

Celonis + ネットワンシステムズ株式会社

CASE STUDY

ネットワンシステムズがServiceNowのサービス統合基盤にCelonisを適用 業務プロセスのボトルネックを可視化し、 業務改善につながる効果を確認

課題

- ServiceNowのサービス統合基盤が稼働したものの、業務プロセス自体の見直しが必要であった
- 従来の業務プロセスを可視化して改善効果を測定できるプロセスマイニングの導入を検討していた

効果

- Celonisの導入により、業務プロセスのボトルネックの特定、改善施策と効果を定性的、定量的に可視化することができた
- CelonisとServiceNowとのシステム間接続を実装することで、リアルタイムな改善活動につながり、改善サイクルを高速化できることが確認できた

つながる 必ずぶる かわる



- ・社名: ネットワンシステムズ株式会社
- ・設立: 1988年2月
- ・業種: 情報サービス業
- ・事業内容: ITインフラ構築および関連サービスの提供、ICT利活用を実現するノウハウの提供
- ・URL: <https://www.netone.co.jp/>



ネットワンシステムズ株式会社
カスタマーサービス本部
副本部長
土屋 孝敏氏



ネットワンシステムズ株式会社
カスタマーサービス本部
ビジネスマネジメント部
第2チームマネージャー
倉谷 康広氏



ネットワンシステムズ株式会社
カスタマーサービス本部
第2エキスパート
オペレーション部
サービス技術チーム
マネージャー
増田 徹氏

大手ネットワークインテグレーターのネットワンシステムズは、同社で製品保守を担当するカスタマーサービス本部の生産性向上と業務リソース適正化を目的に、グローバルNo.1のプロセスマイニングプラットフォーム「Celonis EMS(Execution Management System:業務実行管理システム)」を導入した。その第一弾として製品保守の受付から完了までを担当するコールセンター内の一部の業務に適用。クラウドベースの業務プラットフォーム「ServiceNow」で稼働する業務プロセスを可視化して業務量を数値化し、業務プロセスの見直しや自動化、社員の適正配置などに活用し始めている。今後はServiceNowとのシステム間接続を実現し、リアルタイムに業務プロセスを変更することも視野に入れているという。

■ 導入の背景

ServiceNowで稼働する業務の改善を目指す

ネットワンシステムズは、インターネット黎明期の1988年に創業した独立系の大手ネットワークインテグレーター。「優れた技術力と価値を見極める能力を持ち合わせたICTの目利き集団」として、最先端技術と世界中の製品を組み合わせたITインフラや高付加価値サービスを企業・官公庁・自治体向けに提供してきた。2022年4月にはIT利活用を通じて持続可能な社会への貢献に取り組む企業を目指すべく新たに企業理念体系を策定。「人とネットワークの持つ可能性を解き放ち、伝統と革新で、豊かな未来を創る」をパーパス(存在意義)に掲げ、社会価値と経済価値を創出するサービスの提供を通じて持続可能な社会への貢献に取り組んでいる。

そんなネットワンシステムズで製品保守を担当するカスタマーサービス本部では、事業計画の中で業務生産性向上に向けた取り組みを進めることにしたという。

「当社では2020年にServiceNowを導入し、各種業務システムを一元化する『サービス統合基盤』を構築しました。カスタマーサービス本部の業務システムもServiceNowのサービス統合基盤へ移行しましたが、このときは業務プロセス自体を見直すことはなく、単純に従来の業務プロセスを集約しただけでした。一方でカスタマーサービス本部が運営するコールセンターでは、世界標準規格のCOPC(Customer Operations Performance Center)認証取得に向けて従来の業務プロセスとCOPC準拠の業務プロセスのギャップを

埋めながら業務改善に取り組みようとしていました。そうした業務改善を進めるには、まずはServiceNowに集約した従来の業務プロセスを可視化して改善効果を測定できるプロセスマイニングを活用することが有効だと考え、導入を検討することにしました」(ネットワンシステムズ カスタマーサービス本部 副本部長 土屋孝敏氏)

■ ソリューション

改善効果を数値化して把握できるCelonisを選定

業務改善を目的にプロセスマイニングが可能なソフトウェアの導入を検討することにしたネットワンシステムズ カスタマーサービス本部では、導入候補となる複数のプラットフォームやツールを調査。その結果、同社の要件を満たす唯一のソリューションがCelonisのEMSだった。

「当社が調査したプラットフォームやツールのほとんどは、業務プロセスの可視化はできるものの、その後は利用者自身の判断で業務改善を考えなければなりません。それに対しCelonisのEMSは、業務プロセスを可視化するだけでなく、プロセスの変更をリアルタイムで即座に反映できます。さらに、例えばプロセスを変更することでどれだけの業務時間短縮やコスト削減につながったかといったように、改善効果を数値化して把握することも可能です。こうした機能を備えたプラットフォームはCelonisのEMSがオンリーワンの存在であり、その部分に魅力を感じてEMSを導入することにしました」(ネットワンシステムズ カスタマーサービス本部 ビジネスマネジメント部 第2チーム マネージャー 倉谷康広氏)

「実は当社は、ServiceNowを自社導入しているだけでなく、ServiceNowのセールspartnerとしてソリューション提供も行っています。そうした関係性の中、ServiceNowと連携可能なEMSの存在は知っていました。プロセス変更による生産性の変化をモニタリングしたいという当社の要件を満たすのはもちろん、ServiceNowによる業務システム基盤への導入のしやすさ、親和性の高さ、設計・検証・導入スピードの早さといった部分を高く評価したところも、導入の決め手になっています」(土屋氏)

■ 導入効果

数値化によりボトルネックと改善効果が鮮明に

ネットワンシステムズがEMSの導入を決めたのは2022年5月のこと。そこから7月にかけて導入作業を行い、7月からコールセンターの一部の業務プロセスを対象にEMSを適用する形でPoC(概念実証)を実施した。

「導入作業ではCelonisのエンジニアに支援を受けながら、業務プロセスを

可視化するところまで実施しました。そこからPoCに進み、7月から10月まで業務プロセスのどこがボトルネックになっていて、どのような改善ができるかといった分析を行いました。10月以降は業務プロセスの課題に対し、どんな手を打てば効果が出るのか、業務改善を誰がいつどのように進めるかという検討を行っています」(ネットワンシステムズ カスタマーサービス本部 第2エキスパートオペレーション部 サービス技術チーム マネージャー 増田徹氏)

PoCを実施するにあたっての課題もあったが、EMSによる改善効果はある程度の効果が見込めることを確認できたという。

「コールセンターの業務でPoCを行うにあたっては、ServiceNowとEMSとのシステム間接続ができていなかったため、オフラインデータを利用して分析を実施しました。途中、分析候補とする業務種別が多く、高い効果が期待できそうな業務の選別に時間を要しましたが、効果的な改善活動につなげられることを確認できました。とくに従来は“なんとなく”という感覚でボトルネックになっている部分を認識していたのに対し、EMSを利用してからは業務プロセスの可視化・数値化によってボトルネックと改善効果が鮮明になりました。業務プロセスの見直しや自動化、社員の適正配置といった本来の効果が得られるのはこれからですが、EMSを活用した業務改善のサイクルを自信を持って推進できると考えています」(倉谷氏)

■ 今後の展開

Celonisの対象範囲を徐々に拡大していく方針

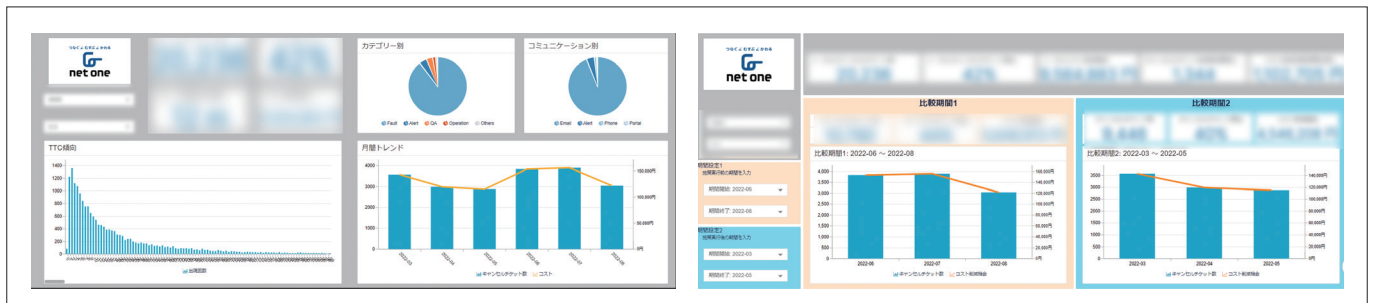
ネットワンシステムズではすでにPoCの段階を終え、これからServiceNowとEMSとのシステム間接続を実現したのちに、本番環境への利用にシフトしていく予定だ。

「PoCを実施したコールセンターの業務プロセスについては、これから分析結果に基づく改善活動のサイクルを回していこうと考えています。また、それ以外のカスタマーサービス本部の業務プロセスにもCelonisを適用するなど、対象範囲を徐々に拡大していく方針です」(倉谷氏)

「カスタマーサービス本部では自社導入で培った経験・知見を蓄積し、ServiceNowを導入したお客様に対してEMSを使った業務改善を支援するといったアナリスト的な役割を担っていきたくと考えています。さらに中長期的には、業務プロセスを分析して改善を提案するDXコンサルティングのような動きも視野に入れていきます」(土屋氏)

Celonisはこれからもネットワンシステムズの業務改善を支え続けていくとともに、プラットフォームの開発元としてパートナーであるネットワンシステムズのビジネスを強力に支援していく。

■ 削減効果分析画面と施策実施後比較画面



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/>

© 2022 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。2022年12月

お問い合わせ