

## サービスデスクにおけるナレッジを集約・構造化・統合し 自己解決を実現する汎用基盤として活用

グループの共有インフラのサポートに

ServiceNow® Customer Service Management を基盤とする JBS のアウトソーシングサービスを採用



(左より) 花王株式会社 情報システム部門 ESM部 PMOグループ グループリーダー 下瀬 千恵子氏、同部門 林 里紗氏、同部門 ESM部 部長 小久保 克也氏

家庭用洗剤や衛生用品などの製造・販売を展開する花王株式会社（以下、花王）では、分野別に運営してきたサービスデスクの統合と利用者による自己解決機会の向上を目指し、ServiceNow を活用した JBS のアウトソーシングサービスを採用しました。

### 【会社概要】

衛生製品などの提供を通じ、  
豊かな生活文化の実現への貢献を目指す花王グループ

#### ● 花王についてご紹介ください。

花王グループでは、「化粧品」「スキンケア・ヘアケア」「ヒューマンヘルスケア」「ファブリック&ホームケア」の 4 つの事業分野で、一般消費者に向けたコンシューマープロダクツ事業を幅広く展開しています。また「ケミカル」事業分野においては、産業界のニーズにきめ細かく対応したケミカル製品を幅広く提供しています。

これらの事業を通じて花王グループが目指しているのは、世界の人々の豊かな生活文化の実現に貢献することです。グループ各社・各部門が相互に有機的に連携しあい、消費者・顧客の立場にたった“よきモノづくり”を通して、お客さまと感動を共有できるような製品やサービスを届けることが、事業活動の原点となっています。

#### ● 皆さまがご担当されているサービスデスク業務について教えてください。

花王グループ全体で共通して利用するシステムやサービスの社内サポート窓口（以下、サービスデスク）の企画・運営を担当しています。

情報システム部門では「パソコン・Office」「スマートフォン」「メール・VPN」「ウイルス対策」「ビデオ会議」など、それぞれの特性に応じた個別の問い合わせ窓口を設置、運営しており、その多くをアウトソーシングしています。ほかにも、会計や人事などのアプリケーション関連のサポート窓口があり、それら窓口の統合を推進しています。

### 【利用状況】

ServiceNow を基盤とした JBS のアウトソーシングサービスを採用

#### ● 2019年4月より JBS へアウトソーシングしているサービスデスク業務について教えてください

従来とは異なる新しいサービスデスクを実現するべく、「メール・VPN」に対して、JBSを委託先とするサービスデスクをスモールスタートで立ち上げました。「メール・VPN」のほかに、「Microsoft Office 365（Microsoft Teams、Microsoft Forms、



自然と調和する ところ豊かな毎日をめざして

### 花王株式会社

代表者：代表取締役 社長執行役員 澤田 道隆  
本社所在地：東京都中央区日本橋茅場町 1-14-10  
設立：1940年5月（創業：1887年6月）  
資本金：854億円  
従業員数：7,905人（連結対象会社合計 33,603人）  
事業概要：家庭用製品、化粧品、食品、工業用製品などの製造、販売

Microsoft SharePoint Online) 」もサポート対象としており、期待以上の成果が確認できているので、JBSとともに社内に点在する窓口の統合を進めていく予定です。

## ● 従来のサービスデスクとの違いを教えてください。

これまで利用者の業務を支援するためにサービスデスクを運営してきましたが、今回の取り組みには「Single Point of Contact」、「自己解決」、「利用者視点」という大きく 3 つのポイントがあります。各ポイントの詳細は、次の通りです。

### 【ポイント1】 Single Point of Contact (窓口の統合)

「どこに連絡すればいいのかわからない」、「必要な情報がどこにあるかわからない」という利用者の不満を解消するために「Single Point of Contact」、すなわち、あそこさえ行けばすべて解決するという場所を創出することを目標として掲げています。

### 【ポイント2】 自己解決

問題解決までの時間やストレスを軽減するとともに、利用者の利便性や生産性を高めるために、利用者が窓口で連絡をしなくても、自分で簡単に解決できる環境の構築を進めています。

### 【ポイント3】 利用者視点

このような新しい考え方や環境が利用者に受け入れられるのか、その反応を確認しながら、改善と進化を繰り返し、積極的に情報を発信していく、能動的な役割を持った利用者視点のサービスデスクを構築することを目指しています。

## ● 具体的には、このような環境をどのように実現しているのでしょうか。

運用基盤として ServiceNow を導入し、電話や Web で受け付けた利用者からの問い合わせをナレッジとして集約・構造化すると同時に、利用者にとって有益な情報を FAQ などに展開して提供していくというサイクルの確立に取り組んでいます。

なお、ServiceNow は花王で直接導入しているわけではなく、アウトソーシングの一部として JBS からサービスによる提供をいただいています。ServiceNow のカスタマーポータルを使って Web から問い合わせ、ナレッジ検索、履歴や進捗の確認ができるようになっていきます。

## 【効果】

### 自己解決の機会が拡大し、緊急の在宅勤務実施の際にも貢献

## ● ServiceNow を使った新しいヘルプデスクのサービスを利用して 1 年以上が経過しましたが、具体的な成果は上がっていますか。

「メール・VPN」の問い合わせは、半年で半減することができました。従来の問い合わせには、申請や作業依頼が含まれていましたが、このようなものが問い合わせにならないように、申請画面（サービスカタログ）をカスタマーポータルに用意しました。また、カスタマーポータルで公開しているナレッジが充実し、短いサイクルで情報が更新さ

れるようになり、鮮度が上がりました。さらには、利用者が求めているであろうナレッジが上位に表示されたり、障害かもしれない情報を直ちにナレッジとして発信・公開するなど、利用者にとって有用な情報が適切なタイミングで表示されており、自己解決につながっていると考えています。

具体的な例で話をすると、今回新型コロナウイルス対策として 2020 年 2 月末から在宅勤務を実施するようになったのですが、自宅から会社のシステムへアクセスするための VPN や Microsoft Teams などに関する問い合わせが急増することが予想されました。結果的には、問い合わせ件数の抑制に成功し、対応がスムーズにできたのも、ナレッジの成果の 1 つと捉えています。

加えて、自己解決率が向上することで、余剰リソースやコストをサポート品質の向上やカテゴリ統合に向けた取り組みへと振り向けることができたこと。社内における「自己解決」という言葉に対するネガティブなイメージを払拭でき、前向きに推進する空気感を醸成できつつあることなども効果として実感しています。

一方、窓口の統合はまだこれからの取り組みとなりますが、ServiceNow によってナレッジの収集・分析・再利用というサイクルを短期間で導入できたのは大きな成果です。自社での構築・運用ではこのようなスピード感を出すのは難しかったと思います。

## ● 具体的には、これまでと比較してどのようなところが改善されたのでしょうか。

ServiceNow による仕組みと方法論を取り入れたことで、問い合わせの内容や頻度などを分析しながら、問い合わせを減らすのにより効果的な内容をカスタマーポータルに反映していくサイクルを確立できました。その結果、ナレッジの内容も統一感があるものとなり、品質面でもレベルアップを図ることができました。もちろん、さらなる精度や品質の向上には取り組んでいかなければなりません。現時点での成果としては期待以上のもので、とても満足しています。

## 【選定理由】

### 新たな取り組みを後押しする

### ServiceNow や KCS を活用した提案に期待

## ● JBS からの提案を採用した理由を教えてください。

私たちの目的、すなわち窓口の統合と自己解決環境の充実を図ることができれば手段やツールは問わないのですが、そのような環境を維持して、内容の充実を継続していくためには、方法論やツール、運営体制、コストなどを見定めなければなりません。

いくつかのベンダーに提案を依頼した中で、JBS からの提案は単なる委託先としてではなく、ServiceNow や KCS (Knowledge Centered Service、米国のコールセンターやヘルプデスクにおいて採用され、成果を上げているナレッジ活用モデル) といった国内において成功事例の少ないツールや手法を積極的に取り入れ、今までとは違うやり方にチャレンジしようとする姿勢が私たちの取り組み姿勢ともリンクし、共に成長していける、一緒に仕事がしたいと思ったのが最大の要因です。

また、サービスの拡大にともない問い合わせが増加したのですが、このような場合、アウトソーサーからは体制を強化したいという相談を受けることが一般的です。しかしながら JBS は問い合わせを減らす方法を提案してくれました。アウトソーサーにとって問い合わせ件数の削減は仕事をなくすことでもあり、このような領域と一緒に取り組めるといふ点も JBS の提案を採用した理由の1つです。

そのほか、次のようなポイントから JBS の提案は信頼できる、安心して任せられることができると判断しました。

- ServiceNow に関して JBS 社内での導入・利用実績がある。
- サービスデスクに関する当社の現状と理想像に対して理解が深い。
- パソコンや Office 365 といったシステムインフラに関するヘルプデスク業務だけでなく、導入・運用などに関する実績やノウハウが豊富である。
- ServiceNow の知見があり、技術的にわからないことや、当社からの要望、疑問に対して気軽に相談に乗ってもらえる。
- KCS をベースとしたナレッジの活用に関して、JBS 社内で積極的に取り組んでいる。
- JBS が契約している ServiceNow 環境をサービスとして利用できる。

#### ● ServiceNow の利用は、貴社からの指定だったのでしょうか。

提案を受ける際、汎用基盤を利用することは必須要件としましたが、ServiceNow を必須要件とはしませんでした。一方、ServiceNow には以前から興味を持っていましたが、当時はまだ国内における情報や事例が少なく、正直なところその利用を決断するまでには至っていませんでした。

#### ● ServiceNow のどのようなところを評価したのでしょうか。

次のようなポイントから ServiceNow によって、私たちの求める継続的な改善活動やナレッジの鮮度維持を実現できるのではないかと考えました。

- ナレッジの蓄積、分析、活用のサイクルを実現するための機能や仕組みが備わっている。
- KCS v6 に準拠したソリューション。
- 設計の自由度が高い。
- 外部コンテンツとの連携がしやすい。
- グローバルで活用が進んでいる先進性と信頼性。
- グローバル展開のしやすさ（花王グループとして）。

#### 【評価と期待】

##### ハードルの高い要望に対する前向きな姿勢を評価

#### ● 基盤となるシステムを直接契約せず外部に委託したりするなど、これまでとは異なる方法に反対意見などはありませんでしたか。

当社はチャレンジを後押ししてくれる社風があります。その上で、今回の取り組みは単純に労力やコストを削減するというものではなく、利用者がスムーズに業務を進めることができるようにすることで、生産性の向上や働き方改革にもつながる取り組みとなります。新しい取り組みでもあるので、どこまで理想的な環境を実現できるかどうかは私たちの舵取りに委ね

られている部分もありますが、特に反対意見などはありませんでした。

また、基盤に関してはあくまでも自分たちが理想とする環境を実現するためのツールの1つでしかないので、自社での所有や運用にこだわりはありません。今後の展開、特にグローバル展開を考えればクラウドサービスであるメリットは大きいと考えます。導入に関する時間や手間やコストを費やすことなく、アウトソーシングサービスとしてすぐに最適化された環境で利用を開始できたことは、有益であったと捉えています。その分、活用や今後の展開に関するプランニングに集中することができました。

#### ● サービスデスクや ServiceNow の導入時に苦労したことなどはありませんでしたか。

導入当初は、カスタマーポータルへのアクセスがシングルサインオンではなく、個別の認証が必要でした。頻繁にアクセスするものでもないため、パスワードリセットから始まるユーザーもおり利便性が悪く、積極的にサービスデスクをプロモーションしていくには問題がありました。しかしながら、2020年4月にServiceNowを新しい環境に移行したことで、シングルサインオンが実現できて安堵しています。

#### ● JBS への要望や期待があればお聞かせください。

JBS は依頼したことに対応するだけでなく、ハードルの高い要望に対しても共に考え、前向きに実現する方法を提案してくれました。新たなことに取り組む中で不安な思いがあったのですが、とても頼りになる存在でした。実務面においても期待していた以上に良い成果が上がっているのも、JBS のこのような姿勢が少なからず貢献していると評価しています。

今後もこれまでと変わらない姿勢で、サービスデスクのレベルアップや統合に向けた支援に期待しています。

## 【担当者からのコメント】



(前列左より) 日本ビジネスシステムズ株式会社 サービス&サポート本部 本部長 岡本 健、コンサルティング本部 デジタルイノベーション推進室 アシスタントマネージャー 織田 美樹、サービス&サポート本部 サービスインテグレーション部 梶本 修平

**岡本:** 小久保部長様をはじめ、皆さまがヘルプデスクの変化や改善に強い意志を持って取り組まれていたことが、JBS のヘルプデスクや ServiceNow 開発チームのメンバーにも伝わり、それぞれが共通の成果を目指して活動を進められた勝因だと感じています。ServiceNow は次々と新機能がリリースされていきますので、今後も花王様のニーズに合ったサービスを提案・提供していきます。

**織田:** ServiceNow と KCS を組み合わせた国内成功事例がないことをご説明した上で、「やってみましょう」と応えていただいたことが、効果が出るまでの支えでした。これからも自己解決基盤として共に飛躍させていけるよう支援していきます。

**梶本:** 利用者が本当に求めていることは何か。どうすれば快適な環境となるかを、花王様と JBS で共に検討させていただけたことが印象的でした。さまざまなご要望に応えられる汎用的な環境を実装できたことは、標準化された多くの機能を有し、KCS v6 に準拠した ServiceNow だからこそできたことだと確信しています。

- 記載されている会社名、製品名、ロゴ等は、各社の登録商標または商標です。
- 製品の仕様は予告なく変更することがあります。あらかじめご了承ください。
- 本事例に記載されている情報は取材時（2020年9月）におけるものであり、閲覧される時点で変更されている可能性があります。予めご了承下さい。



お問い合わせ先

**日本ビジネスシステムズ株式会社**

〒105-5520

東京都港区虎ノ門2-6-1 虎ノ門ヒルズ ステーションタワー 20F

<https://www.jbs.co.jp>