

## 従業員ジャーニーを変革する

リモートワークやフレックスタイム制が広まったことで、今日の職場では、クラス最高レベルの従業員エクスペリエンスを提供することがこれまでになく重要になっています。オフィスにいても、従業員は、新しい職務への異動、育児休暇の取得、オンボーディングなど、キャリアの中でも複雑な時期を乗り越えるため、オフィスにいる時と同様に自分たちを支援してくれる、優れたサービスエクスペリエンスをなおも期待しています。従業員のエンゲージメントと生産性を維持するには、有意義で一貫性のある従業員ジャーニーを確立し、業務の流れのなかでサポートを提供する必要があります。たとえば、重要な職務を変更する、ライフイベントが発生している、新たな組織方針に準拠する、働き方が変わるなど、何かしらに直面しているときは、瞬時にパーソナライズされたガイダンス、学習、タスク、To Do によって従業員を支援する必要があります。オフィス勤務でも在宅勤務でも、従業員は、サポートを受けている、チームとつながっている、仕事で成功を収めるための指針を与えられていると感じたいのです。



### インテリジェントワークフローにより、複合的かつ全社的な従業員ジャーニーを確立

組織は、職務を変更する従業員に対し、さまざまなシステムや部門とのやり取りを簡素化できるパーソナライズされたガイドとなる従業員ジャーニーを提供する必要があります。その目的は、複雑さとストレスを軽減すると同時に、従業員が建設的な交流を図れるようにすることです。ServiceNow® Employee Journey Management を導入すれば、人事チームは完全なワークフローを策定して企業全体で展開し、従業員の意欲を削いでしまうような部門横断的なバックエンドの複雑性は排除できます。管理者にも同じことが当てはまります。管理者は、部門、チーム、部下に特有のニーズに合わせてワークフローをパーソナライズできます。繰り返し実行可能な独自のプロセスを確立できるため、従業員がオンボーディング、新しい職務への異動、休暇の取得、いずれを行う場合でも、従業員に必要なものをすべて1か所で用意でき、管理者は時間を節約し、省力化できます。

## HR Service Delivery

HR Service Delivery は、部門横断的な複雑性は感じさせずに、1つのアクセス先で業務に必要なすべてを管理できる、優れた従業員エクスペリエンスを提供します。

- **Employee Journey Management :** 従業員ジャーニーで方向性を示し、フィードバックを受け取り、学習の機会を提供します
- **Employee Center :** 統合された単一ポータルで、複数部門でのサービスデリバリアを実現します
- **Enterprise Onboarding and Transitions :** 重要な場面で優れたエクスペリエンスを従業員に提供します
- **Now Platform :** デジタルトランスフォーメーションを推進するアプリケーションを構築および拡張できます

## お客様の課題

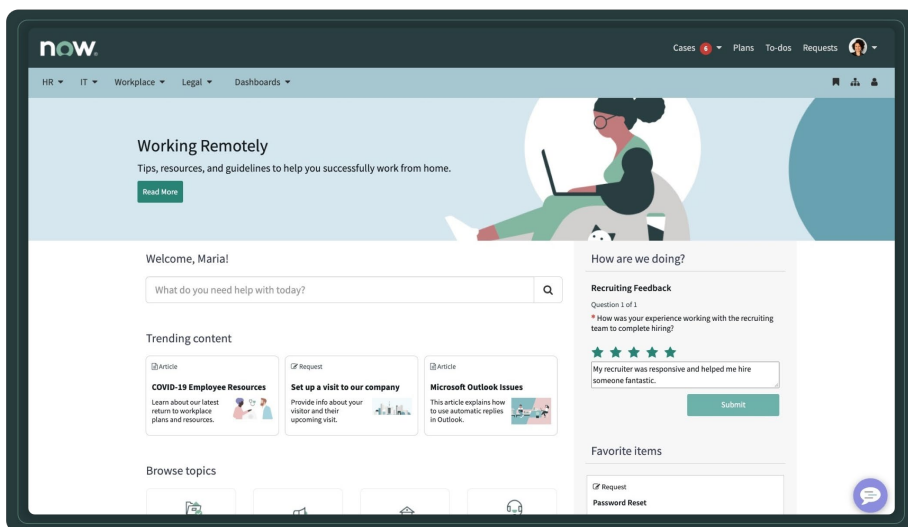
- ハイブリッドワーカーのサポートに適したツールを人事チームと管理者に提供する
- 有意義なエクスペリエンスを従業員に提供する
- サポートされていると従業員に感じてもらえる仮想ワークプレイスを用意する

## ビジネス成果

- [Coca-Cola 社 : 生産性を 100 万時間向上](#)
- [Webcor 社 : オンボーディングプロセスの 95% を自動化](#)
- [Suncore 社 : 人事サービスの NPS 値が 85 以上に増大](#)

## 情報収集によって、従業員が最も関心を寄せる事柄を把握

従業員意識の測定では、データが重要な役割を果たします。彼らが重視する事柄に関してインサイトを取得し、それに応じて関連コンテンツを提供できれば、従業員の満足度とエンゲージメントを高められ、彼らと職場とのつながりを深められます。ServiceNow® のような、最新の従業員エクスペリエンスプラットフォームを活用すると、人事部門は、従業員のフィードバックを収集し、従業員がジャーニーを進めるなかでエクスペリエンスをどのように受け止めているか理解し、従業員が今すぐ必要とする学習コンテンツをコンテンツリストに基づいて提供できます。これは、プロセスの改善と従業員定着率の向上につながります。



Listening Posts と Learning Posts により従業員エクスペリエンスを向上

## 変化し続ける柔軟な職場環境のニーズに対応

インテリジェントに機能するワークフローがあれば、ハイブリッドワーク、変化の激しいテクノロジー、新しい従業員エクスペリエンス、組織や方針の変更といった市場の変化に、企業は迅速かつ容易に適応できます。そのためには、従業員エクスペリエンスプラットフォームに、プロセスにおけるこうした変化や、業務の中で扱う例外に対応できる柔軟性が不可欠です。この場合、関連性の高い従業員ジャーニーを作成して、従業員を管理およびサポートできる必須ツールを管理者に提供する必要があります。ServiceNow® を導入すると、複雑なプロセスを企業全体で自動化して、職場への復帰、オンボーディング、異動など、さまざまな部門で複数の処理が必要な従業員ジャーニーをサポートできます。人事チームは、事前にパッケージ化された構成、コンテンツ、ワークフローを活用して、価値実現までの時間を短縮し、革新的な従業員エクスペリエンスの採用を早めることもできます。



オンボーディングの戦術的側面でバランスが良く、しかも社員を温かく迎えられ、ソリューションはないかと市場を調査したところ、最有力候補に挙がったのが ServiceNow でした。

- Lori Moser 氏、  
Bristol Myers Squibb 社

People Experience  
and Engagement 担当シニアディレクター

詳細については、  
[ServiceNow.co.jp](https://www.servicenow.co.jp)

servicenow®