

# Celonis + 株式会社NTTデータグループ

## CASE STUDY

## 社内向けヘルプデスクにServiceNowを利用するNTTデータグループ 問い合わせ数の削減を目指し、Celonisで利用者導線を分析

### 課題

- ServiceNowの導入による新しいヘルプデスクシステムを導入し、改善活動をしてきたものの、問い合わせ数が高止まりしていた
- さらなる改善活動に効果的に取り組むために、問い合わせプロセスに対して新たな観点で利用者導線を可視化する必要があった

### 効果

- Celonisの導入により、FAQの拡充や利用者動線に着目した改善活動に取り組めるようになった
- さまざまな改善の取り組みを実施した結果、問い合わせ数削減の効果が得られた

# NTT DATA

- ・ 社名: 株式会社NTTデータグループ
- ・ 設立: 1988年5月
- ・ 業種: 情報通信
- ・ 事業内容: NTTデータグループ全体の戦略策定・推進(マーケティング、イノベーション、戦略投資含む)、経営管理、技術開発及びガバナンス確保 ほか
- ・ URL: <https://www.nttdata.com/>



株式会社NTTデータグループ  
コーポレート統括本部  
ITマネジメント室 DX推進部  
システム管理担当  
部長  
井林 真吾氏



株式会社NTTデータグループ  
コーポレート統括本部  
ITマネジメント室 DX推進部  
システム管理担当  
課長  
長谷川 秀之氏



株式会社NTTデータグループ  
コーポレート統括本部  
ITマネジメント室 DX推進部  
システム管理担当  
課長代理  
杉山 英輔氏



株式会社NTTデータグループ  
コーポレート統括本部  
ITマネジメント室 DX推進部  
システム開発担当  
若杉 亜以氏

NTTデータグループは、NTTデータおよびNTTデータ国内グループ各社の従業員を対象にした社内向けヘルプデスクシステム「ITMNow」の継続的な改善を目的に、グローバルNo.1のプロセスマイニングソリューション「Celonis」を導入した。サービスマネジメントクラウド「ServiceNow」によるシステムを構築した同社だったが、社内システムに対する問い合わせ件数が減らないという課題の解決策を模索するなか、Celonisに注目。ServiceNowログの分析結果に基づいて利用者導線を改善した結果、問い合わせ件数の削減につながるという効果が得られた。

### ■ 導入の背景

#### 社内ヘルプデスクの問い合わせ数削減を模索

NTTデータグループは、旧・エヌ・ティ・ティ・データが特株会社体制へ移行するに伴い、2023年7月に発足したグループ統括会社だ。グループ全体のバックオフィスとして機能するコーポレートスタッフ部門、グローバル共通のイノベーション・マーケティング・ガバナンス推進部門、新技術研究・開発部門などが置かれており、NTTデータグループ全体の事業戦略策定・モニタリングを担当している。

「NTTデータグループは、国内外の公共・金融・法人のお客様を対象に、デジタル技術を活用したビジネス変革や社会課題解決を実現するコンサルティングから統合ITソリューションの開発、システム保守サポートに至るまで、さまざまなサービス事業を展開するグループ会社約70社を統括する持株会社です。この新会社でグループ全体の情報システム部門として機能するのがITマネジメント室（以下、ITM）であり、私たちシステム管理担当は主に社内システムの運用管理を担当しています」（NTTデータグループ コーポレート統括本部 ITマネジメント室 DX推進部 システム管理担当 部長 井林真吾氏）

そんなITMでは、2019年にITサービスマネジメントの仕組みとして、これまで主にメールベースで対応していた社内向けヘルプデスク機能をServiceNowに実装し、「ITMNow」と名付けて運用を開始した。

「ITMNowを構築した目的はヘルプデスクを効率化することででしたが、社内システムのクラウド化が進んで複雑さが増すという状況のなか、社内からの問い合わせ数が減らずに高止まりするという課題を抱えていました。課題を解決するために、問い合わせの傾向やFAQのアクセス数などを分析して改善活動に取り組んだものの、なかなか成果が得られませんでした」（井林氏）

そこでITMでは、問い合わせ数を削減するための施策を模索することにした。「問い合わせ数が減らないのは、利用者がFAQを参照していないことが理由だと分かりました。しかしその原因がどこにあるのかを追求することが難しく、ヘルプデスクの利用者導線を可視化する必要があると考えようになりました」（NTTデータグループ コーポレート統括本部 ITマネジメント室 DX推進部 システム管理担当 課長 長谷川秀之氏）

### ■ ソリューション

#### ServiceNowに対応し実績豊富なCelonisに注目

利用者導線を可視化するソリューションの導入を検討するなか、ITMが目にしたのがプロセスマイニングソリューション「Celonis」だった。

「当社は2022年10月から、Celonisのプラットフォームを活用したプロセスマイニングを支援するコンサルティングサービスを提供しています。Celonisで出来ることを調査したところ、利用者の動きに着目した分析が行えることが分かりました。ServiceNowログ分析のテンプレートが用意され、全世界で豊富な導入実績もあるCelonisならば、私たちの課題を解決できるのではないかと考えたわけです。またCelonisの社内事例化によるナレッジの蓄積が、私たちの組織ミッションである『運用成功事例のショーケース化』にも大いに役立つと判断したことも、Celonisの導入を検討することにした理由の一つです」(長谷川氏)

こうしてITMは、2022年10月にCelonisの導入に向けたPoV(価値実証)を開始した。まずはITMNowのログ取得、データ投入、データ加工の観点から難易度別にSTEP1~3に分類。そのうち今回はSTEP1~2に scope を絞り、12月までのおよそ3カ月の期限を設けてPoVを実施した。

## ■ PoVの scope と分析事項

各Stepの概要	ITMNowにおける分析事項一覧				
	#	分析事項	難易度	効果	
<b>Step1</b> (①チケット処理プロセス分析) 難易度【低】のワインタム分析 (#1~#5)	1	ゴールデンドール (=理想プロセス) 及びボトルネック洗い出し			
	2	ユーザーとのやり取りが多い案件の洗い出し	ITSMの標準ログで分析可能	低	潜在的ボトルネックを可視化可能
<b>Step2</b> (②ユーザー導線分析) 難易度【中】【高】のワインタム分析 (#6、#7)	3	内部確認が多い案件の洗い出し			
	4	無効チケットの洗い出し	分析過程で検出可能	低	発生率が高い場合改善余地あり
	5	担当者や協力会社別のスキルばらつき	既存の属性情報で分析可能	低	ハイパーフォーマーのノウハウ横展開
<b>Step3</b> scope:リアルタイム連携による継続利用	6	利用者が申請までたどるサイト内での動き	ポータルログ情報が必要	中	UIデザイン改善の示唆を得られる
	7	問題解決率の低いFAQの洗い出し	起票された問い合わせと閲覧FAQの関連付けが必要	高	カテゴリ別のFAQ閲覧率と起票率の分析が可能

「PoVは、Celonisの社内導入を推進する事業部門と協力し、事業部門の分析結果と実際に運用している私たちの内容を突き合わせながら進めました。私たちの想定した条件でうまくアウトプットが出なかった場合も、打ち合わせの場で条件を変更しすぐに新たな観点で議論するなど柔軟に取り組みました。仮説を立てるときは、Celonisの分析結果の数値を使い、改善前と改善後を比較して絞り込みや判断をするように心がけました」(長谷川氏)

一連のPoVを実施した結果、Celonisの導入によってヘルプデスクの改善が期待できることを確信したという。

「利用者の導線に着目し、FAQを参照してから問い合わせを起票した率を測定したところ、90%以上が問い合わせに至らなかったという結論が出ました。つまり、私たちが作成したFAQが非常に有効であることが可視化され、とても感銘を受けました。このPoVの結果から、さらなるFAQの拡充やFAQの動線に着目した改善活動に取り組むことにしました」(長谷川氏)

## ■ 導入効果

### Celonisの活用により問い合わせ件数が削減

ITMではPoVの結果を受け、Celonisを活用しながらITMNowのFAQの導線整理とコンテンツの改良に取り組んだ。具体的には、①問い合わせ内容を検索した際に表示される提案ナレッジの表示位置を変更、②関連ナレッジへのリンクを表示、③問い合わせフォームの画面上にナレッジ検索窓を配置といった修正を施したという。

「さまざまな改善の取り組みを実施して2023年7月にリリースしたヘルプデスクのコンテンツについて、Celonisを利用して起票画面表示からインシデント起票までの導

線を可視化しました。すると、起票画面を表示して提案ナレッジを閲覧せずにインシデント起票に至ったケース、つまり問い合わせ件数は確実に減少するという効果が確認できました」(NTTデータグループ コーポレート統括本部 ITマネジメント室 DX推進部 システム管理担当 課長代理 杉山英輔氏)

さらにITMが導入効果と感じているのが、ヘルプデスク運用担当者間にプロセスマイニングの分析結果を参考にして改善に取り組むという意識が浸透したことだ。

「現在、ヘルプデスク運用担当者が取り組む改善活動は、Celonisの分析結果に基づく利用者の導線を強く意識するようになりました。ITMNowのログは膨大な量ですが、Celonisを使えば必要なデータを容易に抽出・分析できるので、業務負荷が大きく軽減されたと実感しています」(NTTデータグループ コーポレート統括本部 ITマネジメント室 DX推進部 システム開発担当 若杉亜氏)

なお、ITMではCelonisの活用により実現した利用者導線改善の成果を、勉強会を通じて社内にも共有。ヘルプデスク運用担当者からも「新しい観点に興味がある」といった声も挙がったとのことだ。

また、Celonisの社内導入を推進するデジタルビジネスソリューション事業部によれば、今回の改善施策によって4600時間以上/年の問い合わせ対応時間の低減に寄与すると試算しており、今後もUI改善とナレッジ改善を継続して実施し、加えて問合せ対応時間短縮の施策についてもITMと進めていきたいとのことであった。

## ■ 今後の展開

### プロセスマイニングを運用改善の手法の一つに

こうしてCelonisの本格的な活用を開始したITMでは、次なる施策も検討中だ。

「ヘルプデスクについては、これまで問い合わせ件数の削減に着目してきましたが、今後は問い合わせが発生した場合のやりとりを少なくして回答までの時間を短縮するというテーマへ活用を広げていきたいと考えています。また、社内システムはそれぞれ特色があって総論で解決することは難しいので、細かいサブシステム単位で深掘りするところにCelonisが活躍することを期待しています」(杉山氏)

もちろん、ヘルプデスク以外にもCelonisの適用を視野に入れているという。「将来的にはITMNowで培ったノウハウを、ITマネジメント室が提供する各種社内システムにも展開し、部門やシステムを横断する業務に対して、Celonisを適用しプロセスマイニングを運用改善の手法の一つとして確立していきたいと考えています」(井林氏)

ITMNowへの活用と並行して、従業員が社内のあらゆる情報にアクセスしやすくするために設計された基盤サービスであるEX-Platform(ServiceNow)での活用が進行中である。またServiceNowのほかSalesforce領域においてもCelonisの活用が進んでおり、2024年度は基幹系システム刷新後のServiceNow(フロントシステム)に加え、SAP領域への適用拡大も検討している。

NTTデータは2023年2月、Celonisが規定するトップレベルのプログラム「Platinum Partner」の認定を日本国内で初めて取得している。今回のNTTデータグループの事例は、プロセスマイニングの導入を検討する企業にとって大いに参考になることだろう。



左から  
 コーポレート統括本部 ITマネジメント室 DX推進部 システム開発担当 若杉 亜氏  
 コーポレート統括本部 ITマネジメント室 DX推進部 システム管理担当 課長 長谷川 秀之氏  
 コーポレート統括本部 ITマネジメント室 DX推進部 システム管理担当 部長 井林 真吾氏  
 コーポレート統括本部 ITマネジメント室 DX推進部 システム管理担当 課長代理 杉山 英輔氏

## Celonis株式会社

〒100-0005 東京都千代田区丸の内一丁目6番5号  
 丸の内北口ビルディング9階  
<https://www.celonis.com/jp/>

© 2024 Celonis SE. All rights reserved. Celonisは、ドイツおよびその他世界各国における Celonis SE社の商標または登録商標です。記載内容はインタビュー時の情報です。記載されているすべての会社名および製品名は、該当する各社の商標または登録商標です。2024年3月

お問い合わせ