネージャーはチームのインサイトやアクションアイテムの概要、日々のチーム統計、重要な日付、タスク、要求などを確認できます。通知やアラートにより、リーダーは最も緊急性の高いチームのニーズに対して迅速にアクションを起こして、重要な問題に先手を打てます。

マネージャーは常に、より優れたリーダーになるためのリソースや情報を探しています。しかし、Manager Hub では、企業ニュースやお知らせ、関連ナレッジ記事、ガイド、ヒントなどの精選されたコンテンツをマネージャーに配信すると同時に、チームを率いるために必要なツールに一元的にアクセスできるようにして、この課題に対処しています。また、外出中のユーザーのために、Manager Hub は Now Mobile で利用でき、リーダーはどこからでもチームとつながることができます。



Journey Accelerator と Learning Posts による従業員エクスペリエンスの強化

## 自動化されたワークフローによる複雑なプロセスの簡素化

[ServiceNow® Employee Journey Management](#) は、複雑なキャリアジャーニーを歩む従業員を支援するためのさまざまなソリューションを提供しています。ジャーニーを利用することで、組織は、ワークフローの自動化や、マネージャーと従業員がジャーニーで対話できる統合エクスペリエンスを提供できます。「Nudges」は、仮想エージェントを介して承認やタスク通知を行うことで、より効率的にジャーニーイベントを完了させる方法を提供します。さらに、Listening Posts と Learning Posts では、リアルタイムの従業員フィードバックサーベイで人事部門をサポートし、学習エクスペリエンスをワークフローに組み込んで提供します。

## HR Service Delivery

HR Service Delivery では、従業員の業務ニーズを管理するための統一された目的を設定しつつ、バックエンドのすべての部門にわたって複雑さを解消することで、従業員エクスペリエンスを強化します。

- **Employee Center** : ポータルを 1 つに統一し、部門の枠を超えたサービスデリバリーを実現します
- **Employee Journey Management** : 従業員がキャリアにおける困難な局面を乗り切る際の従業員エクスペリエンスを向上させます
- **Enterprise Onboarding and Transitions** : 従業員にとって重要な場面で優れたエクスペリエンスを常に提供できます
- **Case and Knowledge Management** は、ドキュメントを標準化し、従業員関係を管理し、要求に対応します
- **Now Mobile** は、ネイティブモバイルアプリを使用して従業員セルフサービスを簡素化します
- **仮想エージェント** は、インテリジェントなチャットボットにより、問題を迅速に解決し、従業員に 24 時間 365 日のサポートを提供します
- **Universal Request** は、従業員のサービスエクスペリエンスを統合し、エージェントのコラボレーションを向上させます
- **Employee Relations** は、人事プロセス、文書化、コミュニケーションを確実に維持します
- **Performance Analytics** は、KPI を測定して、人事パフォーマンスを長期的に追跡します
- **Predictive Intelligence** は、機械学習と履歴データを組み合わせて一般的な問い合わせを分類します