

パナソニックグループが実践する  
ServiceNow活用とITサービスマネジメントの最前線

# ServiceNowが描く、 サステナブルな運用スタイル

小林 大輔

ServiceNow Japan合同会社

ソリューションコンサルティング事業統括 製造SC統括本部

西日本SC本部 アドバイザリーソリューションコンサルタント

# Agenda

- 01 ServiceNowのITSMとは？
- 02 IT業務Platformとしての拡張性
- 03 AI x ServiceNow
- 04 ITSM AI Demonstration

# ServiceNowのITSMとは？

# ServiceNowのITSMとは？

ITサービス管理のデジタル変革を実現するクラウドプラットフォーム



ITILに準拠した  
標準プロセス



単一プラットフォーム



自動化とAI活用






生産性と満足度向上


# ITSMの概要と主要機能

## ServiceNowが提供するITIL準拠のサービス管理プラットフォーム




### ⚙️ コアプロセス

-  **インシデント管理**  
迅速復旧、学習に基づく自動分類・自動割当
-  **変更管理**  
リスク評価と承認ワークフローで安全な変更
-  **サービスレベル管理**  
SLA目標設定・遵守状況の可視化

-  **問題管理**  
根本原因分析と恒久対策で再発防止

-  **リクエスト管理**  
サービスカタログ申請と自動タスク生成

### 🧠 インテリジェンス

-  **仮想エージェント**  
24/365のセルフサービス
-  **パフォーマンス分析**  
KPI/トレンドで運用を継続改善
-  **予測インテリジェンス**  
機械学習で分類・類似インシデント提案

### 🗄️ 基盤/データ

-  **構成管理 (CMDB)**  
CIと関係性を一元管理
-  **資産/コスト管理**  
HW/SW/契約/ライセンスを可視化
-  **ナレッジ管理**  
FAQ/手順の蓄積と再利用

# 導入のメリットと特徴

## ITサービス管理のデジタル化でビジネスに新たな価値を創出



### 統合と標準化

複数ツールを一元化し、ITILベストプラクティスに準拠したプロセスの統一によりサイロ化を解消。業務の一貫性と効率を実現します。



### 体験の向上

直感的な従業員ポータルと24時間対応の自動応答システムにより、一次解決率を高め、ユーザー満足度と生産性を向上させます。



### 効率化

インシデントの自動割当やワークフローの自動化により、平均解決時間（MTTR）を短縮し、運用コストを大幅に削減します。



### 可視化とガバナンス

SLA遵守状況やパフォーマンス指標をリアルタイムで可視化。ボトルネックの把握や監査対応の効率化を実現します。



### スケーラビリティ

ITだけでなく、人事・財務・法務など他部門へのサービス管理プロセスの展開が容易。組織全体のサービス品質を統一的に向上できます。



### 継続的改善

データドリブンな意思決定で予測・最適化のサイクルを確立。AIと機械学習を活用して絶え間ない業務改善を促進します。

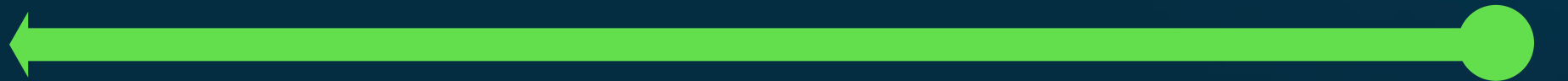
# IT業務Platformとしての拡張性

# ServiceNowのプラットフォームとしての進化

IT部門向けクラウドとしてデファクトスタンダード化

## IT部門を支える、業界トップのプラットフォームとして確立

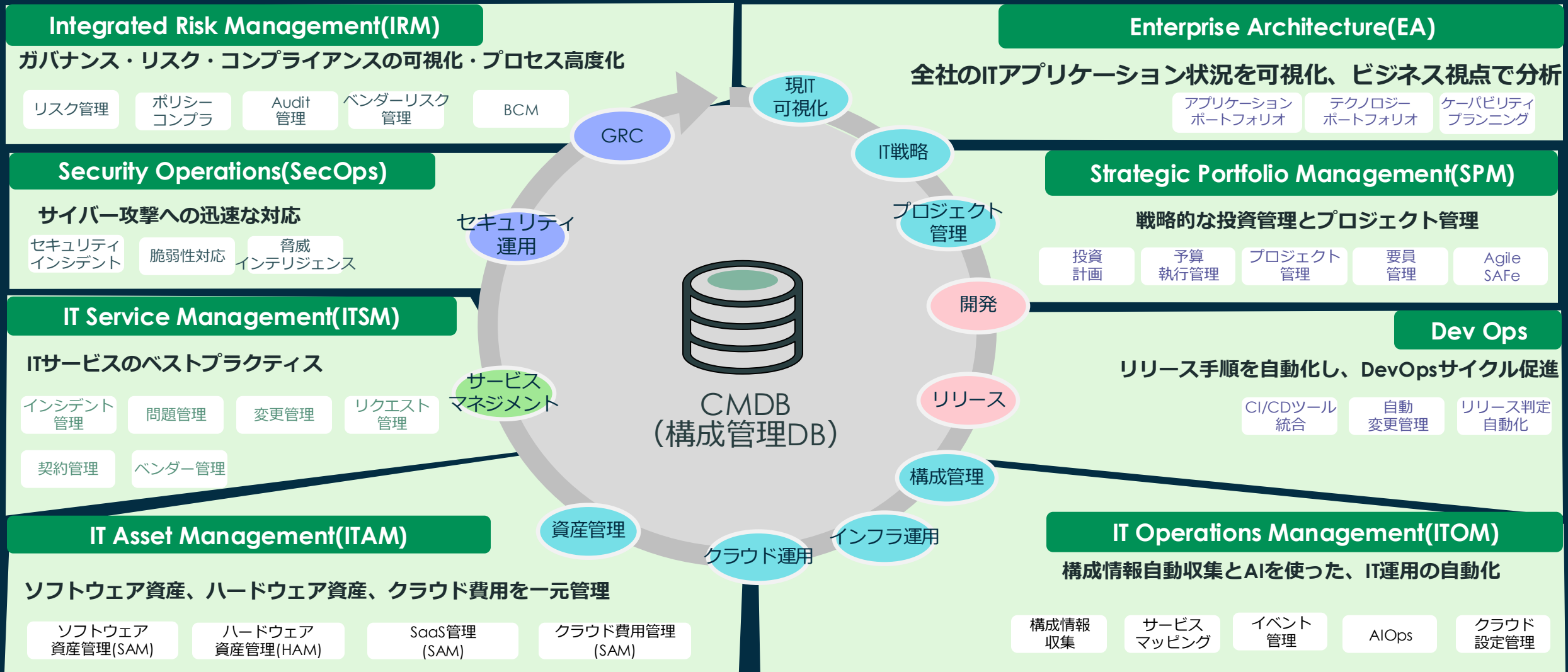
ITの企画・開発・運用・サービスといったITバリューチェーン全体のプロセスのデジタル化とデータ可視化を実現



Technology  
Workflows

# ServiceNow Technology Workflows全体像

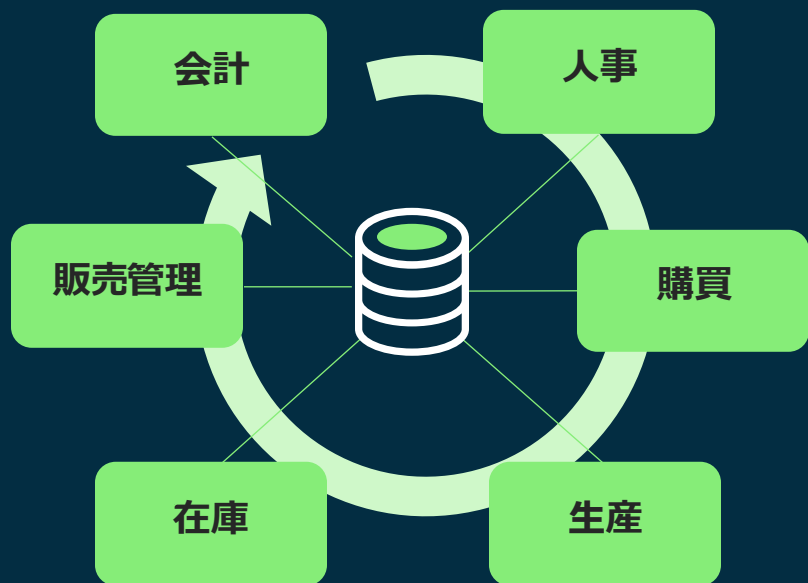
構成管理DB (CMDB) を中心に連携し、IT業務自体のDXを推進



# ITという“LoB”を支えるプラットフォーム

## Platform for ITによるITバリューチェーン全体の一元管理

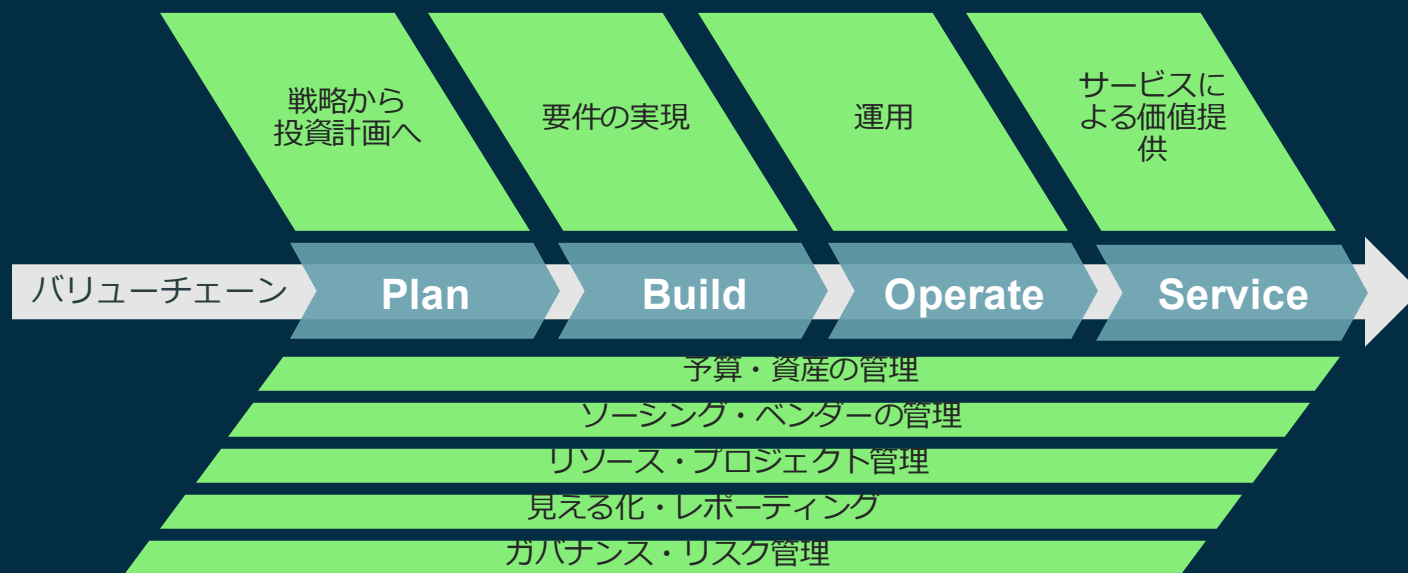
### ERPのコンセプト



- ✓ ヒト・モノ・カネ・情報の一  
元管理
- ✓ リアルタイムな状況把握
- ✓ 一事実一箇所

IT部門への適用

### ITビジネスのライフサイクル




- ✓ 資産管理（ソフトウェア、ハードウェア、クラウド環境）
- ✓ オペレーション管理（ビジネスサービス、構成要素の管理）
- ✓ 戦略とIT投資の紐付け
- ✓ 情報の一元化、リアルタイム把握

\*The Open Group IT4ITコンセプトより引用、改変

# AI × ServiceNow

# AI + Data + Workflows

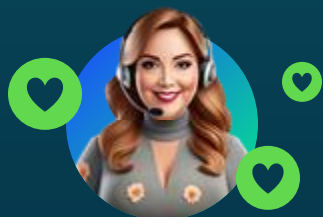
The text "AI + Data + Workflows" is centered in a large, white, sans-serif font. The "AI" is followed by a plus sign, "Data" is followed by a plus sign, and "Workflows" ends with a period. The text is surrounded by several 3D decorative elements: a green four-pointed star with a smaller grey star behind it is positioned above the first plus sign; a green mesh surface with several blue and purple spheres is located below the "Data" plus sign; a 3D wireframe cube is positioned above the second plus sign; and a green four-pointed star with a blue and purple sphere above it and another blue and purple sphere below it is positioned to the right of the word "Workflows".



# ServiceNow ITSMの次のジャーニーは？

## ITSM Standard

生産性の高いITエージェント



協力的な従業員



情報通のITリーダー



## ITSM Professional & Enterprise



よりパワーアップしたITエージェント

インテリジェントなインシデント・ルーティング

AI能力

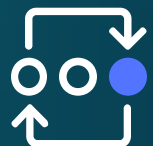
変更要求の自動化



自立した従業員

AIを搭載したコンテキストチュアルなチャットボット

統一された従業員ポータル



武装したITリーダー

すべてのサービスをリアルタイムで可視化

プロセスとサービスのパフォーマンスを最適化

## 成果の例

予測インテリジェンス

**80%**

チケットの自動割り当て精度

仮想エージェント

**50%+**

インシデントの削減

パフォーマンス分析

**70%**

削減  
プロセス・バックログの削減

ITサービス管理  
のための  
AI Platformで  
デジタル基盤を構築

エクスペリエンス

従業員の体験と満足  
度を向上させる

IT Service  
Management  
with ✨  
AI  
AGENTS

レジリエンス

サービスの回復力を  
確保し、ビジネスの  
俊敏性を高める

生産性

コストを削減しながらITの生産性と人材  
を解放

servicenow AI Platform

# コストを削減しながらIT生産性を向上



サービスと運用を統合することで、インシデントのトリアージと解決を迅速化

自動化と推奨アクションにより、生産性と作業精度を向上

AIエージェントで時間を節約し、サービス向上

チームのスケジュールとスキルを最適化

## 20-50%

さまざまな事業部門における生産性の向上(Deloitte)

## 31%

インシデント解決の生産性向上  
(Forrester Research TEI)

servicenow AI Platform

# デジタル従業員エクスペリエンスと満足度の向上

従業員  
エクスペリエンス



統合されたオムニチャネルエクスペリエンスで全従業員のエンゲージメントを高める

インテリジェントなセルフサービスで従業員のエンパワメントを図る

エンドユーザーコンピューティングの問題をプロアクティブに解決する

ナレッジとサービスカタログの管理を簡素化し、誰もが利用できるようにする

**+3**

ESATスコアが上昇し、従業員満足度98%に到達  
(Coursera)

**3x**

セルフサービスが3倍増加  
(Griffith University)

servicenow® AI Platform

# サービスレジリエンスを確保し、ビジネスの俊敏性を高める



## レジリエンス



ガバナンスを維持しながら  
イノベーションを迅速に展  
開

リスクを軽減し、製品リ  
リースを効率化

製品とサービスのライフサ  
イクル全体を追跡

データ分析により改善の機  
会を特定し、追跡

# \$ 282M\*

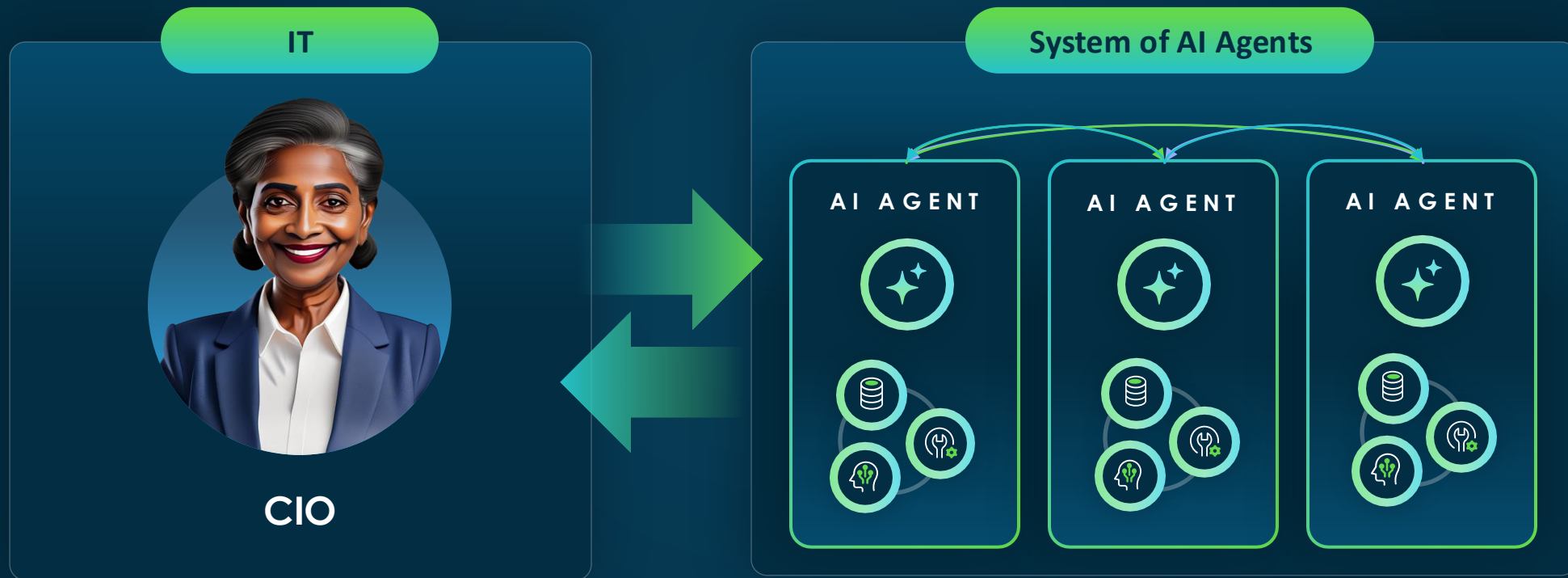
DevOpsによる5年  
間の予測節約額  
(Sasol)

# 99.9%

デジタル変更が222%  
増加したにもかかわらず、サービスの稼  
働率は向上  
(Khan Bank)

servicenow® AI Platform

# IT Service Management of today



# ITSM AI Demonstration

# 「リクエスター」と「フルファイラー」におけるAIエージェントの価値

AI Agents のユースケースはリクエスター側、フルファイラー側の双方に提供されるが、特にリクエスターでは“24X7での問題解決”、“適切なエスカレーション”、“標準化された対応”、“リアルタイムの意思決定”など様々なベネフィットを享受可能

なんらかの目的があり、  
要求、申請、手配、報告、指図、  
クレーム、...etc. を行う人

リクエスター



リクエスターを支援する  
AI Agents

- 有休残、経費支出実績  
などの照会への対応
  - 出張計画の立案
- etc...



リクエスターからの要求 (など)  
を受け付け、専門家としてその  
顛末まで確実に実行する  
(業務によっては複数部門・複数担当者か  
ら成り立つ)

フルファイラー



フルファイラーを支援する  
AI Agents

- インシデントの原因究明
  - アラートのトリアージ
  - リクエストのカテゴリ判定
  - リクエスターへの適切な  
返答の生成
- etc...



## Company Travel Policy Update 2023

Read the company travel policy updates

[Learn more](#)

### Global Day of Purpose

[Know more](#)

### Your Safety, Our Priority

[Take me there](#)

<従業員>  
有給を取ろうと思い、人事システムにログインしようとしたのですが、何故かできませんでした。問題を解決したいので、ServiceNowにログインし、解決方法を探します。

[Next](#)

フィードバックをお寄せください

### How can we help?

Now Assist にヘルプまたは検索を依頼

### Company News

Global Day of Purpose

Multicultural Summit

New Expense Reporting

### 自分のアクティブなアイテム

Tasks 1 >

Showing 1 of 1 tasks

期限なし  
Career Growth Discussion

[詳細を表示](#)

[すべて表示 >](#)

Learning Tasks 0 >

Requests >



# デモ: MS Teamsから呼び出す仮想エージェント

The screenshot displays the Microsoft Teams chat interface. On the left, a sidebar shows the 'AgentDemos' chat selected under the 'Chats' section. The main chat area shows a message from the 'now' AI agent. The message content is as follows:

要求アイテム RITM0010013

番号	RITM0010013
作成者	Joe Davis
簡単な説明	Macbook Pro
アイテム	Developer Laptop (Mac)

要求アイテムに遷移

Edited

View AI Steps

Edited

新しいMacBookに、マウスやワイヤレスキーボードなどのアクセサリを追加で注文されますか？ご希望のアクセサリがあれば教えてください。

12:15 PM

いいえ

AgentDemos 12:15 PM Edited

now

View AI Steps

チャットしてくれてありがとう！それではこの会話を終了しますね。また何か必要なときは、いつでもお手伝いします。

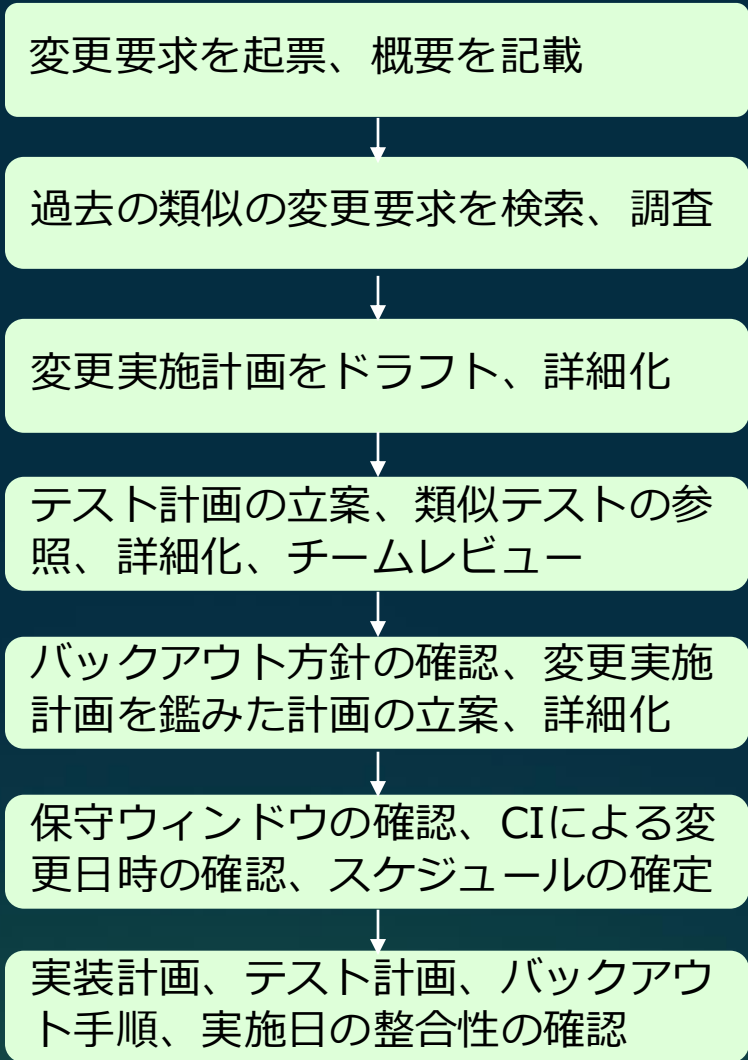
View prompts

# ITSM AI Agents



# 変更要求計画の作成の課題とAIエージェントの役割

手作業での変更計画作成の流れ



AI Agentsが計画の作成を主導



AI Agentとの  
共同作業

リスト | CHG0030003 x 変更要求を作成 x +

## 変更要求を作成

保存

自分にアサイン

概要 詳細

## 変更要求

簡単な説明

千葉DCのRACをOracle 21cにアップグレード

説明

千葉データセンターのRACインスタンスをOracle 19cからOracle 21cへアップグレードする必要があります

番号

CHG0030006

カテゴリ

システムソフトウェア

モデル

通常

リスクスコア

高

タイプ

通常

影響

1: 高

状況

新規

作業メモリスト

作業メモ

## 影響

影響を受けるCI

NY RAC

サービス

利用可能なレコード情報はありません

このエリアの情報を表示するには、レコードを保存してください

発言中:

# AIエージェントを使用して単一のITサービス管理プラットフォームに統合

IT生産性の改善

31%

インシデント解決の  
生産性の改善<sup>1</sup>

従業員エクスペリエンスの向上

99%

社内サポートに対する  
従業員満足度<sup>2</sup>

レジリエンスの確保

68%

サービスメンテナンスの削減<sup>1</sup>

**Thank you**

servicenow®

servicenow®