

パナソニックグループにおける DXの取り組みとServiceNow

パナソニックインフォメーションシステムズ株式会社
DXコンサルティング室



PX(Panasonic Transformation)は、スローガン「デジタルと人の力で『暮らし』と『しごと』を幸せにする。」を実現するために、IT面の変革にとどまらず、経営基盤強化の重要戦略として推進しています。

PX:7つの原則を指針とし、業務効率や顧客満足度の向上を目指して、グループ全体で連携して取り組んでいます。

Panasonic Group

PX:7つの原則

PX
Panasonic
Transformation

- 1) グループの重要な経営資源であるデータを、ステークホルダーの「幸せの、チカラに。」つなぐ
- 2) 経営者がデータの利活用と業務プロセスに責任を持つ
 - ◆経営者自らが「プロセスオーナー」を任命し、プロセスの選択と集中、簡素化・標準化を推進する
- 3) 「お客様を誰よりも理解する会社」になるために、顧客接点の多様性を活かし、データを徹底利活用する
 - ◆B2C:暮らしを軸に、グループ横串の共通資産として顧客データ基盤の構築をする
 - ◆B2B:各事業会社に紐づくデータを、グループとして戦略的に活用する
- 4) 業務プロセスを絶えず進化させ競争力の源泉とする
- 5) システム化の前に、現場の業務プロセスの現状を把握し、標準化の範囲を明確にする
 - ◆ステークホルダーにとって無くても困らないプロセスを特定し、廃止する
 - ◆差別化できないが必要なプロセスは、簡素化・標準化する。標準化しない場合はその理由を明確にする
- 6) 標準化の定義を明確にし、経営者がコミットする
 - ◆業界の標準プロセスが存在し、差別化の意味の無いプロセスは、業界標準とその進化に委ねる
 - ◆差別化がグループ競争力に繋がるプロセスは、事業会社の枠を超えた衆知を結集し、進化し続ける仕組みを構築し標準化する
 - ◆全体最適や変化対応力向上のためにプロセスを変更する際は、経営者が全体俯瞰した上で、ステークホルダーと整合する
- 7) 現場も含めたグループ内で、データ・テクノロジーを利活用できる人材を増やし支援する

Copyright(C) 2023 Panasonic Holdings Corporation

変革内容の本質を分類し、
3階層のフレームワークで推進

ITの変革

インフラストラクチャーと業務情報システムの刷新、
プロセスとサービスのデジタル化など

オペレーティング・モデルの変革

組織構造、デリバリーの仕組み、
協力会社との関係、コストの最適化など

カルチャーの変革

DEI*の推進、オープンでフラットな職場、
サイロからの脱却、内向きの仕事の排除

※Diversity, Equity & Inclusion

顧客起点の価値創出によるビジネスモデルの根本的変革や新製品・サービスの創出といったデジタルトランスフォーメーションにおける成果創出の割合が4.6%にとどまっている。

組織横断全体プロセスのデジタル化や業務の効率化による生産性の向上は、DX推進で現在も解決が必要な課題

第2の壁

第1の壁

DXの段階	求められる成果	達成度	
		割合	件数
デジタルトランスフォーメーション	新規製品・サービスの創出	4.6%	25
	組織横断／全体の業務・製造プロセスのデジタル化		
	顧客起点の価値創出によるビジネスモデルの根本的な変革		
	企業文化や組織マインドの根本的な変革		
デジタルイゼーション	業務の効率化による生産性の向上	8.3%	45
	既存製品・サービスの高付加価値		
デジタイゼーション	アナログ・物理データのデジタル化	18.8%	102
対象外	成果あり	8.5%	26
上記の成果なし		52.9%	325
		100%	543

データ利活用の本質は、以下の3つ

- ① データの意味付け
- ② データの類別
- ③ データの加工・翻訳

この3要素と親和性の高いプラットフォームが、ServiceNowのデジタルワークフローDX実現にふさわしいソリューションになる

#	機能	データ利活用の視点	Digital Workflowの視点
①	意味付	收拾したデータに意味を持たせる =データと事象を紐づけ	意味付けを意識して項目の設定やデータ加工ができる。
②	類別	類別し判断する	同質なものを判断して必要な部署、システムに連携する。
③	表現	人間やシステムが使える形式に変換する	自システムの次工程や他システムへデータを連携。 ダッシュボード等事象の可視化を行う。

DigitalWorkflow基盤から進化したServiceNowをパナソニックGの各業務領域におけるPX実現のために活用

ITSMの進化

→アプリ領域での活用へ

IT部門を支える、業界標準のプラットフォームとして確立

← ITSM • ITOM • SecOps • ESG →



幅広い業務領域をサポート

→社内業務への活用

幅広い業務領域を全社横断的にカバーするプラットフォームへ深化

← HRSD • CSM • S2P • STO • FSM →



デジタルワークフロー

DigitalWorkFlow



Now Platform®

AppEngine

AI • 単一データモデル • 単一アーキテクチャ • クラウド • ノーコード/ローコード開発

あらゆるシステム群 CRM • ERP • Supply Chain • IT • HCM • Dev Ops/SRE • インフラストラクチャー

コミュニケーション基盤、デジタル・ワークフロー

方針

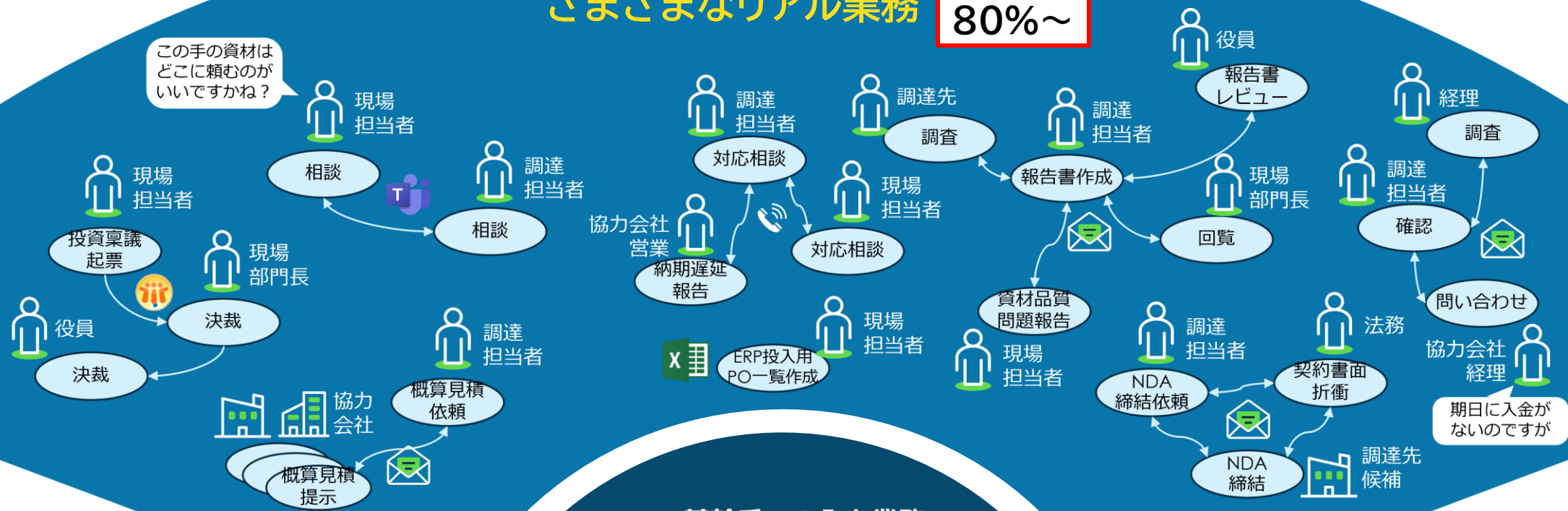
- ①CSM商材: **業務と業務を繋ぐ**システムをServiceNowにて実装する
 - ②ITSM商材: アプリ、インフラの双方をハンドルする **ITサービスマネジメント**
- Next Stepとして従業員向けポータルソリューション化も検討中

商材	案件概要	Target
CSM商材	CSMを中心とした顧客インシデント対応をデジタル化し高効率化する	顧客との間の調整業務の多い、製造業等の企業へインシデントのDigital化からDXまでのソリューションを提案
ITSM商材	PISCにおけるITSM推進で活用した新テクノロジーノウハウを外販に展開	業務を複数のシステムで行っている等、多くのIT資産を抱える企業に向け、Panasonicでの10年超の実績から培ったノウハウをセットで提案
社内検証中 EX商材	PEX各職能実績を型化して外販展開 従業員向けサービス提供提案	従業員のすべきことを明確にし高効率化するEX向上ポータル(=マイアクションセンター)を提案

業務多くがコミュニケーション対応

コミュニケーションや調整などに業務時間の多くが費やされ、実際の処理をするために必要な基幹系や業務システムの操作は、日々の業務の一部に過ぎない

基幹系の「前・うしろ・横」にある
さまざまなリアル業務 **80%~**



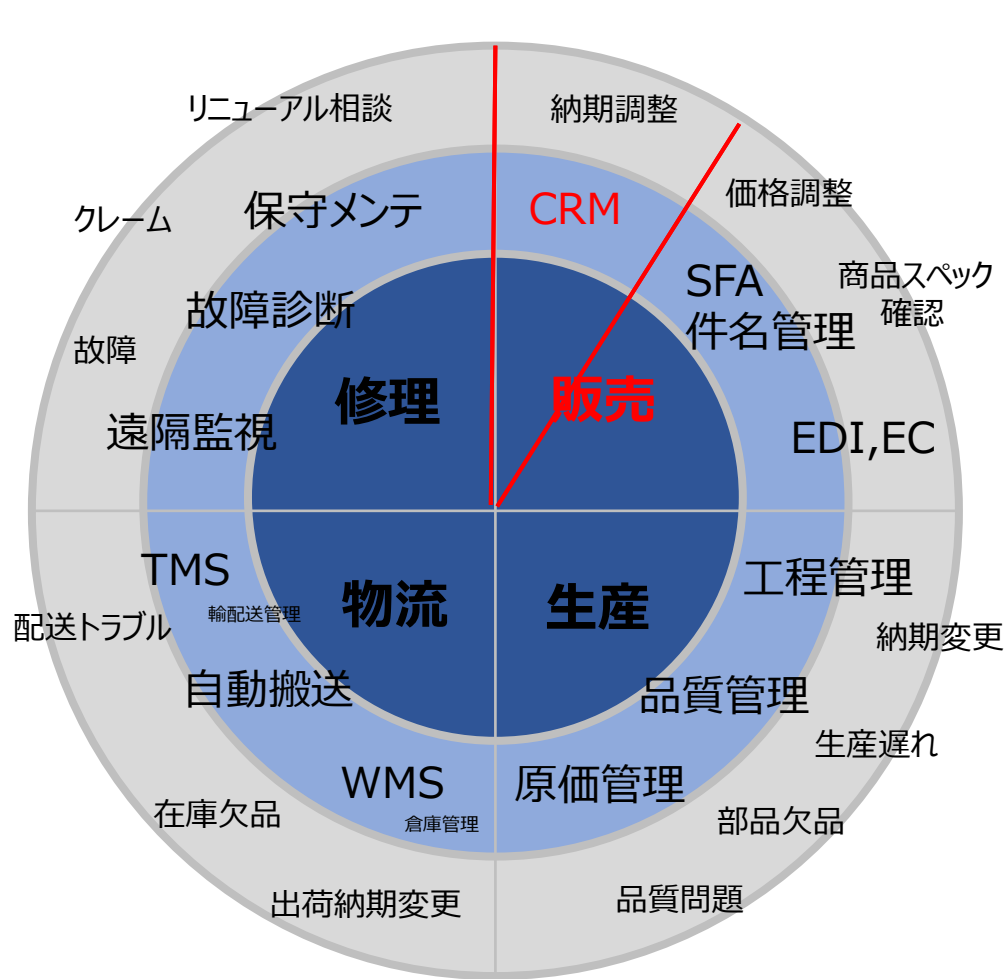
基幹系への入力業務

購買発注 入庫検収 請求書照合

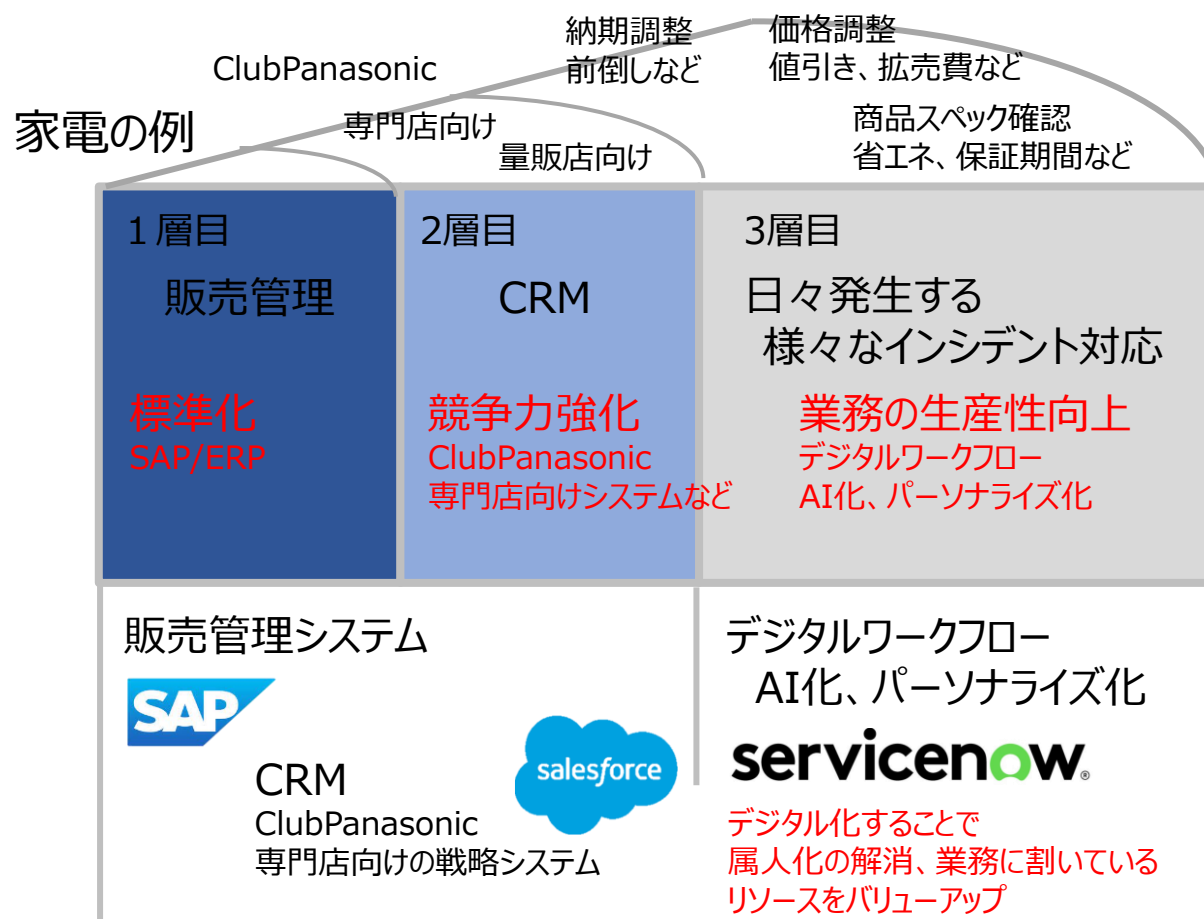
~20%



現場で日々起きていることが見えていない？ 想定以上に手間がかかっている
 現場で日々対応しているインシデントをデジタル技術の高度な活用によって、属人化の解消や、
 業務に割いているリソースをバリューアップのリソースに変革させることができる。



属人化・非定型・複雑・手間のかかる業務





※記載された社名および商品名などは、それぞれ各社の商標または登録商標です。
※内容および対象商品については、予告なく変更する場合があります。

Panasonic

ServiceNowの 活用や取り組みについて

パナソニックインフォメーションシステムズ株式会社
DXコンサルティング室



ServiceNowは、業務プロセスのデジタル化・標準化・自動化を実現するプラットフォームであり、DX推進の中核を担っています。

国内事業所

国内事業所		PISC	PEX	PCO	PC	PEC	PMJ	PEC
ITサービス	ITSM、オペレーション管理など	●		●	●	●		●
従業員サービス	従業員エクスペリエンス/ My Action Center/法務		●					
顧客サービス	顧客管理/調達/社外コミュニケーション		●	●			●	
金融・調達	サプライヤー管理、契約管理など		●					

海外事業所

		Panasonic Corp Of North America	Panasonic Energy of North America	Panasonic Automotive Systems Co Of America	Blue Yonder	Panasonic Business Support Europe GmbH	Panasonic Avionics	Panasonic Asia Pacific Pte Ltd
ITサービス	ITSM、オペレーション管理など	●	●	●	●	●	●	●
従業員サービス	従業員エクスペリエンス/ My Action Center/法務	●		●	●		●	
顧客サービス	顧客管理/調達/社外コミュニケーション						●	
金融・調達	サプライヤー管理、契約管理など							

工場への納期短縮業務は **3部門・5業務・12プロセス** をメールで連絡・調整

課題①：属人化 部門間、業務間は、メールでの連絡調整で属人化

課題②：標準化されていない 各プロセスにおける業務内容・手順が標準化されていない

課題③：見えない 管理者や経営者が実態を把握できない

進捗管理

短縮依頼

短縮要不要判断

製造短縮依頼～調整

結果連絡～実施判断

製造短縮・納期回答

営業所

短縮依頼



受付

可否判断

調整先
工場確認

短縮確認

実施判断



回答集約
可否判断

短縮依頼

納期回答

デリバリ部門

工場

業務プロセスの隙間

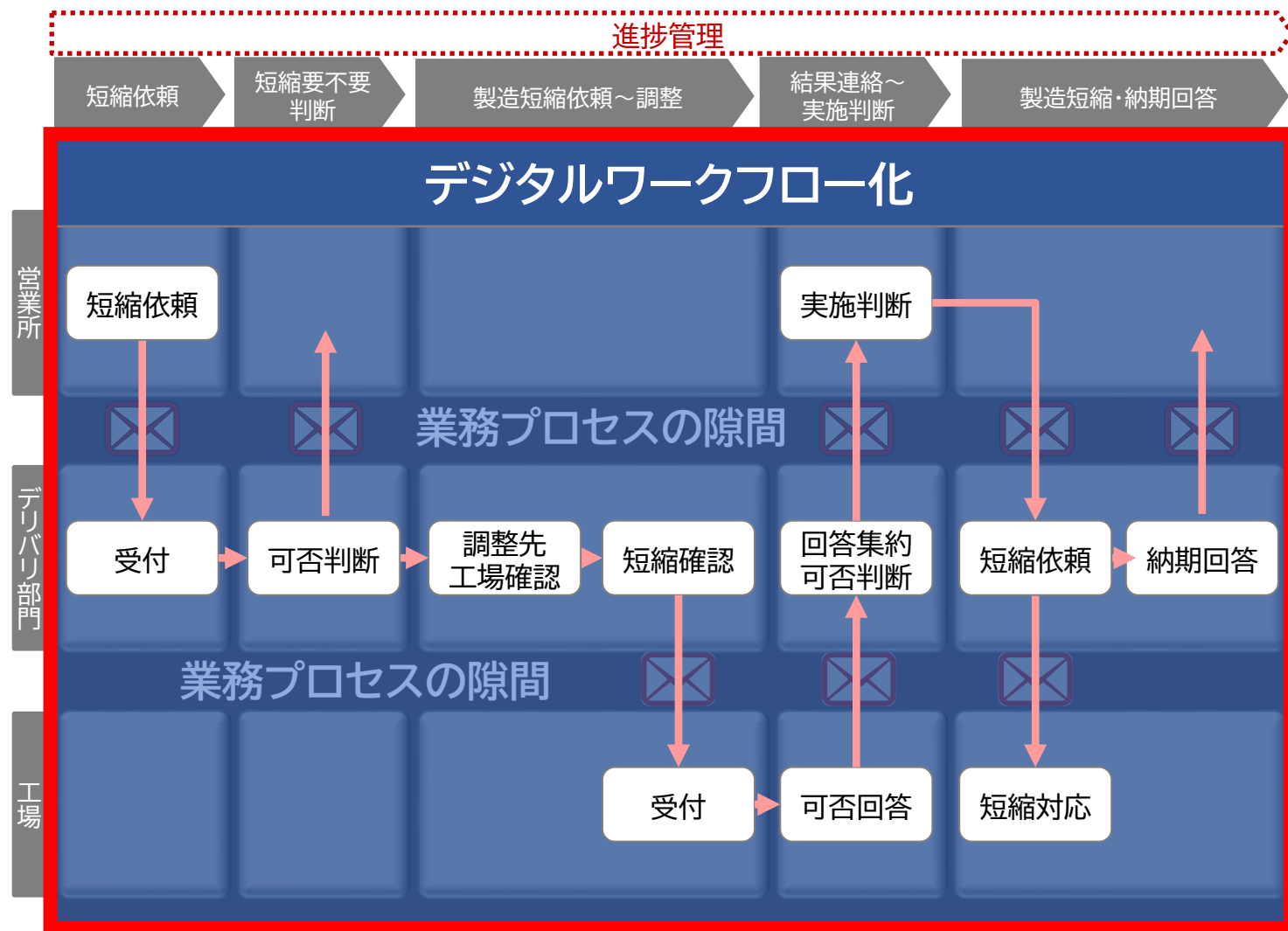
受付

可否回答

短縮対



部門と部門、業務と業務をデジタルワークフローでつなぎ、標準化・自動化することで業務を効率化
業務プロセスの状況がデータ化され、進捗管理を把握、分析することで課題や問題を可視化



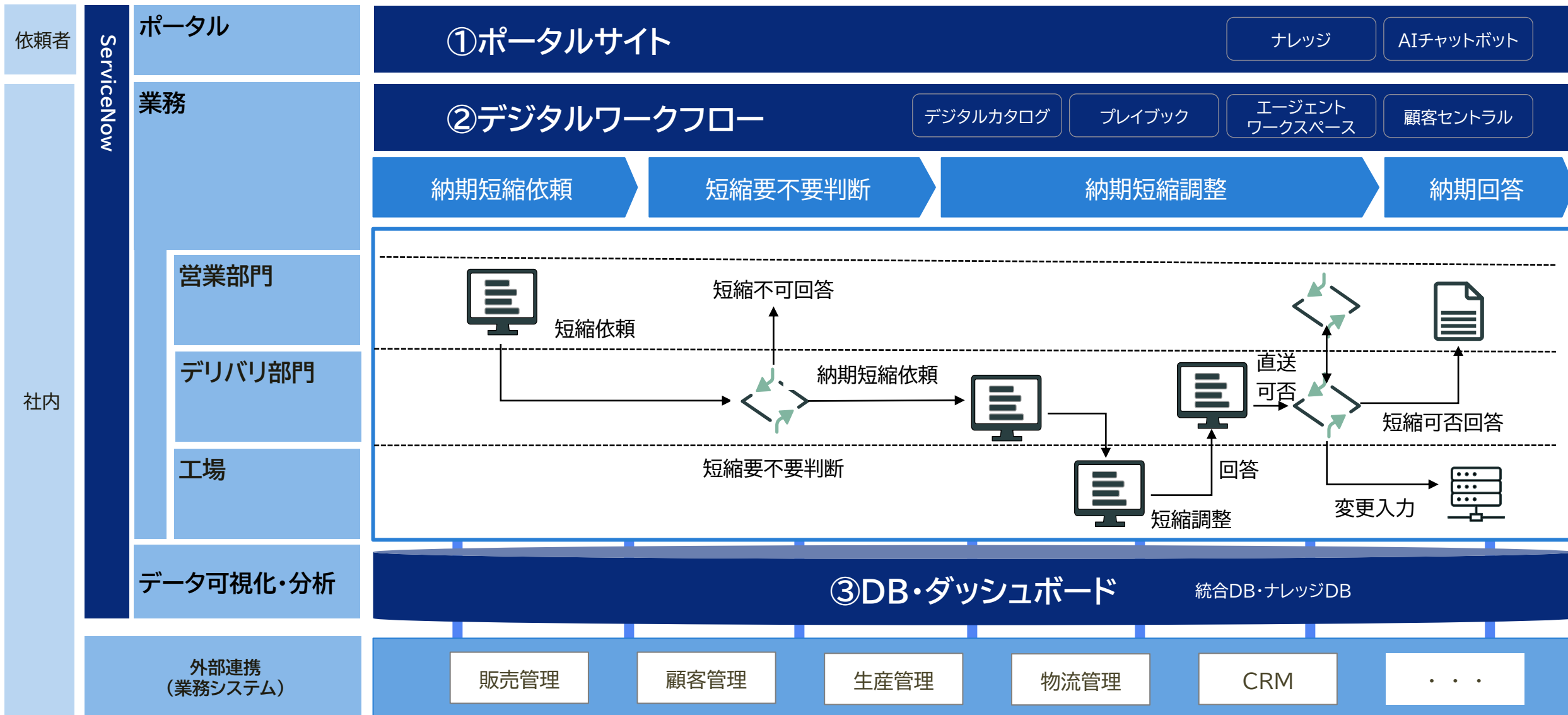
業務フローをデジタル化

コミュニケーションをフローに集約

業務の標準化や自動化が可能

業務プロセスをデータ化

ServiceNowは、業務と業務をつなぎ、部門を越えた業務とデータの統合を実現するプラットフォーム



分野	テーマ	ターゲット	狙い・効果	製品
顧客 サービス	顧客接点強化 サプライチェーンの強化	代理店、販売店、工事店など とのコミュニケーション	迅速なサービス提供や改善による顧客 満足度向上 営業プロセスの標準化・可視化による 営業チームのパフォーマンス向上	CSM
IT サービス	IT資産管理のデジタル化	パナソニックグループ全体の ITとソフト資産管理の強化	ITSMを運用、現在CMDBを構築 CSDM構築へ向けて検討を開始 M&Aやカーブアウト戦略の迅速な対応	ITSM ITOM SPM SAM
従業員 サービス	従業員の間接業務高度化 マイアクションセンター	従業員に最適なポータル 業務に最適なワークスペース	業務プロセスのデジタル化や自動化と 不要業務削減による業務効率の向上 従業員エンゲージメント向上	CSM HRSD

専門店や量販店とのコミュニケーションプラットフォームとしてServiceNowを導入
 ポータル・デジタルワークフロー・業務可視化分析を活用した営業DXの取り組みを推進中

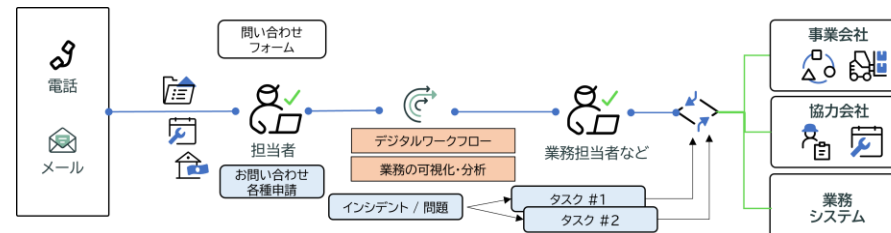
ポータル機能の向上



パートナーポータル

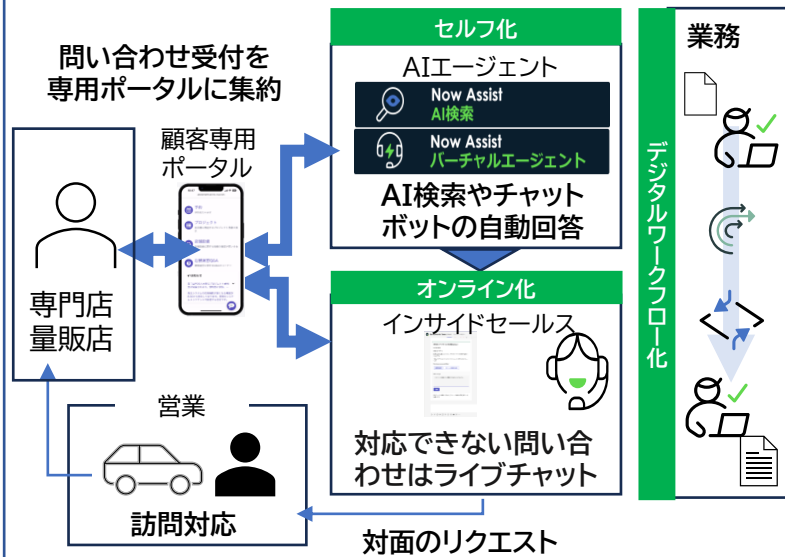
コンテンツ管理	サービスカタログ	
ナレッジ/コミュニティ	AI検索	
お知らせ/通知/情報共有	生成AI機能	

問合せ・各種申請業務のデジタル化



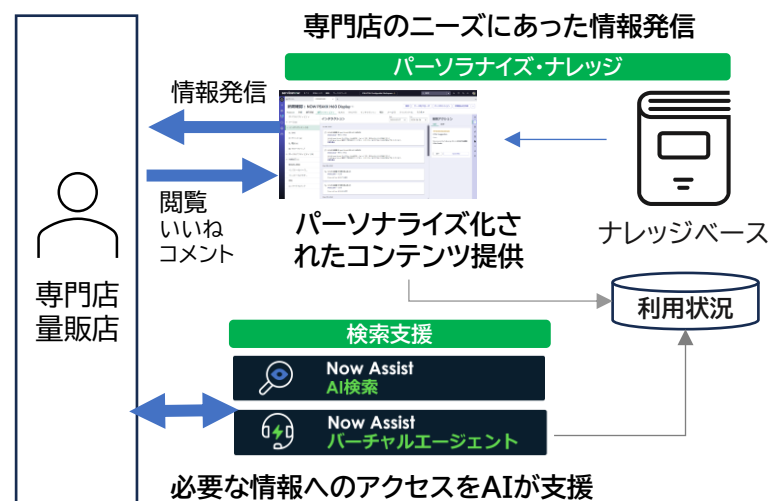
営業視点

適切なタイミングで訪問する営業へ改革
 営業業務の対応をセルフ化・最適化



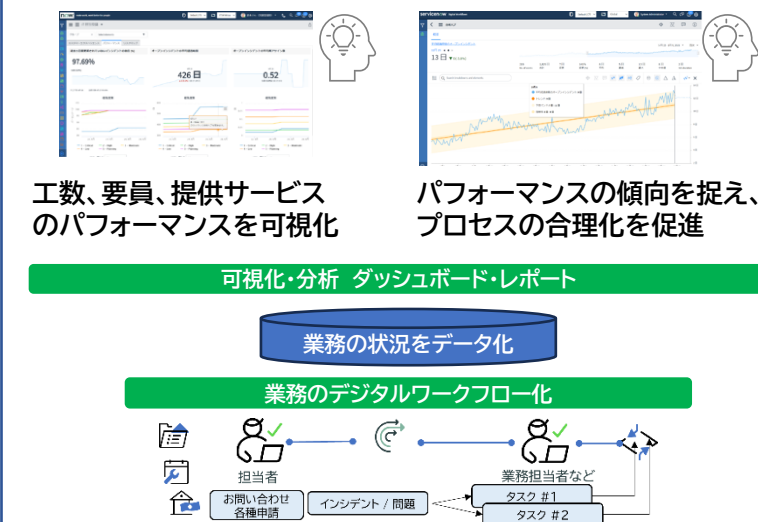
顧客視点

求める情報が届けられる、検索できる
 データやナレッジに基づいた情報発信



マネジメント視点

パフォーマンスをリアルタイムに可視化
 業務課題を可視化し、対応や改善推進



6000を超えるサーバ運用をServiceNowでマネジメント

その領域をアプリケーション領域に拡大することで、高度なインシデント管理の実現を展開中

パナソニックG 事業会社・従業員 アプリ・インフラ運用

QA

調査依頼

作業依頼

相談

連絡

QA

調査依頼

作業依頼

相談

連絡

1,000を超えるシステム

6,000以上のサーバ

2024年度
ServiceNow
SPM導入

2014年
ServiceNow
ITSM導入

アプリ×インフラ構成情報を一元化

人事部門への問い合わせや相談などといった日々のインシデント
従業員や事業会社とのコミュニケーション基盤をServiceNowで展開し、従業員体験を改善

事業会社・従業員

問合せ

相談



依頼

苦情

事案

事象

パナソニック本社部門

受付

確認、調査

作業プロセス

統計・分析

回答

承認プロセス

servicenow

従業員とのコミュニケーション

パナソニック本社部門インシデント管理

コミュニケーション

AI活用

デジタル化

デジタルワークフロー化

可視化・分析



問合せ・相談デジタル化



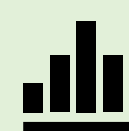
AIによる自動応答



インシデント・ノウハウ蓄積



プロセス標準化、デジタル化、
自動化

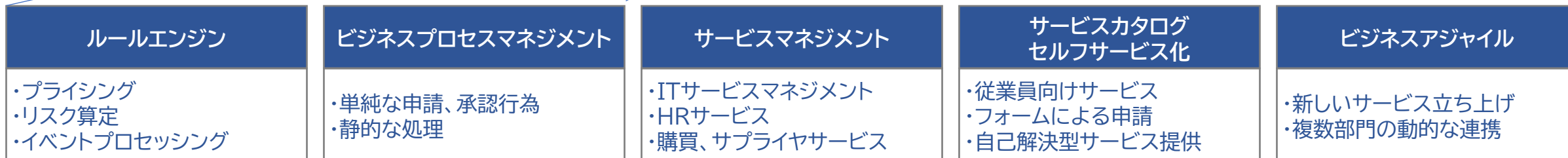
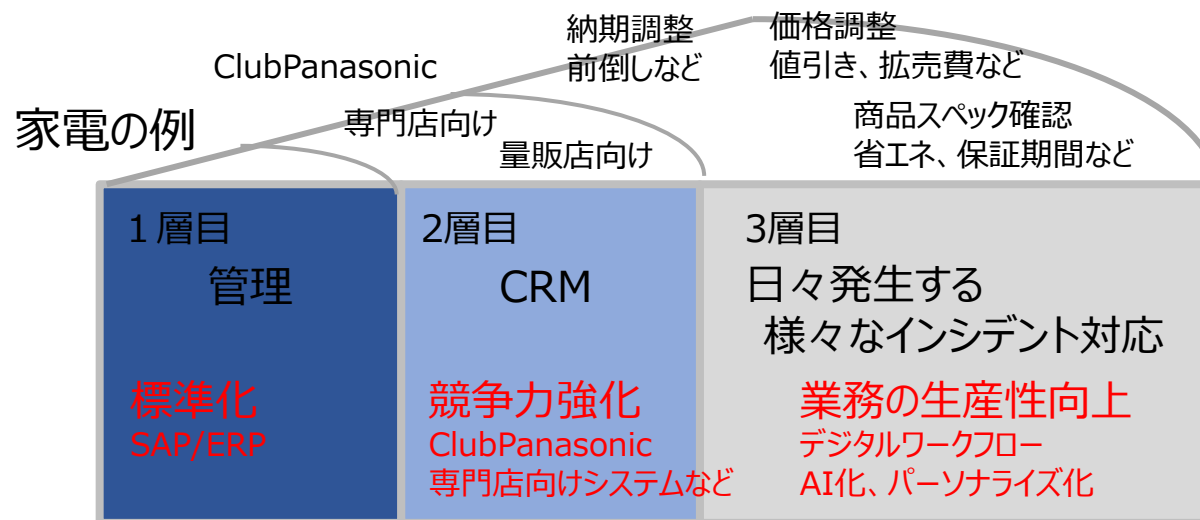


可視化
パフォーマンス分析

対象業務の特徴

安定的でルールベースの領域

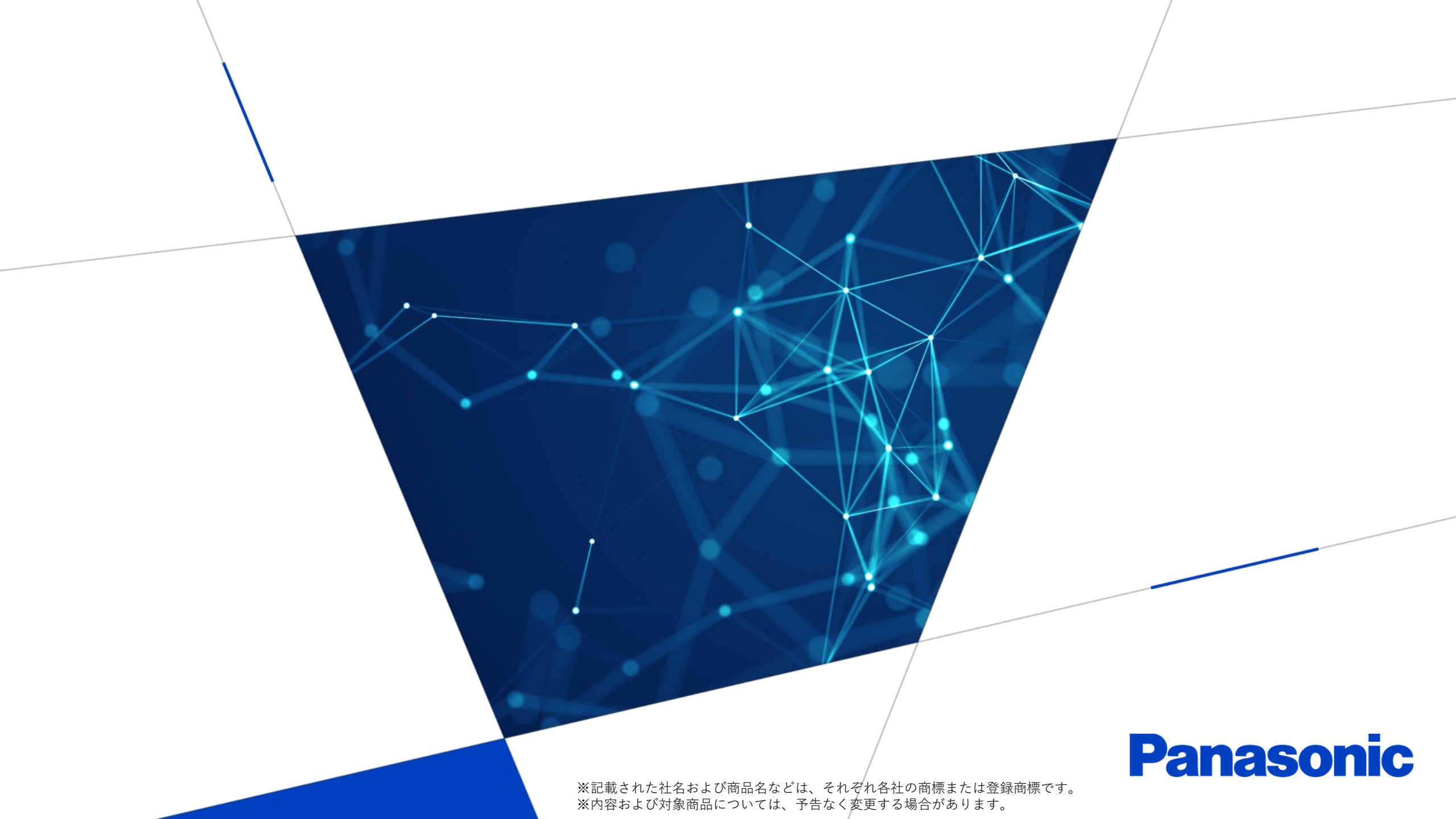
変化の質、スピードの高い領域



ServiceNowにマッチする要件

BPMツールやカスタム開発が向く領域

ITSMなどで培ったノウハウやメソッドで
ビジネスモデル変革やDX実現に貢献するソリューション



※記載された社名および商品名などは、それぞれ各社の商標または登録商標です。
※内容および対象商品については、予告なく変更する場合があります。

Panasonic