

# 【ペルソナ別】 課題で紐解く ServiceNow®活用法

ServiceNow、ServiceNowのロゴ、Now、その他のServiceNowマークは  
米国および/またはその他の国におけるServiceNow Inc.の商標または登録商標です。

# 目次

## はじめに

---

このような課題はありませんか？	3
ServiceNowとは	4
ServiceNowの特長	5

## 課題別ServiceNowユースケース

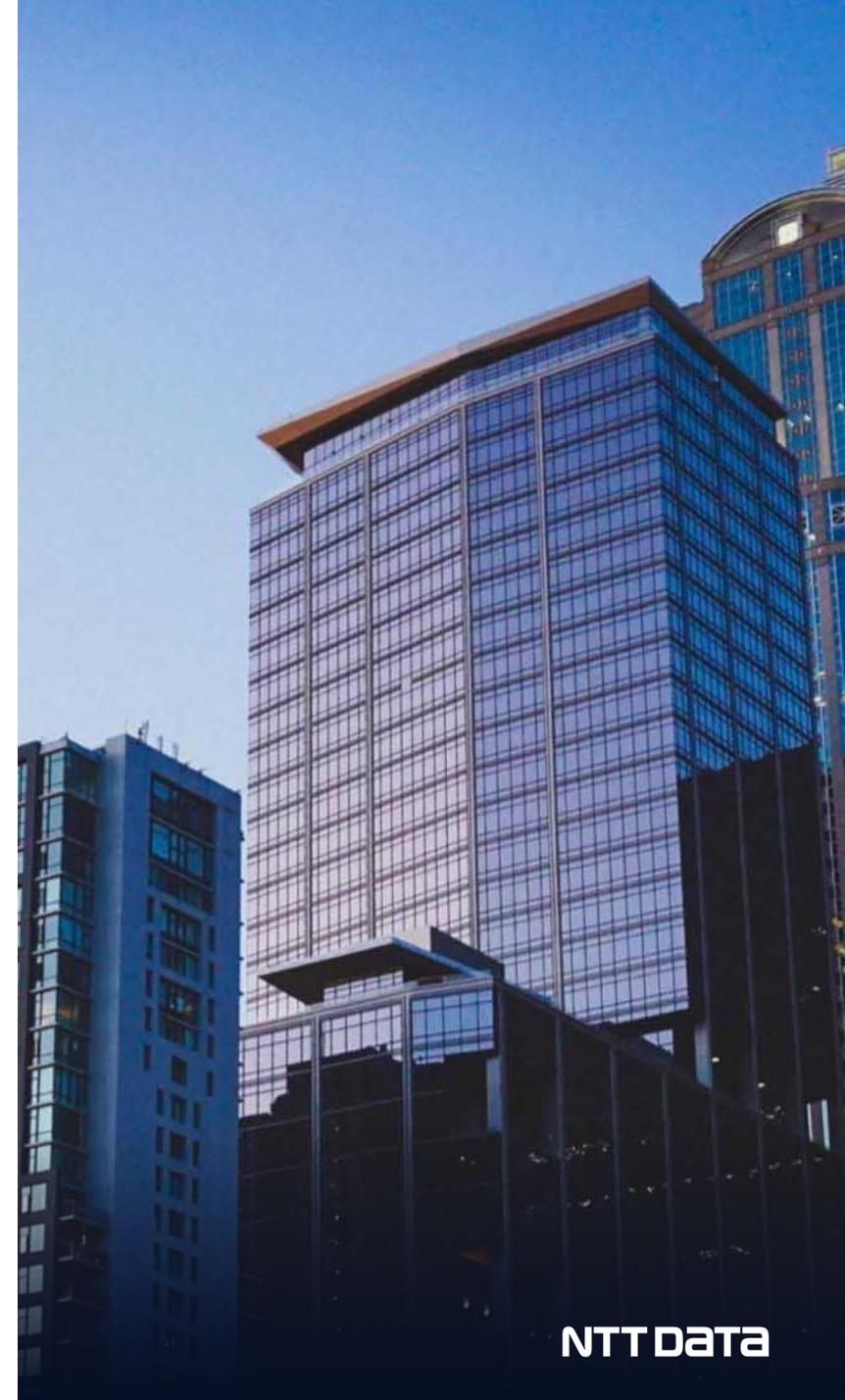
---

情報が散在し、意思決定や情報共有に支障がある	6
人手頼みの運用業務で業務負担とヒューマンエラーリスクが深刻化	8
統一されていない業務フローでトラブル対応にも人材活用にも無駄がある	10
障害発生時に備えた体制が不十分でリスク管理ができていない	13
セキュリティ人材が足りず、インシデントや脆弱性対応が追い付かない	16

## NTTデータ先端技術について

---

NTTデータ先端技術の強み	20
当社ソリューション/サービス/取扱製品のご紹介	21



# このような課題はありませんか？

ITSMにおける課題は、情報システム部門だけの話ではなく、人材確保・社員教育などの人事領域や、新規IT投資・ビジネス創出といった経営計画にまで繋がっています。つまり、ITSM業務を見直すことで社内の幅広い課題を解決することができます。



## 経営層

- 重大インシデント発生時の  
**意思決定に時間がかかる**
- 新規IT投資やビジネス創出を担える  
**IT人材が社内にはいない**
- 企業の信用を揺るがしかねない  
**セキュリティリスク**の管理が  
徹底できていない



## 情報システム部門責任者

- **運用人材が不足**している
- トラブル発生状況を追い切れず  
**同様のトラブル**を繰り返している
- **引継ぎや教育**に時間がかかり、  
人材を即活用できていない
- システムや機能ごとに情報が分散し  
**社内共有**に時間がかかる
- 部署によって**業務フロー**が異なり  
対応状況を把握できていない



## オペレーター

- **障害発生箇所・影響範囲の特定**に  
時間がかかり、対応の初動が遅い
- アラートや脆弱性情報が非常に多く、  
**優先順位付け**が困難
- **非効率な定型作業**が多すぎる
- 業務が**属人化**している
- **ヒューマンエラー**がなくなるらない

# ServiceNowとは

ServiceNowは、デジタルワークフローで業務を自動化するクラウドサービスです。ITSMをはじめ、様々な社内業務を効率化する製品が用意されており、当社は特にITSM・ITOM・SecOpsの3製品に注力しています。

ITSM	ITサービスマネジメント
インシデント管理	問題管理
変更管理	ナレッジ管理
構成管理	

ITOM	ITオペレーションマネジメント
IT資産管理	構成情報収集
イベント管理	障害対応迅速化

HRSD	FSO	人事系業務	経理業務
問い合わせ管理	決算業務		
入退職・異動時 手続き			

CSM	カスタマーサービス マネジメント
顧客対応	フィールドサービス

ITAM	SPM	Dev Ops	ITビジネス マネジメント
プロジェクト管理	予算管理		

SecOps	セキュリティオペレーション
セキュリティ インシデント対応	脆弱性検知
脆弱性対応	

IRM	統合リスクマネジメント
コンプライアンス マネジメント	リスクマネジメント

Creator Workflow	統合リスクマネジメント
ノーコード/ローコード開発環境	

# ServiceNowの特長

ServiceNowは、すぐに使えるパーツがあらかじめ用意されているため、スピーディに導入が可能です。一方、aPaaSもあわせて利用できることから、自社の業務に合わせたカスタムアプリの開発も可能です。

1

## デジタルワークフローで「仕事の流れ全体」を最適化

承認管理を主目的とする一般的なワークフローと異なり、ServiceNowのデジタルワークフローは承認の先のタスクやプロセスも自動化できます。

2

## システムや情報を統合して一元管理

多くのサードパーティーシステムと連携でき、部署毎にサイロ化されたシステムを統合。情報も一元管理することによって、社内連携や意思決定を迅速化します。

servicenow®

3

## 幅広い製品群で社内のあらゆる業務を効率化

ITサービスマネジメントから人事業務・顧客対応など様々な製品を展開。社内のあらゆる仕事をServiceNowに集約することで部署間連携が容易になり、組織全体の成長を目指せます。

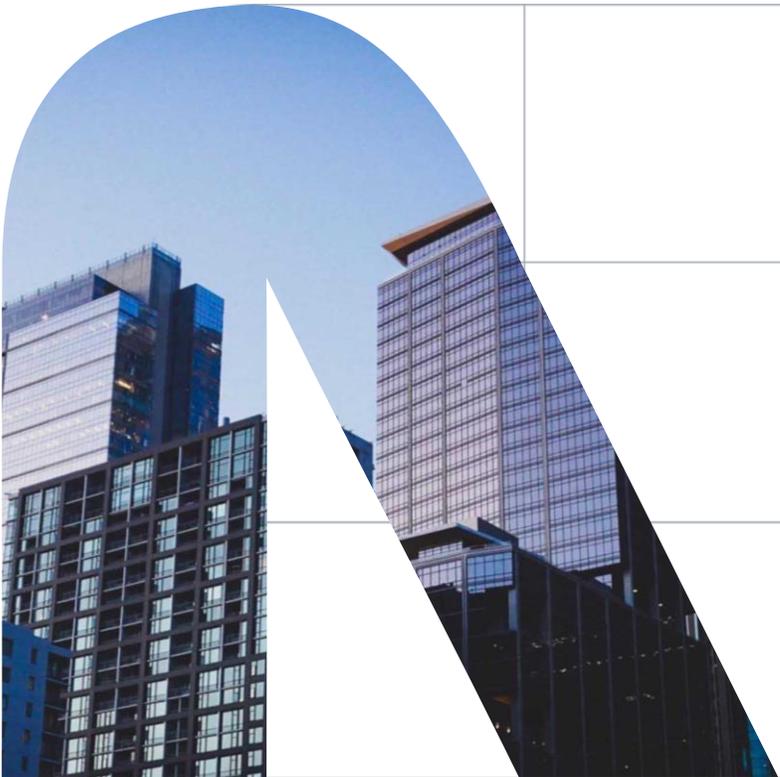
4

## そのまま使うことも、カスタムして使うことも可能

標準的なワークフローが予め多数用意されており、それを活用することで早期導入が可能。aPaaS部分もあわせて提供されるため自社業務にあわせたカスタムアプリも作成できます。

## Case.01

# 情報が散在し、 意思決定や情報共有に支障がある



### 解決する課題

#### ■ 経営層

- 報告が遅く、意思決定に時間がかかる
- 社内システムのリスク管理を徹底したい

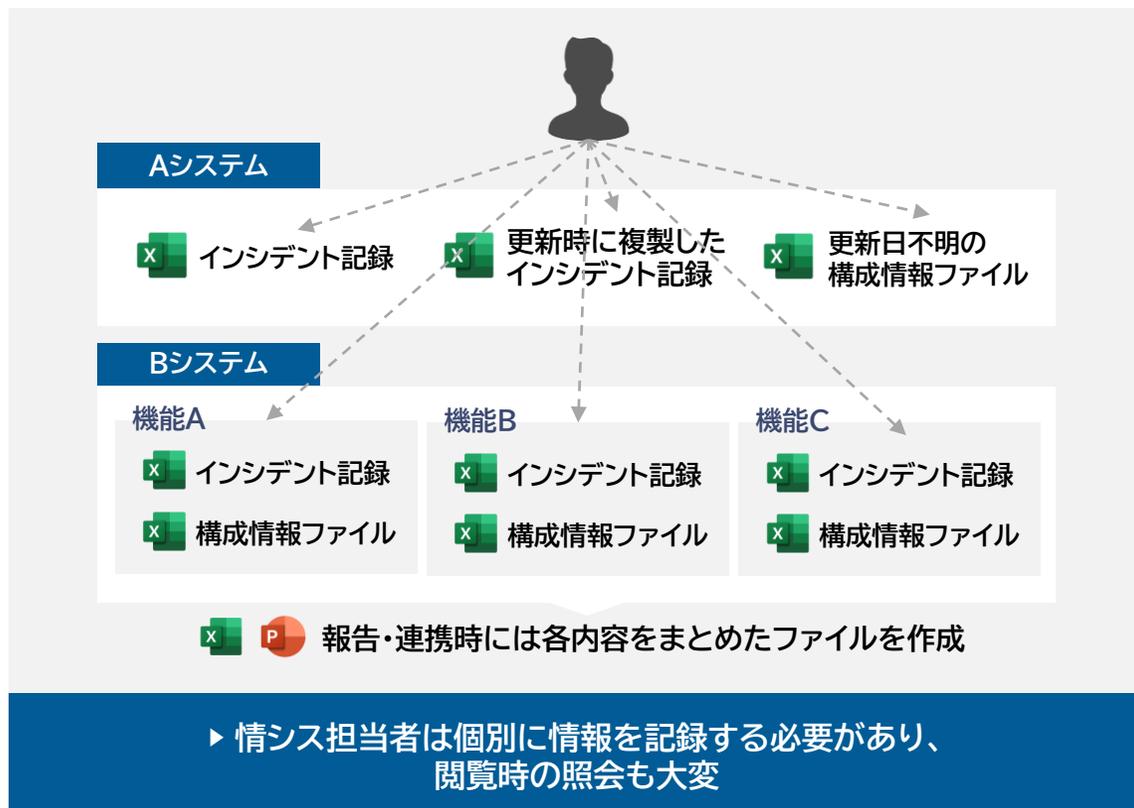
#### ■ 情シス責任者

- 情報が散在している
- マンパワーで記録しているから漏れがある
- 確認や対応・報告にも時間がかかる

情報収集・確認の無駄を排除し、迅速な動き出しを実現。対応経緯のレポートが自動で作成され、報告資料作成も不要に。

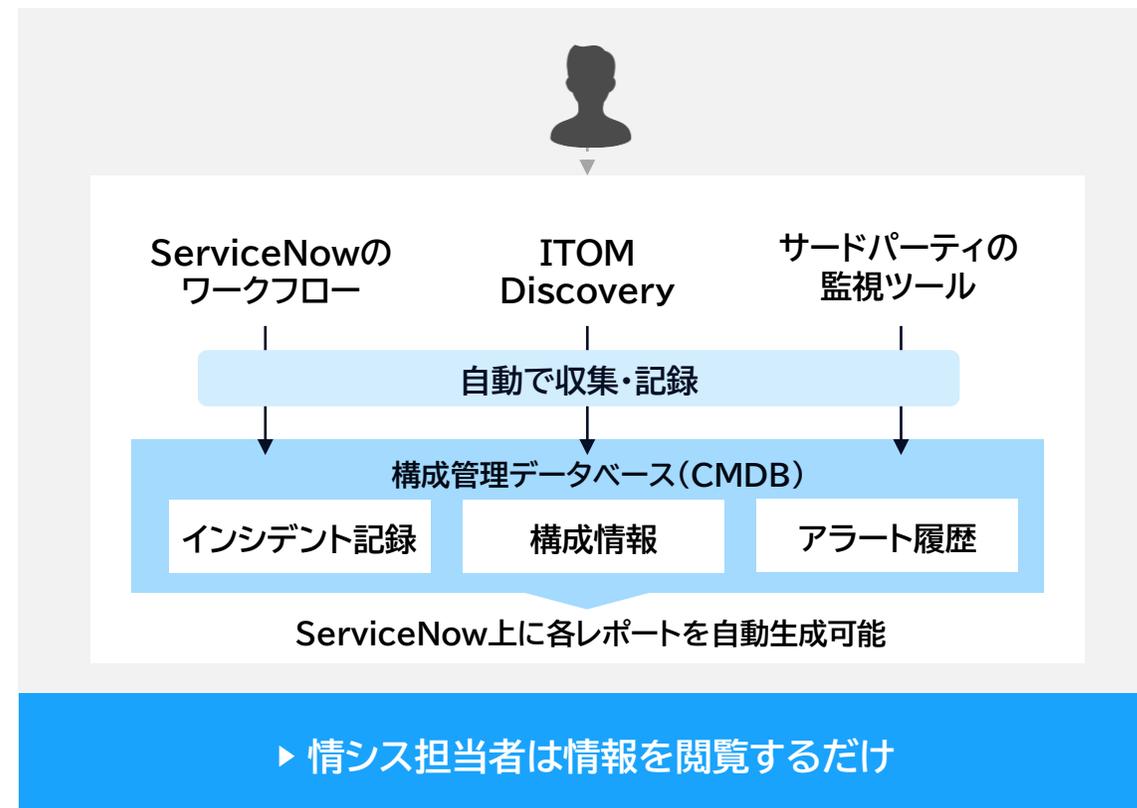
## As-Is

システム・機能によってファイルが細分化され、更新頻度にも差が。情報確認の前に、それが正確・最新かどうかの確認が必要。



## To-Be

常に正確かつ最新の情報を確認でき、有事の際の初動を迅速化。構成要素の収集漏れがなくなり、セキュリティリスクも軽減。



## Case.02

# 人手頼みの運用業務で業務負担と ヒューマンエラーリスクが深刻化

### 解決する課題

#### ■オペレーター

- 定型作業を手で対応しており、個人の業務量が多い
- 常時張り付き型のシステム監視を行っている
- ヒューマンエラーのリスクがある
- 個人のスキルと経験に頼っており、業務が属人化している



# 運用オペレーション高度化

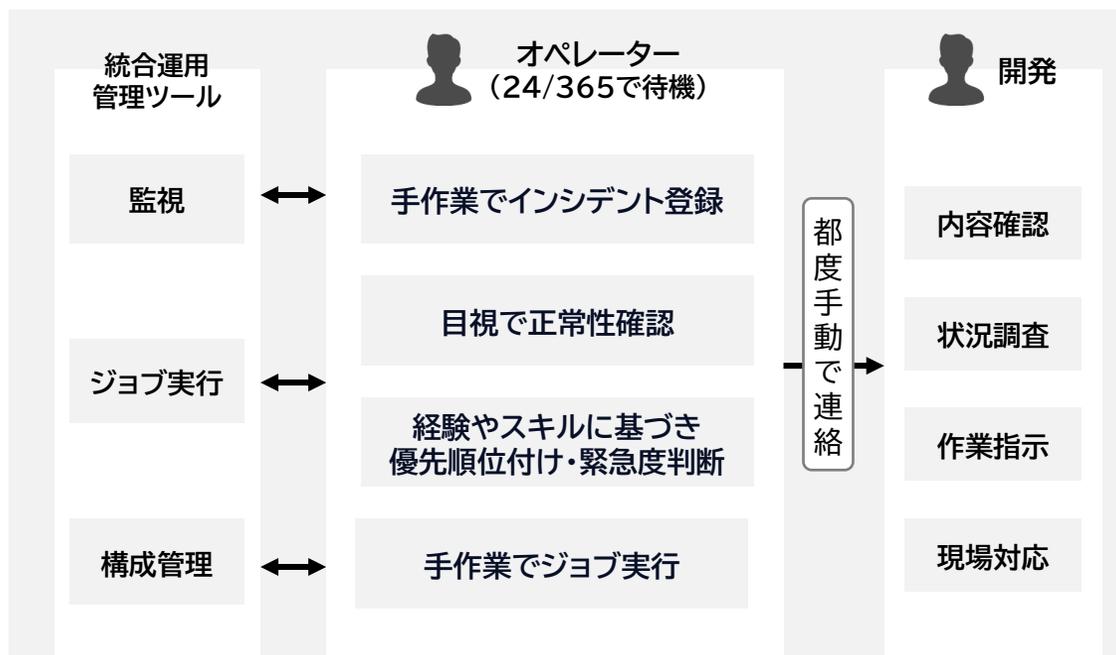
ITSM

ITOM

統合運用管理ツールと連携し、インシデント登録やジョブ実行などの定型業務のみならず、正常性確認や緊急度判断など、本来は個人のスキルや経験が求められる業務までを効率化。少ない人員でミスが起こりにくい運用体制を実現します。

## As-Is

オペレーターが常に待機し、開発との調整を実施。個人の経験に基づいた対応も多く、業務が属人化している。



▶ 連絡や対処など何から何まで手作業で  
ヒューマンエラーリスクと常に隣り合わせ

## To-Be

オペレーター業務の多くをServiceNowが実行。経験の有無にかかわらず運用業務が可能になり、人員の削減も実現。



▶ 手作業と個人のスキルや経験に頼る部分を最小限にし、  
ヒューマンエラーのリスクを抑制。

## Case.03

# 統一されていない業務フローで トラブル対応にも人材活用にも無駄がある



### 解決する課題

#### ■ 経営層

- 新規ビジネス創出やIT投資などを任せられる人材が社内にはいない

#### ■ 情シス責任者

- トラブル発生やその対応状況を追い切れていない
- 引継ぎや教育に時間を要し、人材を即活用できていない

#### ■ オペレーター

- 個人のスキルや経験に頼る側面が多く、業務が属人化

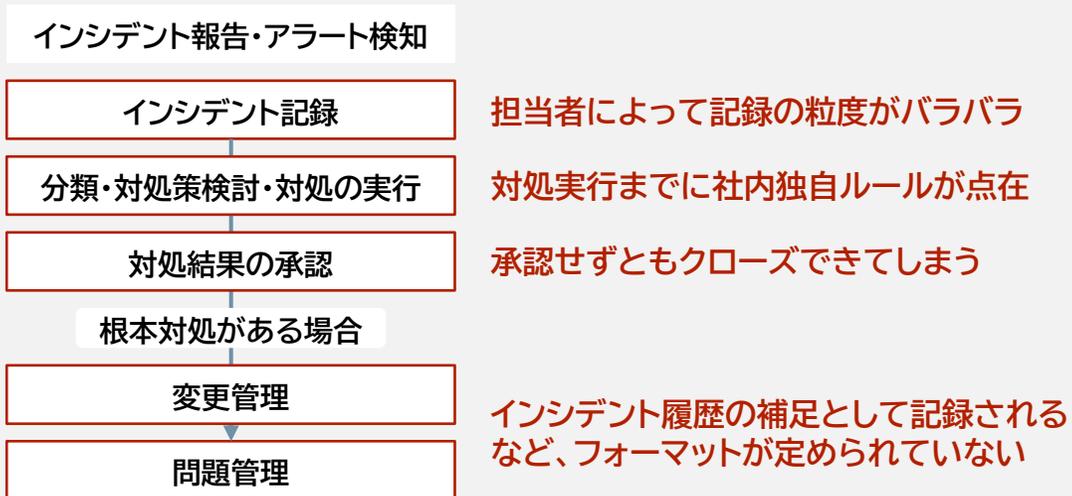
# ITサービスマネジメント業務を標準化&自動化

業務をITIL準拠に標準化することで、社員教育を効率化。ITSMの必要人員が減り、社内IT人材を他業務に活用可能に。

## As-Is

業務フローが部署によって異なり、対応状況が分からない。  
また、慣習的に行っている非効率な業務も放置されている。

### <ITILに沿ったITSMを実践していないと>

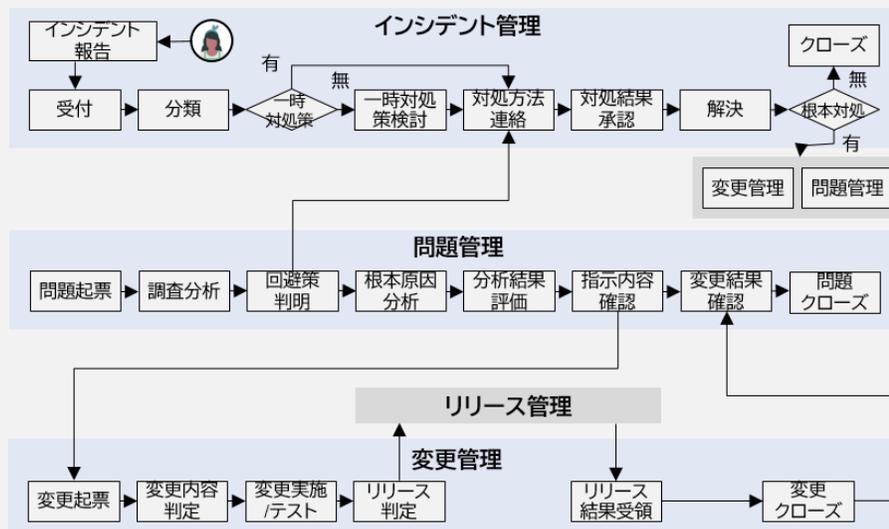


▶ 独自の社内ルールを覚える必要があり、  
中途人材ですら長い教育期間が必要

## To-Be

ServiceNowが用意するワークフローに沿って自動化することでITIL準拠の業務フローとなり、業務の無駄を削減。

### <ServiceNow導入によって実現するITSMフロー>



▶ ITSM経験者が即座に理解できる、  
過不足のない適切な業務フローに

# (参考)ITILに沿ってITサービスマネジメント業務を標準化するメリット

国際標準規格の基となるITILに沿ってITSMを実施することで、リスク管理を徹底した上で、サービスを止めることなく安定的に提供できる体制が整えられます。それにより、顧客満足度はもちろん、企業の社会的信用性も維持・向上できます。

メリット  
1

## 企業の信頼性の向上

業務システム管理を国際標準に沿って行うことは「サービスを安定的に提供し続ける」ことの裏付けになります。

利用する顧客に安心感を与えることはもちろん、企業の信頼性を向上させることにもつながります。

メリット  
2

## リスク管理の強化

情報管理が不十分な状態でトラブルが起きると、まず「情報が正しいかの確認」から入る必要があり、対応作業までタイムロスが生じます。

適切な情報管理・記録がなされる業務フローに標準化することで、有事の際のリスクを最小化できます。

メリット  
3

## 業務効率化&教育効率化

過不足ない業務フローにし、それを自動化することで業務の効率化を実現。

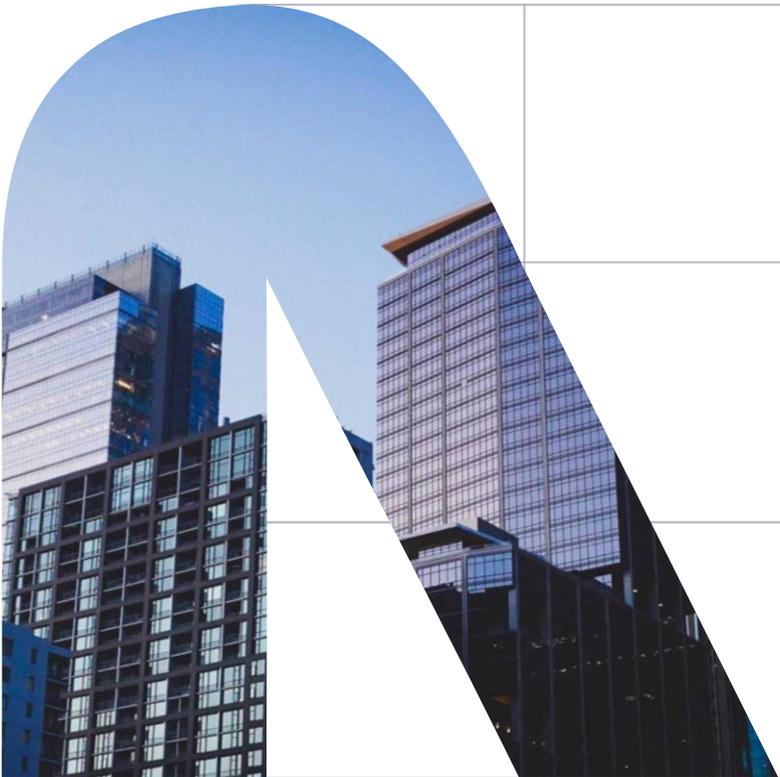
また、独自ルールや部署毎の業務のバラつきを排除することで、引継や教育も効率化でき、人材とくに経験者採用の中途入社員の即活用が可能です。

### ITILとは

Information Technology Infrastructure Libraryの略称で、ITサービスマネジメントにおけるベストプラクティス集。ITSMに必要な業務フローを示しており、ITSMの国際標準規格であるISO/IEC20000は、このITILを基に定められている。

## Case.04

# 障害発生時に備えた体制が不十分で リスク管理ができていない



### 解決する課題

#### ■ 情シス責任者

- ダウンタイムの短縮が難しい

#### ■ オペレーター

- 構成情報とイベントが紐づいておらず、  
障害該当箇所や影響範囲特定・調査に時間がかかる
- 根本原因分析が個人の経験頼みになっている

自動で正確に収集された構成情報を用いて、障害発生時に影響箇所や事象・範囲を自動で可視化および判定。AI製品との連携により、根本原因判断も効率化でき、エンジニアが復旧対応他業にのみ集中すればよい体制を確立します。

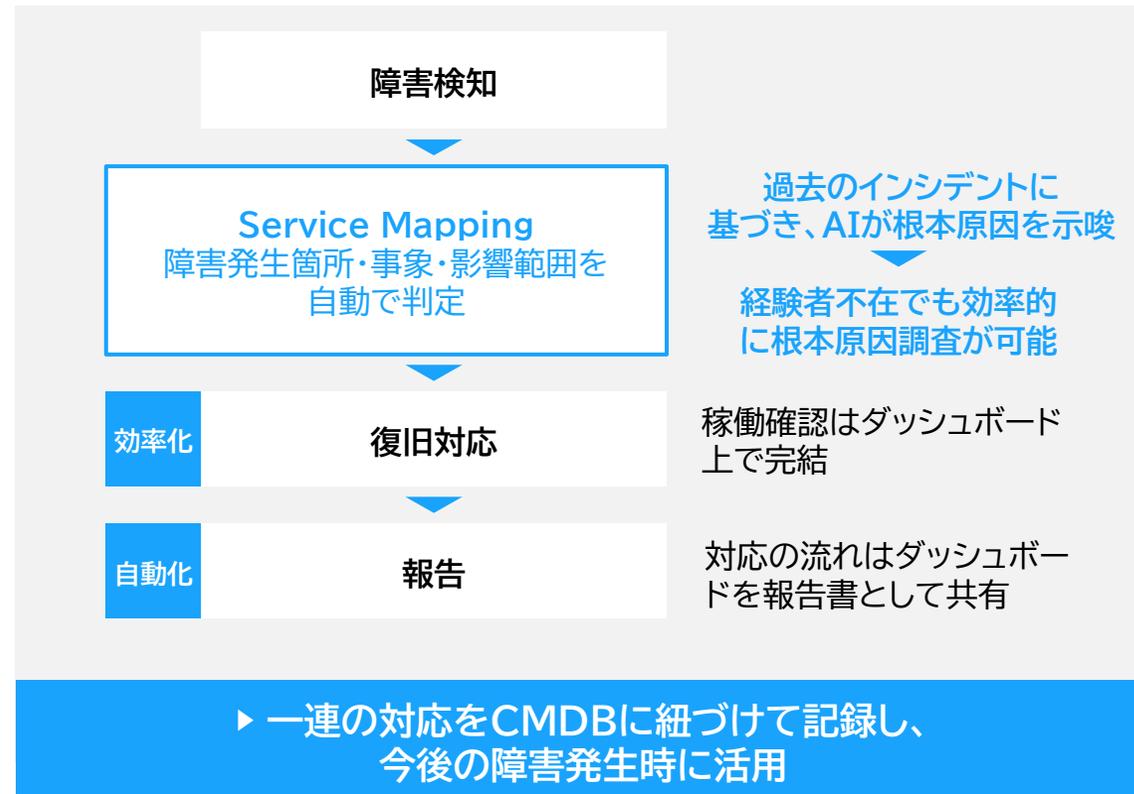
## As-Is

復旧対応までに必要な確認作業が多く、時間がかかる。  
また、その確認において個人の勘と経験に頼っている部分がある。



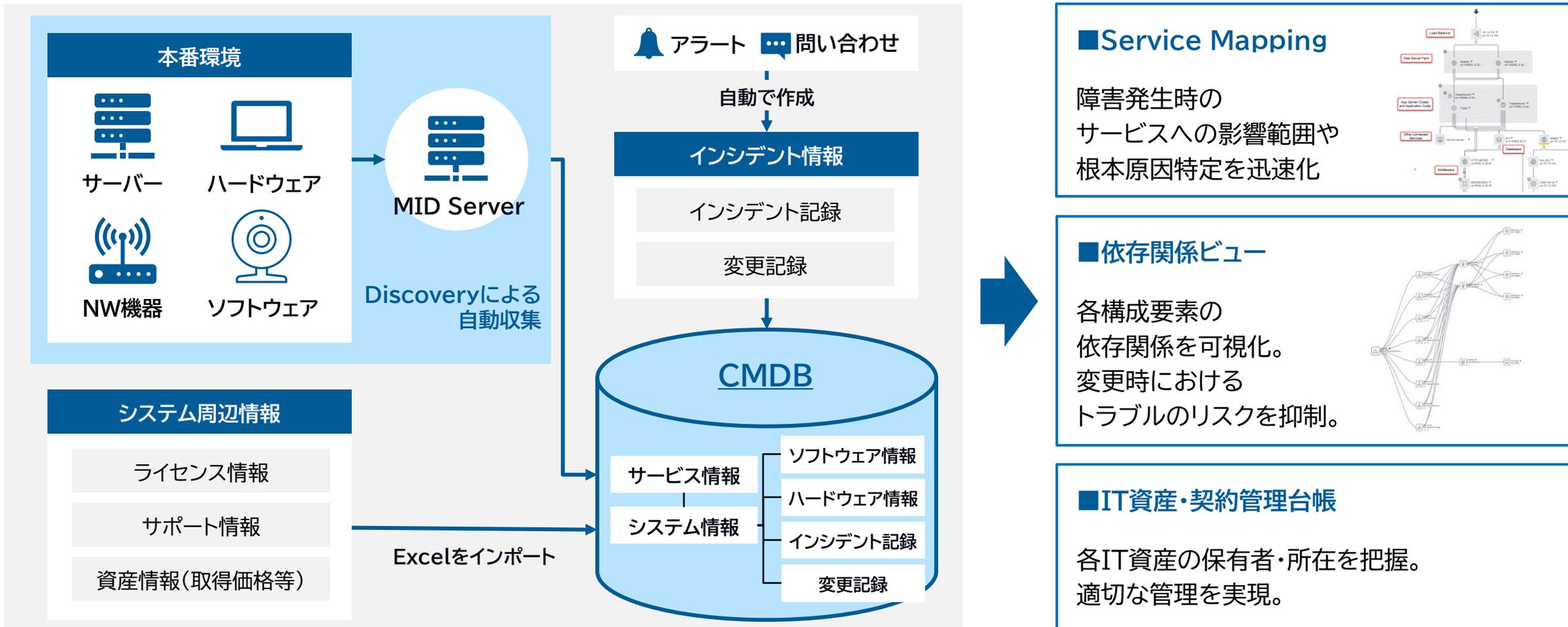
## To-Be

事実確認はじめ人が考える必要がない作業を効率化。  
過去のインシデントや変更を漏れなくシステムに紐づけて管理。



# (参考)ServiceNowの構成管理データベース(CMDB)の活用全体図

情報の収集・記録・作成を最大限効率化し、CMDB上の情報をさまざまな業務に活用できる形で提供します。  
ServiceNow上での対応内容もまたCMDBに記録され、それらを蓄積することでさらなる業務効率化を目指すことができます。



## Case.05

# セキュリティ人材が足りず、 インシデントや脆弱性対応が追いつかない



### 解決する課題

#### ■ 経営層

- 自社の信用にかかわるセキュリティリスクの共有が遅い

#### ■ 情シス責任者

- セキュリティ調査や対応ができる人材が不足している

#### ■ オペレーター

- アラートや脆弱性情報が多すぎる
- 調査・評価・優先順位付けが困難かつ時間がかかる

# セキュリティ運用高度化

ITSM

ITOM

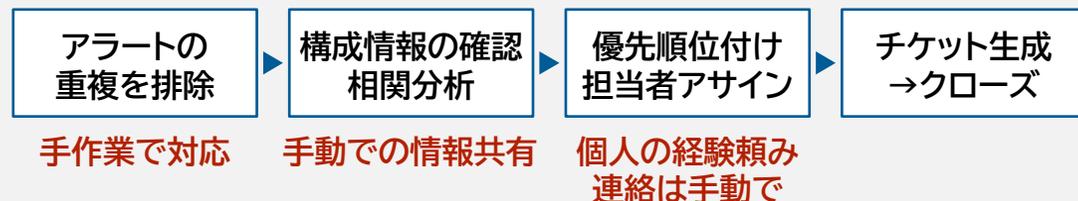
SecOps

従来手作業で行っていたものを自動化することはもちろん、影響度や許容度・優先順位といった人間の判断が必要になる業務を効率化。ビジネスを止めかねないリスクを徹底的に可視化することで、限られた人数でも適切なセキュリティ運用を実現します。

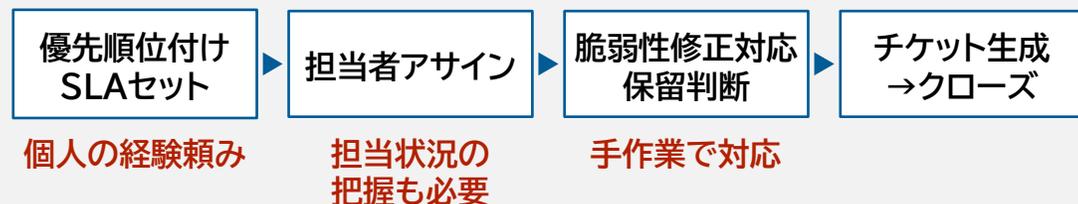
## As-Is

復旧対応までに必要な確認作業が多く、時間がかかる。  
また、その確認において個人の勤と経験に頼っている部分がある。

### ■セキュリティインシデント検知時



### ■脆弱性検知時

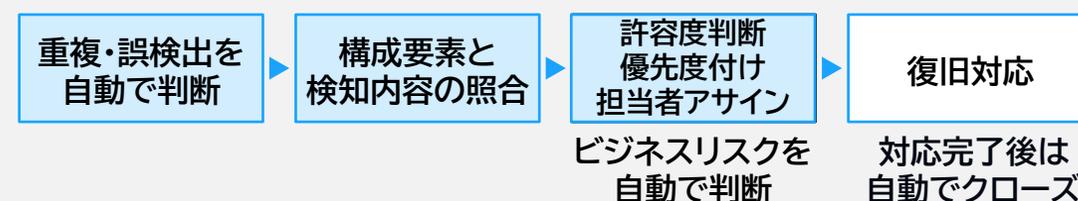


▶ 全てが手作業のため、  
検知からクローズまで週単位で時間がかかる

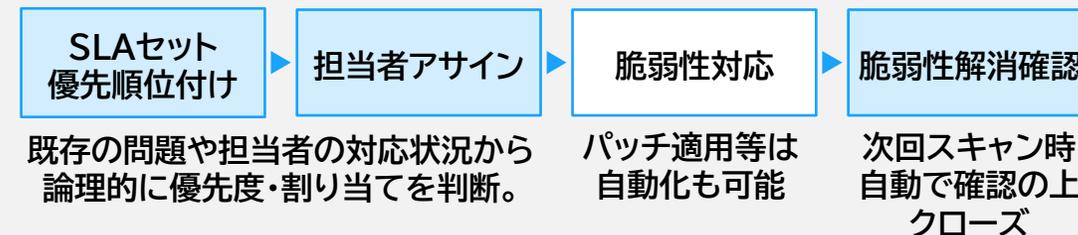
## To-Be

事実確認ははじめ人が考える必要がない作業を効率化。  
過去のインシデントや変更を漏れなくシステムに紐づけて管理。

### ■セキュリティインシデント検知時(背景色つきの部分は全て自動で実行)



### ■脆弱性検知時



▶ 人間の判断を極力自動化・効率化し、  
障害および脆弱性対応作業に集中できるように

# (参考)ServiceNowのセキュリティオペレーション(SecOps)製品の特徴

ServiceNowはインシデント対応及び脆弱性対応を効率化する2つのセキュリティオペレーション製品を提供しています。影響度判断や優先順位付け・担当者アサインなど、人間の判断が必要な部分まで効率化・自動化できることが特徴です。

## Security Incident Response(インシデント対応)

- CMDB上の構成要素とアラートの内容を自動で突合。インシデントのビジネス上における影響度をServiceNowが予測し、アサイン先決定などに活用。
- アラート内容を脅威インテリジェンスと照らし合わせ、誤検出判断も自動で対応。
- ファイアウォールのルール追加やメール削除など、インシデント対応時に生じる外部タスク(セキュリティ機器のルール変更など)をオーケストレーションによって自動処理。

## Vulnerability Response(脆弱性対応)

- 脆弱性情報を構成情報と突合した「脆弱性一致アイテム」として管理
- 脆弱性の重大度に加え、組織特有のビジネスインパクトも加味した上で優先度を自動で判断



# NTTデータ先端技術についてのご紹介

# NTTデータ先端技術の強み

基盤領域のプロフェッショナルとして、SaaS・aPaaSの両方の側面を持つServiceNowの特長を最大限活かした導入をお手伝いします。また、導入後のサポートサービスも用意し、お客様自身でServiceNowを使いこなしていただけるようご支援します。

## 01 ServiceNowの機能を拡張

当社の運用管理ソリューション「Hinemos」と連携することで、ServiceNowだけでは実現できないきめ細かな運用管理を実現できます。

## 02 基盤領域における豊富な知見

NTT データグループで 20 年以上基盤領域を支えてきた専門家集団として、システムの大小問わず、ServiceNow の基盤である CMDB (構成管理データベース) の最適な活用方法をご提案します。

## 03 セキュリティ対応も可能

セキュリティ分野の専門家として、ServiceNow Security Operationsの導入のほか、導入前後に生じるセキュリティ対応までサポート。お客様環境に合わせて安心安全にServiceNowをご利用いただけるようご支援します。

## 04 導入後のサポートも充実

導入後の問い合わせやバージョンアップ支援のほか、担当者向け教育プログラムも用意し、社内の運用体制の強化までサポート。組織の実情に合わせ、完全アウトソーシングから部分的なご依頼まで柔軟に対応いたします。

## 05 スピーディな導入を実現

ServiceNowにはそのまま利用できる標準機能が豊富に備わっており、当社は各コンポーネントをお客様ごとの要件にフィットさせるノウハウを有しています。それらを活用することで、スピード感をもった導入が可能です。

# NTTデータ先端技術のServiceNowソリューション/サービス

ITSM短期導入・構成管理・運用高度化・脆弱性管理といった当社の強みを活かしたソリューションと、お客様環境にあわせてServiceNowを安心安全にご利用いただくための製品をご用意しています。



## ITSM初期導入支援サービス

ServiceNow ITSMを最短7週間で導入。予め用意されている、ITILに準拠したワークフローを活用することで、スピーディーにITSM業務の標準化・自動化を実現します。



## 運用管理ソリューション-Hinemos連携

当社の運用管理ソリューション「Hinemos」と、ServiceNowを連携。Hinemosの基本操作や、監視・ジョブ管理イベントのインシデント自動起票など、ITサービス運用の集約化・自動化を強化します。



## 脆弱性管理ソリューション

ServiceNow Security Operationsとサードパーティー製脆弱性スキャナーを組み合わせ、スキャンから脆弱性対応の完了にいたるまでの全てのプロセスを自動化し、限られた人員でも正確で効率的な脆弱性管理を実現します。



## INTELLILINK 構成情報活用サービス

複数システムの構成情報を、ServiceNow Discoveryを用いて自動的に収集・管理。インシデントの原因となる構成変更および脆弱性をタイムリーに検知・可視化することで、適切なリスク管理に貢献します。



## ITSMサポートサービス

導入後のServiceNowへのお問い合わせやバージョンアップを支援。完全アウトソーシング・部分利用どちらも可能です。

# ServiceNow連携製品

ServiceNowをセキュアにご利用いただくための他社製品も取り扱っています。



## ServiceNow Secured over VPN(NTTコミュニケーションズ株式会社提供ソリューション)

ServiceNowとお客様の環境をVPNにより閉域接続し、セキュアな通信を確保するソリューションです。  
ServiceNowを利用中のお客様は、VPN接続のみ提供することも可能です。  
(※本ソリューションはNTTコミュニケーションズ株式会社が提供しております。)



## R-Cloud Proxy for ServiceNow(株式会社両備システムズ提供サービス)

自治体専用の総合行政ネットワーク(LGWAN)からServiceNowへのセキュアな接続を可能にするクラウドアクセスサービス(LGWAN-ASP)です。  
(※本ソリューションは株式会社両備システムズが提供しております。)



## お問い合わせ

本資料の内容およびServiceNowや当社ソリューションのご相談につきましては、  
当社ServiceNow特設サイトのお問い合わせフォームよりお気軽にご連絡ください。

当社ServiceNow特設サイトはこちらから

**NTT DATA**