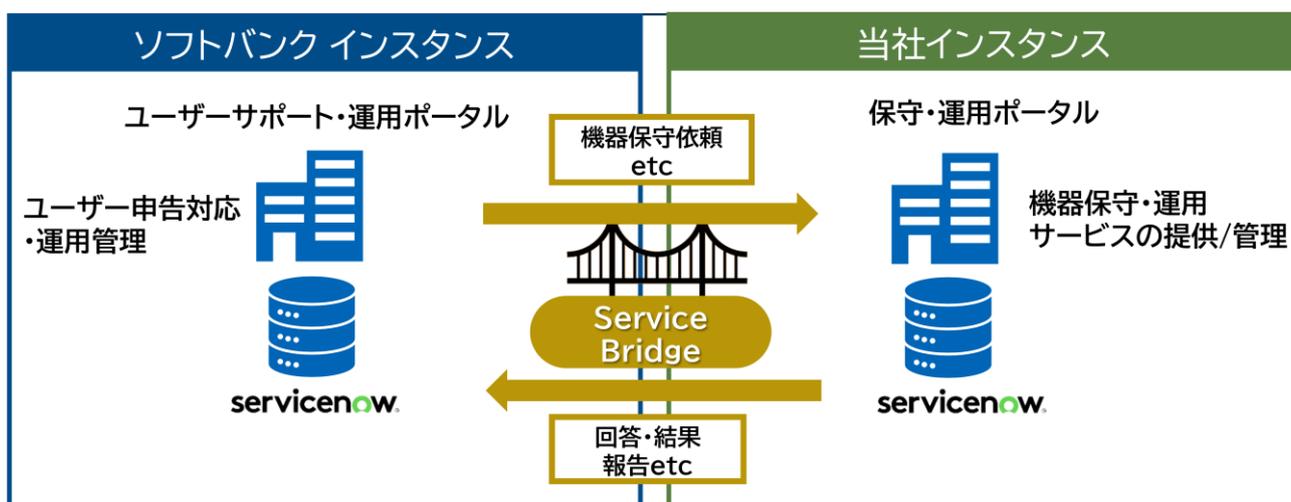


ネットワンシステムズ、ServiceNow「Service Bridge」を活用した企業間データ連携 を国内初実現 ～ソフトバンクとの機器保守業務連携で、運用品質の向上を実現して、1件当たりの 平均対応時間を約70分短縮～

ネットワンシステムズ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役 社長執行役員：竹下 隆史、以下「当社」）は、ソフトバンク株式会社（以下「ソフトバンク」）から委託される一部法人向けサービスにおける機器の保守・運用業務において、ServiceNowの機能「Service Bridge」を活用した企業間データ連携を国内で初めて実現しました。

本取り組みでは、ソフトバンクがユーザー申告対応・運用管理に利用するServiceNowインスタンス（※）と、当社が提供する保守・運用ポータルを安全かつシームレスに接続。インシデントタスクやリクエストをリアルタイムで双方向に同期することで、手動転記を不要とし、運用品質を向上させると共に1件当たりの平均対応時間を約70分短縮しました。

※ServiceNowインスタンスとはServiceNowがクラウド上で提供するお客さまごとに個別に用意された業務システム環境のことを指します。



■ 背景

近年、IT インフラの高度化・複雑化に伴い、企業の保守・運用業務は専門ベンダーとの分業・協業を前提とするケースが増えています。一方で、企業間を跨ぐ業務プロセスでは、依然としてメールや手動入力による情報連携が多く、対応の遅延や情報不整合、担当者の負荷増大が課題となっていました。

当社は、ServiceNow のリセラーであると同時に、エンドユーザーとしても自社の業務基盤に ServiceNow を活用し、国内外の最新技術をいち早く自社内で検証・運用することで、社内の多くの業務プロセスを高度化し、その知見を活かした高品質な技術・サービスをお客さまに提供しています。IT インフラの保守・運用サービスにおいても、ServiceNow を基盤としたカスタマーポータルにより問い合わせやリクエスト、チケット管理を一元化し、業務効率化とサービス品質向上に取り組んできました。こうした「導入する側」と「使い続ける側」両方の立場で得た実運用の知見を活かし、企業間でも業務が分断されない新たな連携モデルの確立に取り組んでいます。

■ 本件の概要

Service Bridge は、異なる企業や組織が保有する ServiceNow インスタンス同士を安全に接続し、インシデントタスクやリクエストなどの情報をリアルタイムで双方向に同期できる機能です。

今回、当社はソフトバンクの ServiceNow インスタンスと当社のカスタマーポータル (ServiceNow) を Service Bridge で連携しました。これにより、ソフトバンクは自社の ServiceNow から直接、当社へのリクエストの起票・進捗管理が可能となり、システムの切り替えや二重入力が不要となりました。

また、当社側で行われたステータス更新やコメント、作業計画、クローズ処理などの情報は即時にソフトバンクの ServiceNow にも反映され、重要な注意喚起やアラートについても、ソフトバンクの ServiceNow 上で直接通知されます。これにより、企業間のワークフローを設定ベースで自動化し、手動転記や重複作業を不要とするとともに、情報の一貫性と可視性を大幅に向上させています。

■ 導入効果

今回の導入によって、以下の効果が確認されました。

- インシデント 1 件あたりの対応時間を平均約 70 分短縮
- 連携によるステータス同期と情報のリアルタイム共有により運用品質を向上
- 手動転記作業のゼロ化による担当者の生産性向上およびミス防止
- メールを介さない連携による誤送信リスクの排除
- 複数 ServiceNow インスタンス間での情報一貫性と可視性の確保
- 大規模な顧客数・案件数にも対応可能な拡張性

■ ソフトバンク株式会社 法人カスタマーオペレーション本部 本部長 茂木裕様のコメント

私たちは、パートナーであるネットワンシステムズ株式会社と協同し、ServiceNow の Service Bridge 機能を活用したダイレクトな連携を実現できたことを大変嬉しく思っています。本取り組みは、両社がこれまで培ってきた知見やアセットを結集することで実現した、先進的な取り組みです。

本連携により、対応の迅速化や運用品質の向上が実現し、結果として、お客さまに対してより安定性と信頼性の高い運用サービスを提供できるようになりました。

今後は、本取り組みで得られた知見を生かし、お客さま各社が利用される ServiceNow との連携も視野に入れ、継続的な CX（顧客体験）の向上に取り組んでまいります。

■ 今後の展望

Service Bridge は、これまで保守業務における企業間連携の中核として機能してきましたが、当社は今後、その柔軟で拡張性の高いアーキテクチャを活かし、対象となる業務領域をさらに広げ、新たなソリューションへの応用・展開を加速していく予定です。お客様の業務課題や現場のニーズに寄り添いながら、Service Bridge の活用範囲を拡大することで、企業間連携の新たな可能性を切り拓いていきます。

さらに、今回の国内初事例で得られた知見やベストプラクティスを活用し、さまざまな業界や業務プロセスにおける連携モデルの進化にも貢献していく考えです。ServiceNow をご利用中のお客様には、短期間での導入や効果創出も期待でき、今後も変化するビジネス環境に柔軟に対応できる企業間連携の実現を目指していきます。

ネットワークシステムズ株式会社について

ネットワークシステムズ株式会社は、優れた技術力と価値を見極める能力を持ち合わせる ICT の目利き集団として、その利活用を通じ、社会価値と経済価値を創出するサービスを提供することで持続可能な社会への貢献に取り組む企業です。常に世界の最先端技術動向を見極め、その組み合わせを検証して具現化するとともに、自社内で実践することで利活用ノウハウも併せてお届けしています。

※ 記載されている社名や製品名は、各社の商標または登録商標です

<本件に関する報道関係各位からのお問い合わせ先>

ネットワークシステムズ株式会社 広報チーム：風間、今泉、柏木

E-mail：media@netone.co.jp