

2 ServiceNow を活用した DX 推進

東急株式会社、東急電鉄株式会社の 経理業務を ServiceNow でペーパーレス化

NTT データは、東急株式会社および東急電鉄株式会社に対し、ServiceNow を活用したタスク・ワークフロー管理サービスを 2022 年 7 月より提供している。経理財務部門における、事業部門からの決算情報等の定型報告や問い合わせなどの各種タスクを一元的に可視化することで、高度な専門性を必要とする経理財務部門の DX を実現した経緯と成果を紹介する。

コロナ禍で顕著となった 東急・東急電鉄に共通した課題

東急株式会社（以下、東急）、および東急電鉄株式会社（以下、東急電鉄）の要望を受けて、NTT データ法人コンサルティング&マーケティング事業部が経理財務業務の DX を推進するプロジェクトに取り組む以前から、NTT データは東急(株)グループに共通した会計システムの導入プロジェクトを先行させていた。DX 推進プロジェクトは、先行するこのプロジェクトを追走・補完するかたちで 2020 年度にスタートした。

東急および東急電鉄の経理部門における課題は、事業サイドとの大量かつ多岐にわたるコミュニケーションの管理や紙資料の取り扱いであった。また、取り組みはじめた時期がコロナ禍の真っ只中であったこともあり、従業員の出社の抑制と、働く場所に依存しないリモート業務の実現が急務となり、さらにタスクの属人化防止、進捗の可視化、アサインの平準化などをテーマとした DX 推進が求められることになった。

このようなバックグラウンドと要



株式会社 NTT データ
法人コンサルティング&マーケティング事業本部
法人コンサルティング&マーケティング事業部
ビジネスレジリエンス統括部

(左) 課長代理 福持 裕之氏、(中央) 主任 岩崎 結子氏、(右) 山下 智也氏

望に対し、NTT データは導入するシステムを東急(株)グループの将来的な DX 基盤とすることを念頭に、社員と企業の双方向へ優れたユーザ体験の提供を可能にしながら、拡張性を重視した提案を行い、業務デザインからソリューションの選定・導入までを支援することになった。

システムデザインから ServiceNow 選定まで

会計業務自体は、グループ共通会計システムで稼働するデザインであったため、今回求められたのは、紙資料を含む経理財務関連の申請ワークフローをシステム化し、その他タスクと合わせて一元管理するプラットフォームであった。

具体的には、現場部門からの定型提出物や問い合わせの集約、受付・アサイン、業務を円滑にするためのコミュニケーション、ステータスや進捗管理、監査対応といった、経理財務業務の「タスク管理・問い合わせ領域」「ワークフロー領域」の一元化である（図 1）。重要な取り組み事項は、以下の 4 項目であった。

- ① 網羅的なタスクの可視化
- ② 業務効率化
- ③ ペーパーレス化・電子帳簿保存
- ④ 高い拡張性・保守性

東急・東急電鉄の経理財務部門の社員だけでなく、両社併せて数千名の社員がアクセスするシステムとなるだけに、優れた操作性と拡張性を持つソリューションが求められると



図1 サービス概要とスケジュール

経理業務の「タスク管理」と「ワークフロー」の2領域をServiceNowで実現、新業務デザイン・ソリューション選定・導入の全工程を支援

判断した NTT データは、タスク管理に強みを持つクラウド型ローコードプラットフォーム「ServiceNow」を選定。東急・東急電鉄への提案を経て、導入を決定した。

デザイン志向で積極的に取り組む

システム導入から1年あまりを経た現在、プロジェクトチームはその取り組みの良かった点を以下のように統括している。

①豊富な業務ノウハウに基づき現行業務・帳票等を分析し、徹底したユ

ーザ目線による新業務デザインを行ったこと

②あらゆるソリューションの中から最適なものを目利きし、ビジョンと整合した提案ができたこと

③アジャイル開発方法論を採用し、常にゴールイメージを共有しながらディスカッションを行いつつ、新たな顧客要望に柔軟に 대응することができたこと

NTT データは、当プロジェクトの成果を ServiceNow 関連事業におけるベストプラクティスの1つと捉えている。今後も、同様の課題を抱

えるクライアントへの提供を志し、優れた顧客体験を提供しながら事業拡大をめざす。