

デジタルトランスフォーメーションがもたらす IT 部門の業務改革と新しい働き方

2019年3月1日、ServiceNowのお客様事例セミナーとして「The Future of Work Tour Osaka」が開催されました。デジタルトランスフォーメーションを見据え、ワークフローを含めた社内の業務プロセスの抜本的な変革など、課題解決にチャレンジする先進企業の取り組みをダイジェストで紹介합니다。

デジタル・ワークフローで優れた体験を創造する

基調講演に登壇したServiceNow Japan社長の村瀬将思は、働き方改革の課題とそれを解決するデジタル変革について話しました。働き方改革は厚生労働省がリードする形で関連法の整備が進められています。しかし、一方で日本企業が世界の競合企業と伍していくためには、さらに生産性を高めていかなければならないのも事実です。そこで村瀬は、働き方改革を「一人ひとりが大きな付加価値を創造するための改革」と定義しました。これを実現するために求められるのがデジタル変革なのです。そのアジェンダとして「顧客エンゲージメントの再構築」と「業務生産性の変革」がありますが、もう一つ忘れてはならないのがその間に位置する「従業員体験の高度化」です。「ServiceNowは、そこに向けてNow Platformというシームレスな基盤を提供します。IT変革、従業員体験、カスタマーサービスの3つの領域をクラウド上で一気通貫したデジタル・ワークフローを実現することで、優れた体験を創造し、生産性を解き放ちます」と村瀬は訴求しました。

事例：沖縄科学技術大学院大学 大学におけるデジタルトランスフォーメーション推進

事例セッションの一番手として登壇したのは、沖縄科学技術大学院大学(OIST) ITディビジョン サービス・サポートセクション ITサービスアーキテクトの松浦孝紀氏です。OISTは2011年の設立以降、教職員や学生の増加に伴いITシステムに対する問い合わせが急増し、ITサービスデスクは慢性的な人手不足に陥っていました。

そこでOISTは「問い合わせ件数の削減」と「問い合わせ対応時間の削減」という2つの目標を設定し、課題解決に臨みました。「有益かつ最新のナレッジを提供し、ユーザーがトラブルを自己解決できる環境を強化します。また、サービス・サポートのプロセスを標準化・自動化して業務を効率化することを目指しました」と松浦氏は話します。

この取り組みを支える基盤として導入したのがServiceNow IT Service Management (ITSM) であり、ITサービスデスクにおける従業員体験の高度化と業務生産性の変革に大きな貢献を果たしました。「ServiceNowの運用開始直後に334件あった問い合わせ件数は、4か月後に270件となり着実な減少傾向が見られています。さらに問い合わせ1件あたりの平均解決時間も59時間53分から20時間11分へと、約1/3にまで短縮されています」と松浦氏は成果を示しました。

事例：ケイ・オプティコム（現社名：オプテージ） 社内仮想化基盤の俊敏性と即応性を高めたビジネス変革へ

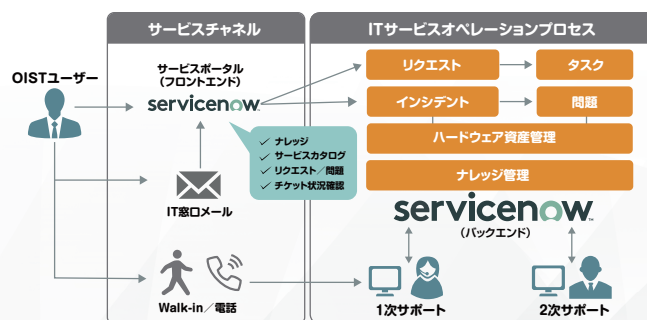
続いて登壇したケイ・オプティコム 技術本部 サービスプラットフォームグループ システム基盤チームの福井希佳氏は、2008年から構築・整備を進めてきた社内仮想化基盤の俊敏性と即応性をさらに高め、



ServiceNow Japan 株式会社
社長
村瀬 将思



沖縄科学技術大学院大学
ITディビジョン
サービス・サポートセクション
ITサービスアーキテクト
松浦 孝紀 氏



ServiceNow ITSM導入後のOISTのITオペレーション



株式会社ケイ・オプティコム
(現社名：株式会社オプテージ)
技術本部
プラットフォーム技術部門
プラットフォーム設備部
システム基盤チーム
福井 希佳 氏

ビジネス変革を支えるべく導入したServiceNow IT Operations Management (ITOM) の活用法を紹介しました。

ケイ・オプティコムでは新しいサービスを、より短いリリースサイクルで展開していく必要がある中、社内仮想化基盤の問題が浮き彫りになってきました。「各開発担当者は基盤担当者に対して新たな仮想マシンやリソース増強のオーダーを上げる際に、メールでExcelシートをやり取りしており、煩雑な手間がかかっていました。また、基盤担当者はオーダーに応えたリソース提供を優先するため構成管理が後回しになり、現状把握にも時間がかかっていました」と福井氏は語ります。

この課題を解決すべく、ServiceNowの活用を検討したので。社内仮想化基盤に対して標準カタログメニューを作成し、ユーザーの利便性を向上すると共にオーダーの受付後に実施する作業の自動化を目指すというものです。これにより申請業務を簡素化するほか、手作業に依存したプロセスを極力なくし、オーダーの受付から仮想マシンの払い出しまでのリードタイムを大幅に短縮できると考えました。

仮想マシンのデプロイ、ロードバランサーのノード切り離し/組み込み、仮想マシンのリソース増強などの代表的フローを実装してPoC（概念実証）を実施し、実用性を確認した後ITOMを正式に導入。仮想マシンのデプロイを1か月から2営業日へ、仮想マシンのリソース増強を2週間から1営業日へという大幅なリードタイム短縮を実現。業務生産性の変革に貢献しています

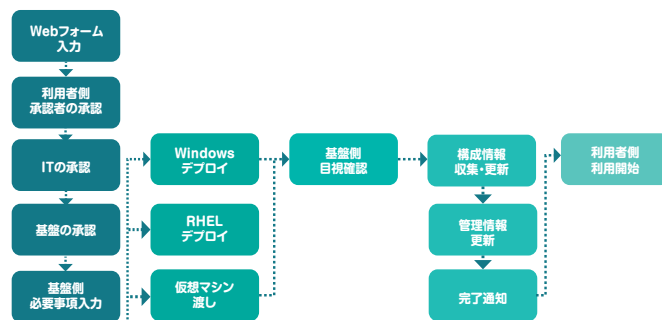
事例：NTTコミュニケーションズ 故障復旧対応プロセスに伴う人手を完全に排除

最後に、NTTコミュニケーションズの小山和邦氏と宮崎友貴氏が登壇。「大規模商用サービスにおける故障発生から復旧までの全プロセス無人化を実現」と題し、ServiceNow ITSMのCMDBおよびIncident、Orchestrationを活用した業務プロセス改革への取り組みを紹介しました。

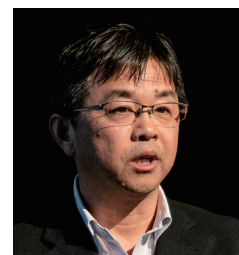
NTTコミュニケーションズでは、OpenStack技術とSDN（Software-Defined Network）技術を用いたクラウドサービスとして「Enterprise Cloud (ECL2.0)」を提供しています。しかし、その規模が拡大していくにつれ、手動による運用は限界に達していました。サービスメニューが増えると手順が増える、設備が増えると故障も増えるという悪循環に陥っていたのです。

そうした中でNTTコミュニケーションズが必要性を痛感したのが、保守・運用のデジタルトランスフォーメーションでした。「故障復旧対応プロセスに伴う人手を完全に排除すると共に、開発経験の少ない保守メンバーでの内製化を実現したいと考えました」と小山氏は語ります。そしてNTTコミュニケーションズは、故障復旧対応プロセスに必要なすべてのデータならびにワークフローをServiceNow上で稼働させることで、この課題を解決しようとチャレンジを開始しました。

本セミナーでは、実際に宮崎氏が自動復旧オペレーションのデモンストレーションを実施。「プロセス復旧時間を従来の15～30分から1分に短縮することができました」と、画期的な成果を示しました。しかも、このシステムの開発に要した期間はわずか3か月。運用開始後の4か月間ですでに1,000件を超える自動復旧処理の実績を上げており、Enterprise Cloudのオペレーション品質の向上に絶大な貢献を果たしています。



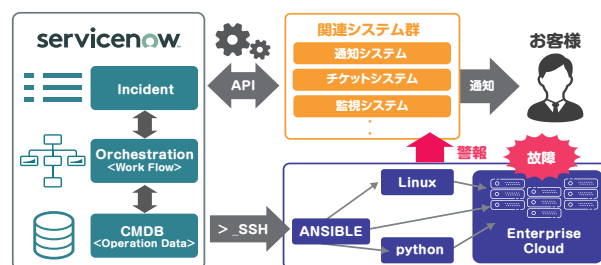
ケイ・オプティコムにおける仮想マシン払い出しのフロー。ServiceNowによって上記の一連の流れをシステム化しリードタイムを大幅に削減



NTTコミュニケーションズ株式会社
カスタマサービス部
サービスオペレーション部門
小山 和邦 氏



NTTコミュニケーションズ株式会社
カスタマサービス部
サービスオペレーション部門
宮崎 友貴 氏



NTTコミュニケーションズが構築した故障復旧自動オペレーションの仕組み