

4 IT ガバナンス

ServiceNow を活用し 金融機関のガバナンス/レジリエンスを強化

昨今、金融機関におけるシステム障害、サイバーセキュリティに対する対策強化が求められている。本稿では、ServiceNow の国内最大級ユーザーであり、活用のノウハウや構築実績を有する株式会社 NTT データ（以下、NTT データ）がその強みを活かして推進している金融機関への取り組みについて紹介する。

金融機関に求められる リスクマネジメント

金融領域では平時から災害、サイバー攻撃、システム障害などへの万全な対策が必要だ。これまでリスクマネジメントは想定に基づくシナリオベースの域にあったが、昨今では想定外の危機に見舞われるケースが増え、アセットベースなリスクマネジメントが求められている。災害時に備えてガバナンス/レジリエンスを早急に強化しなければならない。そのためには金融システムが保有する IT 資産/構成管理情報の一元管理・見える化による安定稼働やリスク低減を行う必要がある。

NTT データの ServiceNow 提供価値

ServiceNow は、IT 資産管理のグローバルスタンダードサービスとして認知されている。IT アセットの管理から運用、セキュリティ、リスクマネジメントなど IT 業務を全方位的にカバーし、あらゆるビジネスシステムを一気通貫で繋げられるプラットフォームとして注目度も高い。

NTT データは、ServiceNow の国内最大級ユーザーであり、これまで



株式会社 NTT データ
第一金融事業本部

金融グローバル IT サービス事業部 第一営業統括

(左) 課長 吉田 比呂志 氏 (中) 課長代理 渡邊 百合香 氏 (右) 主任 伊丹 一史 氏

に幅広い領域のお客様に向けて 100 超のプロジェクトを構築してきた。その豊富な経験をもとに、想定し得る ServiceNow 導入時の課題を提言し、解決案を提案できる。以下に、他社とは一線を画す NTT データの ServiceNow 活用実績を挙げる。

■全社を挙げた IT 運用集約化

NTT データの全社を挙げた IT 運用集約化の取り組みにおける標準化ツールとして ServiceNow を活用している。システム個別の運用最適化から脱却し、運用集約化による圧倒的なコスト削減に取り組むと共に、さらなる運用高度化 (AIops^{*1}) にチャレンジしている。

■優れた従業員体験を目指したグループ展開

優れた従業員体験を実現するため

の社内情報連携基盤「EX ポータル」を構築するために、ServiceNow が提供する HR Service Delivery を採用している。これにより、従業員が必要とする情報やデータを単一の基盤上で一元管理し、社内申請など部門を横断する手続きをスムーズに行うことが可能となる。「EX ポータル」は 2024 年度より NTT データグループ各社へ展開し、グループ全体での業務変革を推進している。

■導入/運用経験から得たベストプラクティス

ServiceNow の構築において、過去の実績、知見に基づくオフラインサービスを用意している。ベストプラクティスとしてお客様に活用いただくことで、迅速かつ費用対効果の高いプロジェクト推進が可能とな

り、また DX 基盤として ServiceNow の活用領域を幅広く支援する。

■ **ミッションクリティカルなシステムをはじめとした豊富な導入実績**
業務高度化・効率化支援を目的に幅広い分野で ServiceNow の提案・導入実績を有する。特に、金融機関や政府機関などミッションクリティカルなシステムに対する実績が豊富である。

■ **上流コンサルからデリバリまで国内 250 名体制**

ServiceNow に関する専門事業組織「ServiceNow ビジネス統括部」を設置し、国内 250 名体制にて、企画・構想から実装、継続的改善、内製化支援まで一貫通貫での統合的なサービス提供を行い、ServiceNow ビジネスをリードしている。

■ **ServiceNow 有資格者数は日本国内 No.1**

NTT データグループとして、日本国内 No.1 の資格者数を有する。

また、NTT データは米国本社を

含む ServiceNow 社から、ABM^{*2} や PAC^{*3}、プレセールスといった特別なサポートを受けている。また、両社共同での取り組みは、市場レポート制作やセミナー開催、日経オンライン等、広く実施している。

大手金融機関に向けたアプローチ

現在 NTT データは、大手金融機関（以下、S 社）において ServiceNow 導入運用プロジェクトを展開している。当社が受注に至ったその背景には、ServiceNow との強いパートナーシップに加え、知見を活かした提案への評価がある。ServiceNow における構築実績はもちろん S 社との大規模なプロジェクトを完遂・成功した実績。更には、ユーザ知見を活かし ServiceNow 導入後の全社展開に向けた体制面も具体的にアプローチ ServiceNow の深い理解を有するからこそ自信と責任を持ってできる提案である。

また、プロジェクトの成功に向け

て IT 戦略の最適なパートナーとして支援するために、次フェーズを見据えた ITX 領域の高資格保有者の継続支援、S 社目線でのライセンス面の検討、資産管理領域の次ステップとなる領域へのアプローチ方針などを明示したことも重要なポイントとなった。

今後、プロジェクトは IT 運用・セキュリティ・リスクマネジメントの高度化についても取り組みを進める。

今後の展望

NTT データは、今後地方銀行、カード会社に対しても ServiceNow との“妥協のないパートナーシップ”を活用し金融領域全体の IT ガバナンスやレジリエンス強化に貢献したいと考えている。

*1：デジタル化により蓄積したデータを活用し、通常とは異なる振る舞いや障害を自動検知したり、未然に防ぐなど高度な運用を実現

*2：Account Based Marketing

*3：The Product Advisory Council

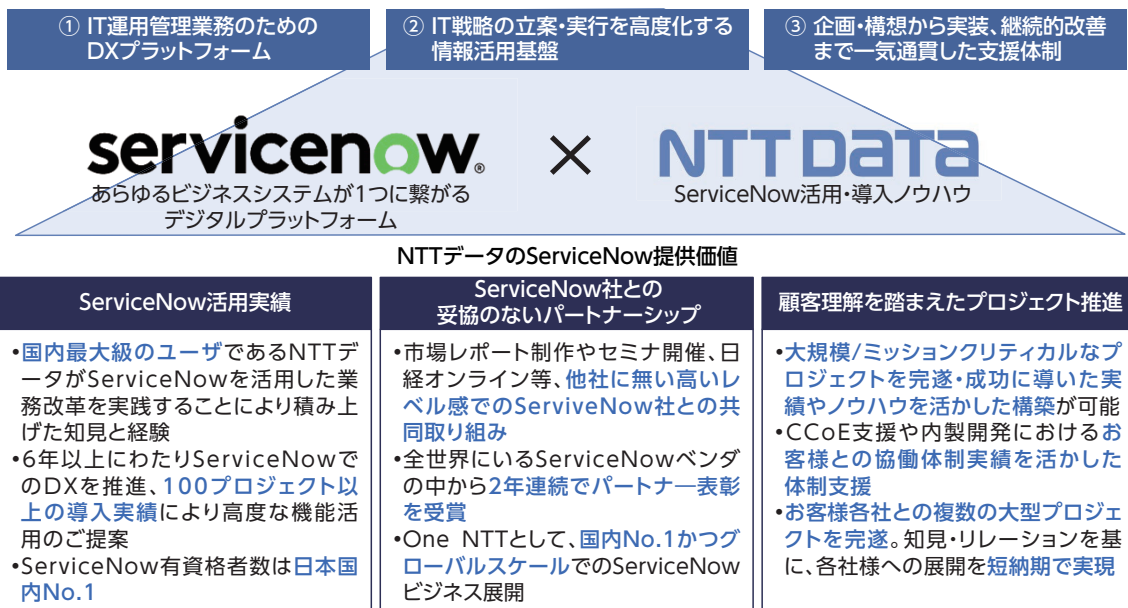


図1 NTT データの ServiceNow 提供価値