

DX化による運用改善で稼働30%削減を目指したServiceNow導入 ～中央省庁大規模システムの運用業務効率化事例～

ServiceNowの導入の背景

NTTデータ九州が運用受託する、中央省庁大規模システムの運用業務では、全国150以上の拠点より問合せを受けるサービスデスク業務やシステム監視を行っています。

提供サービスの拡大に伴い運用稼働が増加傾向にあり、DX化によるインシデント管理業務の稼働削減に取り組みました。また、分散運用では稼働増加の一因として拠点間の情報連携が課題でした。

本資料では課題解決に向けたServiceNow導入事例をご紹介します。

導入前の課題と目指す姿

	当初の課題	目指す姿
インシデント管理	①インシデントの記録 - 手入力のためインシデント登録作業が煩雑	①入力作業の削減 - エラーメッセージの登録作業を自動化し登録作業を無くす
	②インシデント対応状況/傾向の把握 - 対応状況を口頭で担当者に確認しており把握に手間取る - インシデントの傾向把握に必要な資料を手作業で作成しており負担となっている	②管理稼働の削減 - 問合せ・対応状況のがリアルタイムで確認できる - 傾向分析資料の作成作業が不要となる
情報連携	③関係者間での連携/情報共有 - エスカレーションの際に、分散拠点間や担当間で対応状況の引継ぎに時間がかかっている - 開発担当と運用担当で二重管理が発生	③情報共有にかかる稼働の削減 - クラウド上で情報を共有し、引継ぎ作業を最小化する - 開発・運用の既存管理ツールと連携させることで二重登録/二重管理を撤廃する

業務プロセスを改善し、自動化や作業を簡略化できるツールの導入で運用稼働の削減を目指す

課題解決に向けた施策（新ツールの導入検討）

“運用稼働削減”を実現するため、新たな管理ツールの導入を検討しました。

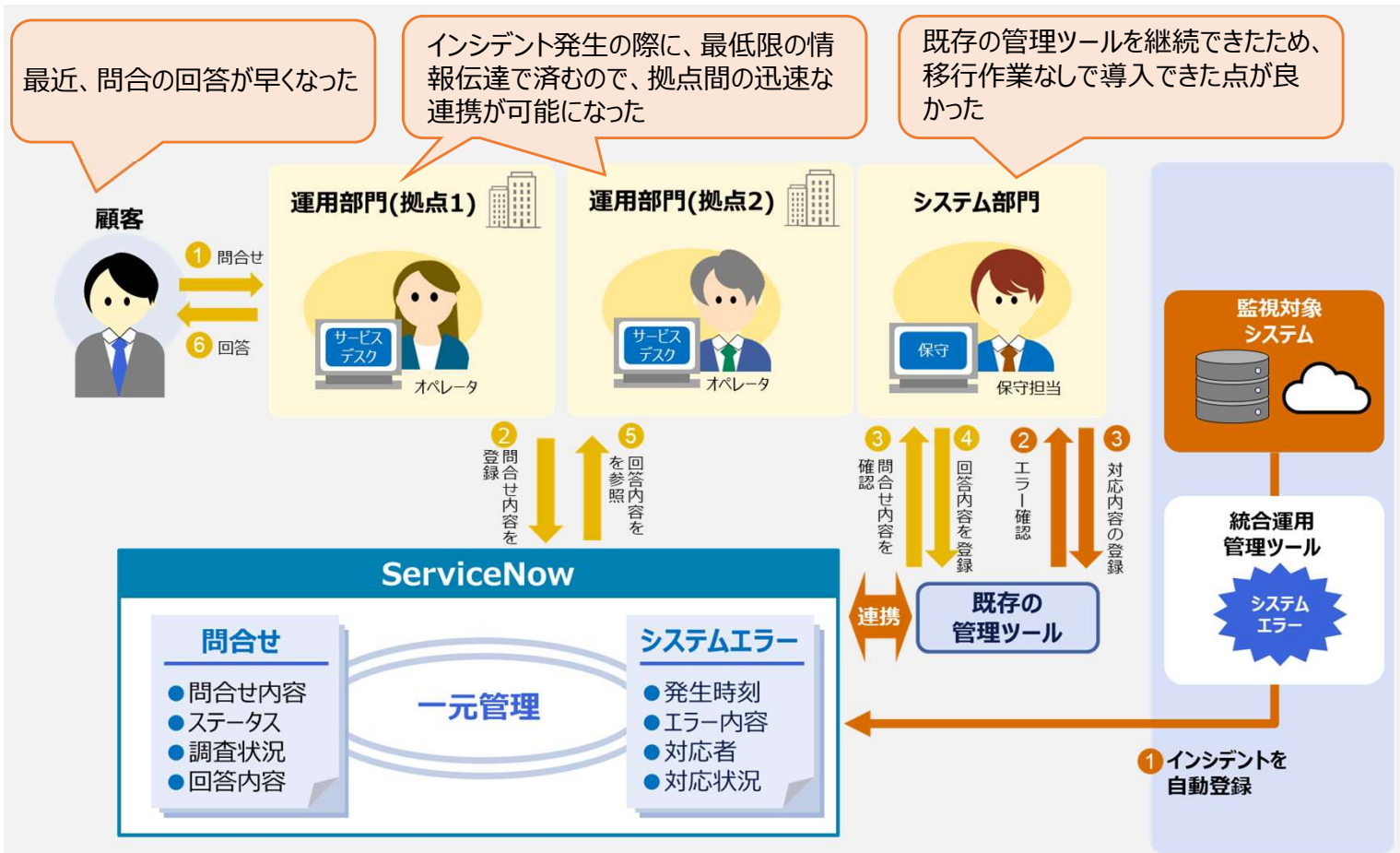
社内他案件における導入実績を参考に、課題解決に効果的と思われる観点で比較検討を行い、実現可能性が高く、将来的に適用領域を拡大することが可能なServiceNowが最も適していると判断し、導入を決定しました。

比較製品	他ツール連携	自動化	分析・レポート	情報共有	稼働削減率
ServiceNow	◎	◎	◎	◎	◎
既存運用管理ツール	○	×	△	△	△
既存インシデント管理ツール	×	×	△	○	△

ServiceNow導入後の効果

ServiceNow導入後は“人手”で行っていた作業を自動化することで、入力作業にかかる稼働は、**35%稼働削減**を実現しました。

また、削減できた稼働を運用改善活動に充てることで、安定したシステム運用を目指します。



	目指す姿	導入後の効果
インシデント管理	① 入力作業の削減	インシデント登録の自動化を実現 ・1件あたり5分削減、月間で 約40時間の稼働改善
	② 管理稼働の削減	ダッシュボード/レポート機能 で対応状況の把握やインシデントの傾向分析がシステム化され、管理稼働削減につながった。月間で 約10時間の稼働改善
情報連携	③ 情報共有にかかる稼働の削減	ServiceNow上でインシデントを一元管理 ・保守担当者の管理ツールとServiceNowを連携させることで、情報を統合管理できるようになり、部門間および運用拠点間での 情報連携時間の削減 。月間で 約50時間の稼働改善

インシデント対応のスピードアップ

向上 対応品質の

業務品質と運用効率の向上

今後の展望

今回は、ServiceNowのインシデント管理機能を導入した事で、プロジェクトの業務効率化を実現しました。今後は、更なる効率化を目指し「インシデント管理機能の拡張対応」を進め、より一層の業務効率化と顧客サービスの品質向上を目指します。

【今後導入を検討している機能の一例】

- ・問合せのWeb受付や、AIチャットボットによる対応効率改善
- ・緊急度の高いメッセージや即時対応が必要なインシデントは、関係者に自動通知する仕組み