

**Deloitte.**

| servicenow.

2026 WORKFLOW AUTOMATION OUTLOOK

# インサイトから 事業インパクト創出へ 2026年AIを最大限に 活用する企業となるための 道筋





# 2026年持続的な 事業インパクト創出に向けて

未来を切り拓くAI-READYアーキテクチャ	4
AIイノベーションによるプロセス変革	6
成長を促すエンジンとしてのガバナンス	7
サービス起点で主導し、CRMで勝ち筋をつくる	9
変革を確かな成果につなぐ	10

# KEVIN CORCORAN からのメッセージ

企業のあらゆる領域で、人工知能 (AI) は会話する対象から事業インパクトをもたらすものへと進化しました。だからこそ、今後 (2026年) のポイントはAIで何ができるかではなく、私たちがAIをどこまで信頼し、何を任せるかです。

現在は、AIを試行錯誤して使ってみる段階から、人とAIが協調する段階へと進化する転換点だと私たちは捉えています。システム、プラットフォーム、クラウド全体で何千ものAIエージェントが協調して機能する時代の幕開けです。そこでは、ガバナンスが「制約」となるのではなく、「ガードレール」として信頼を確立する推進力となります。

人とAIを含むシステムが協調し、end-to-endの成果を創出する、そのようなエコシステムがデザインされつつあります。ServiceNowの最大顧客でもあるDeloitteは、この統合されたプラットフォームがどのように企業全体のプロセスを合理化し、企業全体の变革を加速させるかを自ら体験してきました。統合プラットフォームこそが、組織が個々の自動化から自律的なインテリジェンスへ、そしてパイロット導入から全社規模で定量的に成果を捉え、実践するフェーズへ進化するための方法となっているのです。

1 AI-Readyアーキテクチャにより、複雑性を制御しつつ、確信を持った推進が可能となる

4 自律的なアクションは、CRMイノベーションを促進する

2 技術的な变革は、ビジネスプロセス变革から始まる

5 ビジネス価値は機能の数では測れない

3 ガバナンスは、イノベーションの足かせにはならず、むしろ加速させる

人とAIがうまく協調できている状態とは、目指すゴールそのものではなく、成果を生み出すために企業が備えておくべき前提条件に過ぎなくなってきました。これらのトレンドは、これからの1年に向けて、組織がスピード感を持って動けるか、責任ある形でスケールできるか、自信を持って価値を届けられるかを左右するでしょう。さあ、我々と共に、AIを確かな成果につなげる次の時代を築いていきましょう。



**Kevin Corcoran**

Global Chief Commercial Officer  
ServiceNow Alliance  
Deloitte Global

# あらゆる業界、あらゆる現場における イノベーション推進

ServiceNowは、ワークフロー変革のこれら5つの要素を、業界ごとにカスタマイズし、データを起点に全社規模の展開ができる形で具体化しています。各業界において、こうした取り組みは単なる刷新にとどまらず、抜本的な変革をもたらします。アジャイルにかつ組織横断的につながる企業を目指してソリューションを共創することで、業界ごとの変革は実効性と持続性を備えたものになります。ここでは、各業界における2026年に向けての先進的な取り組みの一部をご紹介します。

## 金融サービス

銀行、保険仲介業者、資産管理会社は、セキュアで自動化されたワークフローを活用し、規制の厳しい定型業務、統制、インシデントを管理する。

## ライフサイエンス&ヘルスケア

医療分野では、AIを活用したワークロードの可視化とタスク自動化により、臨床医や技術スタッフの時間を捻出する。

## テクノロジー・メディア・通信 (TMT)

通信事業分野では、自動化されたオペレーションと、予測型データ主導の顧客エンゲージメントを通じて、通信サービスの提供モデルを変革する。

## エネルギー・資源・製造

製造分野では、生成AIと工場設備や生産ラインを対象としたOT (運用技術) の統合サービスマネジメントにより、インシデント解決を自動化し、製造現場のオペレーションを最適化する。

## 政府・公共サービス

行政機関や政府機関は、主権性を設計に織り込んだ(ソプリン・バイ・デザイン)のクラウドインフラストラクチャを活用することで、データ主権の要件に対応する。

# 未来を切り拓く AI-Readyアーキテクチャ



## AI時代に成功するための基盤をどう築くか？

企業は、学習し、適応し、スケールする「進化するシステム」としてビジネスアーキテクチャを捉え直そうとしています。目標は、データ・ワークフロー・AIエージェントを統合し、分断を最小限にした統合的なIT基盤を構築することです。こうした基盤全体に安全で信頼できるAIを組み込むことで、組織は複雑な状況下でも確かな根拠に基づいて意思決定を行うことができます。

### 業界別イノベーション事例

#### エネルギー・資源・製造

AIへの信頼は、ガバナンスとコラボレーションを支える、確かな基盤の構築から始まります。鉱業および産業インフラ分野のグローバルリーダーであるオーストラリアのOrica社は、マニュアル作業の削減と、ビジネス価値に基づく優先順位付けを実現するために、AIガバナンスとAI活用度を測る指標が必要だと判断しました。DeloitteおよびServiceNowとの協業により、Orica社はAI Control TowerとIdeation Portalを導入し、AIに関するリクエストの受付・管理を効率化するとともに、AI資産とリスク評価を一元的に把握できる環境を構築しました。これにより、AI資産の企画・開発から本番環境への移行、さらには継続的なモニタリングや価値実現に至るまで、AIのライフサイクル全体をAI CoE (Center of Excellence) およびITチーム横断で一貫して管理・運用できるようになり、次の成果につながりました。



優先度判断の透明性の向上



文書管理とリスク評価の負荷軽減

「AIがあらゆる領域に浸透する今、アーキテクチャ、データ、そして全体の状況を可視化できる仕組みを、全社横断の基盤として整えることが不可欠です。これは単なるテクノロジーだけの課題ではなく、企業としての備えやマインドセットそのものが問われています。Deloitteは、既存の仕組みを生かしつつ、自律型システム (Agentic System)、信頼できるAI (Trustworthy AI)、そのハイブリッド運用を支えるインフラへの移行設計を支援しています。基盤が適切に整備されれば、スピード、安全性、拡張性といった要素と合わせて一体にて推進できるようになります。」



#### Krishnakant (KK) Dave

Partner, North, Central, and South America  
ServiceNow Alliance leader  
Deloitte Consulting LLP

### インサイトから事業インパクト創出へ



#### AI Control Towerの活用

統合されたガバナンスと信頼できるライフサイクル管理を通じて、ServiceNowおよびサードパーティのAIエージェントをオーケストレーションし、自社コマンドセンターで可視性と統制を確保する。 [詳細はこちら](#)



#### 変化に適応できるアーキテクチャ設計

進化を前提としたインフラストラクチャを設計する。マルチベンダ、マルチクラウドの環境では、データとAIエージェント間のシームレスな相互運用を可能とする基盤構築を優先することが、既存の業務システムに支障を与えずに革新を加速させることに繋がる。



#### 信頼できる基盤上でのスケール

市場に先駆けた導入知識と経験を活用し、成長するエコシステム全体でAI Control Towerによりガバナンスを標準化し、AI資産、使用状況、パフォーマンス、価値を横断的・一元的に可視化する。

# 人とAIが協調した企業を目指して

ビジネスの各レイヤーにわたって整理・連携されたデータを統合することで、ServiceNowは、ワークフローの統合と信頼性の確保を可能にするAI-READYアーキテクチャの構築を支援します。サイロ化が最小限に抑えられることで俊敏性が高まり、複雑な状況を具体的なアクションへとつなげることができます。



## AI Control Tower

### 可視化・ガバナンス・オーケストレーション

中央のインテリジェントなコマンドセンターから企業内AIを統合的に管理し、AIエージェント同士が相互に連携・協調できる仕組みを通じて、各システムにまたがるAI戦略、ガバナンス、マネジメントを一体化させます。

「AI Control Towerは、私が現在接している顧客の間で非常に高い関心を集めています。従来は不可能だったAIシステムの可視化とライフサイクル管理を実現できるからです。一方で、企業内では管理部門が把握できない『シャドーAI』プロジェクトが急増しており、これは初期のクラウド導入時に見られたものよりも大きなリスクとなっています。

重要なのは、イノベーションを妨げることなく、適切なガードレールや監査体制、中央集権的な統制を企業内に再構築することです。」



## ServiceNow エクスペリエンスレイヤー

### エンゲージメントとアクションの連動したシステム

従業員と顧客の双方にとってシームレスなエクスペリエンスレイヤーにより、ビジネス機能横断ですべての人とデジタルのタッチポイントを統合します。



### Amit Zavery

President, Chief Product Officer, and Chief Operating Officer  
ServiceNow



## Systems of Record (SoR)

### 統一された企業内データコア

CRM、ERP、人事システムは、データの整合性を保ち、業務判断の拠り所となる正しい情報を提供する、企業にとって重要な基盤です。ServiceNowは、これらのプラットフォームと連携し、全社横断でデータを接続・標準化し、業務活用を可能にします。



## クラウド戦略

### スケーラビリティのある信頼性の高いインフラ

オーケストレーションされた企業の基盤として、セキュリティと高い性能を備えたハイパースケーラーやソブリンクラウドは、処理能力、可用性、グローバルな展開力を提供し、拡張性の高い運用を可能にします。



Google Cloud

servicenow

# AIイノベーションによる プロセス変革



## ツールにとどまらず、プロセスそのものを見直したとき、何が可能になるのか？

AIは、フラットに洞察を提示する存在 (intelligence) から、状況を理解し目的に沿ったアウトプットを生む段階 (initiative) へと進化し、企業全体のワークフローを根本から再構築しています。これまで確立されてきたプロセスは、状況に応じて動き方を変えられる実行の仕組みへと変わり始めており、そこでは、現場の文脈を理解するAIエージェントが部門をまたいで連携し、複雑なタスクを自律的に完遂します。この新しいパラダイムのもと、AIエージェントが組み込まれたプロセスは学習・適応・改善を継続的に重ね、人間の直感と機械の精密さを融合させながら、かつてない規模とスピードでイノベーションを推進します。

### 業界別変革事例

#### 政府・公共サービス

ある大規模都市プロジェクトでは、ServiceNowを基盤に人とAI、各種システムが連携するデジタル・エコシステムを構築しています。IT、セキュリティ、都市運営をAI-Readyの単一プラットフォームに統合することで、都市における各種サービス体験を支えるテクノロジーの在り方を変革し、AIによる自動化や予測インテリジェンス、シームレスなサービスを都市全体に展開しています。

30-40% IT運用の効率向上

25-35% ITチケットの削減

15-20% パーソナライズサポート、  
迅速な解決、生成AI対応ポータル  
による従業員満足度の向上

「ほとんどの組織はまだ、旧来のプロセスにAIを後付けしている段階です。AIを中核に据え、ワークフローをゼロベースで設計し直すときが真の飛躍の時と言えます。つまり、仕事かどのように流れ、誰が(人/AIが)行動し、そしてシステムが人と並走して意思決定することで何が可能となるのかを、根本から見直すということです。」



#### Sander Treur

Partner, Europe, Middle East, and Africa  
ServiceNow Alliance co-leader  
Deloitte Consulting LLP

### インサイトから事業インパクト創出へ

- **GBSで再定義するプロセス設計**  
ワークフローを直線的な手順ではなく、適応性のあるend-to-endのシステムとして捉え直す。グローバル・ビジネス・サービス (GBS) を軸に、エージェントAIを活用して、ビジネス機能にまたがるサービスを横断的に支援・調整し、成果から学習して継続的に改善できるプロセスを設計する。 [詳細はこちら](#)
- **すべての開発者を支援**  
ローコード/ノーコードツールにより、業務ユーザーがインテリジェントなワークフローを安全にプロトタイプ作成・テスト・デプロイできるようにする。運用上のインサイトと全社規模の自動化の間にあるギャップを埋め、変革を加速させる。
- **業界での優位性を見出す**  
今日のテクノロジー投資は、将来の競争優位性を生み出す。Industry Advantage™ は、基幹業務にとどまらず、広告宣伝・製造・業務運用といった戦略的な分野に焦点を当て、変化の激しい業界環境を切り拓く支援をする。 [詳細はこちら](#)

# 成長を促すエンジンとしてのガバナンス



## AIガードレールによって企業変革を加速するには？

AIがシステムや国境を越えて拡大するにつれ、ガバナンスは信頼を築くための設計図となり、あらゆる行動や意思決定の中に信頼性・透明性・コンプライアンスを組み込む役割を果たします。いまやスマートで安全なガードレールが成長を支える原動力となり、企業がエージェントシステムを責任ある形でスケールできるようにします。ソブリンクラウドからデータの国・域内での保持、信頼性の高いAIフレームワークに至るまで、ガバナンスはもはや後付けのものではなく、持続的かつ可監査性の高い変革の原動力です。

### 業界別変革事例

#### ライフサイエンス&ヘルスケア

Deloitte Germany、ServiceNow、及びドイツのSTACKIT社は協業にて、データ主権を確保した自動化主導のクラウド基盤のもとで、ドイツの医療行政機関のシステム変革を実現しました。この強力な協業は、デジタルにおける信頼性と変革を再定義し、現代のヘルスケア環境に関わる医療提供者・医療機関・市民に向けて、データ主権の確保、シームレスな相互運用性、そして利用体験の高度化を実現しています。稼働開始時点で、本環境はナレッジマネジメントのための強固な基盤を確立するとともに、将来の拡張に向けた高い柔軟性を備え、以下の成果を達成しました。

200

ITSMユーザー200名をサポート  
(90サービス、600名まで拡張予定)

99.9%+

ミッションクリティカルな医療業務において99.9%超の可用性を実現

2,500

2,500のコミュニティプロフィール(地域コミュニティの統計概要)を企業専用プラットフォーム上で展開

「多くの市場において、データやクラウドを誰がコントロールできるのかという主権が最重要課題であることに疑いの余地はありません。しかしそれは、規制対応だけの話ではなく、インフラを共有する時代における信頼性、レジリエンス、コントロールの問題でもあります。大規模なパブリッククラウドへの依存は、代替性と事業継続性をめぐる本格的な議論を促しています。多くの組織は、ソブリンクラウドは単なる安全網ではなく、デジタルへの信頼を支える基盤であるという認識に至りつつあります。」



**Jochen Fauser**

Partner, Europe, Middle East, and Africa  
ServiceNow Alliance co-leader  
Deloitte Consulting GmbH

### インサイトから事業インパクト創出へ



#### 信頼できるAIの運用

各AIモデルに監査可能性、公平性、透明性を組み込む。それに、AIエージェントの行動、意思決定の結果、データリネージを追跡する監視システムを組み合わせ、全社規模での信頼性を担保する。



#### コンプライアンスを強みに変える

AIを活用してAIをマネージする。コントロールタワーやポリシーエンジン、インテリジェントな監査により、データの利用状況とコンプライアンスを継続的に検証し、チームが成長に集中できる環境を実現する。



Learn more about the Deloitte, STACKIT, and ServiceNow sovereign cloud

# 各地域における信頼性

データ量が増加し、AIが国境を越えて拡大する中で、ガバナンスはこれまで以上に重要な意味をもちます。多国籍企業や国内企業は、それぞれ異なるルール、リスク、期待値に向き合いながら、地域ごとの実態に即したガバナンスフレームワークを整備し、グローバルな推進力との両立を図っています。

世界各地でリーダーたちは、責任ある変革のあり方を再定義し、地域固有の優先事項に対応しつつ、社会全体を前に進めることへとつなげています。

## アメリカ

### 進化するガバナンス

リーダーたちは、信頼できるAIフレームワークとガバナンスをアーキテクチャに直接組み込み、全社規模で信頼性を仕組みで担保することに注力しています。急速に拡大するエージェンティックエコシステム全体で、倫理性と透明性を確保しながらROIを創出することが最優先事項です。

## ヨーロッパ

### 信頼は基本の徹底から

企業は、AIの成長戦略とデータ主権や信頼性に対する懸念とのバランスをとりながら、拡大に先だって土台を固めることを重視しています。データ品質と基本の徹底 (Brilliant Basics) が最優先事項であり、ソブリンクラウドと価値起点のAI導入が、信頼性と変革を両立させる地域の方向性を形づくっています。

## 中東・アフリカ

### コンプライアンスを強みに

ガバナンスは、構想と実装をつなぐ架け橋です。主権データポリシーからAIの監視に至るまで、組織は現地の規範と統制を守りながら、グローバルな変革を取り込む仕組みを整えています。

## アジア太平洋・日本

### ガバナンスを成長機会へ

企業は、ガバナンスを変革の制約ではなく加速させる手段として活用しています。導入準備や信頼できるAIのパイロット導入を通じて、ソブリンクラウドおよびオンプレミス／クラウド混在のハイブリッド環境にまたがるリスクの可視化、説明責任、迅速な変革を支える仕組みを構築しています。

# サービス起点で主導し、CRMで勝ち筋をつくる



## System of Record (SoR) を自律的な実行システムに変えるには？

サービス主導型CRMは、需要を待つのではなく先回りして捉えていきます。カスタマーサービス、営業、オペレーションのデータをリアルタイムに連携することで、問題が顕在化する前に兆候を捉え、受注処理の自動化や商談機会の迅速なエスカレーションにつながるワークフローを起動し、リアルタイム性とインテリジェンスを感じさせる体験を提供します。サービス主導型CRMは、あらゆる顧客接点を次のアクションにつなげる原動力へと変え、チームがより迅速に行動し、よりスマートに販売し、チャンネルを横断して精度の高いサービスを提供できるようにします。

### 業界別変革事例

#### テクノロジー

アメリカの分析ソフトウェア企業はDeloitteと協力し、CRM、CPQ（品目構成・価格・見積もり）およびバックオフィス機能を統合し、分断されていた見積りから入金までの業務フローを連携する統一されたモデルへと刷新しました。Salesforce CRM/CPQとServiceNowのLogik.ai Complex Configuration Engineに、製品・価格・受注管理・高度な構成ロジックを統合することで、シームレスな販売オペレーションを実現しています。その結果、新しい製品カタログを用いた取引において、見積りから受注までの所要時間を2日から5分へと短縮し、顧客エンゲージメントの向上に寄与した結果、以下の成果が得られました。

70+

フロントおよびバックオフィスのサブプロセスをCRMとCPQを横断して合理化

84

レガシーアプリケーションの廃止

「従来のCRMのシステム群は、サービス・営業・マーケティングをサイロ化していました。私たちが現在構築しているのは、顧客との関係全体を見渡せる単一のプラットフォームです。初回接点から契約更新に至るまで、あらゆるカスタマージャーニーをインテリジェントなワークフローで動かし、次のアクションにつなげます。これはデータベースではなく、オペレーティングモデルとしてのCRMです。つまり、企業を顧客のスピードで動かし続ける、生きたエンゲージメントシステムです。」



**Matt Dalton**

Partner, Asia Pacific and Japan  
ServiceNow Alliance leader  
Deloitte New Zealand

### インサイトから事業インパクト創出へ



#### サービスと販売の統合

サービス・販売・オペレーションにまたがるすべての顧客接点をつなぎ、価値創出を加速する。統合されたデータによって顧客の購買意向をいち早く捉え、チームはニーズを先読みし、問題や機会が顕在化する前に行動できるようにする。



#### 全社規模のパーソナライゼーション

状況に応じて、リコmend・コミュニケーション・次のアクションをリアルタイムに調整する顧客体験を提供する。自動化されていながらも不自然さのないパーソナライゼーションが組み込まれている。



#### 見積りから入金までのプロセス再定義

CRM/CPQを連携させた変革により、収益性を伴う成長、業務効率化、そしてシームレスな顧客体験を実現する。高難度構成に対応するLogik.ioのコンフィギュレーションエンジンを基盤に、販売、価格設定、受注処理を単一のインテリジェントなワークフローへ統合する。

# 変革を 確かな成果につなぐ



## 「現状維持」にとどまらず、変革を実現するには？

企業はもはや機能を追い求めるのではなく、成果を追求するフェーズへと舵を切っています。あらゆるワークフローやプラットフォーム、そして投ずる全ての投資は、実運用の中でその価値を証明することが求められる時代です。AI主導の世界において、運用サービスは、専門人材・自動化・インテリジェンスを組み合わせ、ビジネスの進化を加速させる変革の原動力となります。未来を切り拓くのは、変革を一度きりの施策とするのではなく、日々実行し続ける取り組みとして捉え、また計画や意思ではなく、実際の成果で評価する組織です。

## 業界別変革事例

### テクノロジー・メディア・通信 (TMT)

ある通信会社は、M&Aの積み重ねや変化するビジネスニーズによって複雑化したサービス管理の課題を抱えていました。同社は、その複雑性を解消しサービス提供能力を強化しながら継続的な改善を実現する事業モデルを構築するため、Deloitteの運用サービスを採用し、ServiceNow AIプラットフォームを基盤に以下の成果を達成しました。

USD \$69M 9,600万米ドルの純利益

USD \$10.7M 1,480万米ドルのコスト削減

1

変革の拡大を可能にする最新のサービスプラットフォーム整備

「私たちは、変革をプロジェクトではなくプロダクトとして扱う段階へ移行しています。継続的に構築し、リリースし、最適化する対象です。そして運用を担うチームはいまや価値を設計する担い手となり、AIと自動化を用いてROIをリアルタイムに測定しながら、その価値創出を加速させています。これは仕事の規律そのものの転換です。すなわちアウトカムエンジニアリングであり、インパクトは年に1度報告されるものではなく、日々届けられるのです。」



**Steve Winsor**

Partner, Canada  
ServiceNow Alliance leader  
Deloitte Canada

## インサイトから事業インパクト創出

- **価値創出のスピードに投資する**  
変革を、試す・測る・刷新するという絶え間ない循環として運用する。インサイトに基づいて迅速に行動するほど、成果をより早く事業全体へスケールさせられる。
- **専門チームを活用し、スプロール(ツール乱立)を抑制する**  
運用サービスを活用し、デジタル資産を監査・最適化する。重複するツールは廃止し、測定可能な成果をもたらすソリューションへ再投資することで、エコシステムをシンプルに保ち、より迅速な成果創出とコスト削減を実現できる。



Learn more about  
Operate to Transform

# インサイトから 事業インパクト創出へ

ServiceNowの“Global Elite Partner”として、デロイトは単に変革とインパクトを提供するだけでなく、その在り方を定義しています。ServiceNow AIプラットフォームの力を活用し、Deloitteは全社規模でのオペレーションの在り方を変革してきました。

2017年に戦略的アライアンスとして始まった取り組みは、市場の変化に継続的に対応するDeloitteにとって、組織全体のアジリティと成長を加速させる推進力へと発展しました。

現在、ServiceNowはDeloitteの統合された「System of Action (実行の仕組み)」を支えています。業務はチーム、テクノロジー、地域をまたいでシームレスに流れ、ビジネスの隅々までを結びつけています。

データ、テクノロジーアーキテクチャ、そしてAIに対するインテリジェントかつプロアクティブなアプローチにより、Deloitteは人材がよりスマートに働き、より迅速に変革を生み出し、自社内外での企業変革をリードできるようにしています。

**Deloitteは、この変革に伴う複雑さと向き合いながら歩んできました。**

ServiceNowを自ら導入・活用してきた経験を持つDeloitteの各チームは、インパクト創出に向けてビジネス全体を統合・推進する上で、クライアントを支援できる独自の立場にあります。



導入事例を調べる

## 実現したインパクト

### 20万人以上

AIユースケースを活用するデロイト従業員

### 40%

人事関連の問い合わせ解決時間の削減

### 20-60%

さまざまな事業部門における生産性向上

### 4-5倍

運用効率におけるROI

### 年間740,000件

AI主導アクションで20%の生産性向上

### 60以上のツール

ServiceNowへ置換

### 290%

ITSM導入後の月間利用量が急増

### 38サイバーサービス

ServiceNowを通じて統合

DeloitteとServiceNow は、インサイトから事業インパクト創出に繋げたい企業の挑戦を後押ししています。AIが行動し、人が判断し、成果を加速する——その実現に向けた世界を共に描いています。

自律化とオーケストレーションの分岐点に立つ今、事業インパクト創出を伴わないインサイトは、将来を見据える組織にとって、もはや選択肢でなくなりつつあります。未来を手にするのは、インテリジェンスを行動へ、データを意思決定へ、そして信頼を変革へと変えていく組織です。

1

自律化に向けたアーキテクチャを構築する。

ERP、CRM、クラウド戦略全体に、AI-READYの基盤を横断的に組み込む。

2

エージェントAIによってプロセス変革を実現する。

もはや推奨にとどまらず、自ら行動するAIを業務に組み込む。

3

ガバナンスを成長エンジンとして再定義する。

信頼と透明性を、この時代における新たな競争優位の源泉とする。

4

サービス主導型CRMで顧客エンゲージメントを再構築する。

企業全体を統括する司令塔としてCRMを位置付ける。

5

機能の量ではなく価値を優先する。

ROIを各ワークフローに組み込み、成果を生み出す企業が次の勝者となる。

## GET IN TOUCH TODAY



### Kevin Corcoran

Global Chief Commercial Officer  
ServiceNow Alliance  
Deloitte Global



### Sander Treur

Partner, Europe, Middle East, and Africa  
ServiceNow Alliance co-leader  
Deloitte Consulting LLP



### Krishnakant (KK) Dave

Partner, North, Central, and South America  
ServiceNow Alliance leader  
Deloitte Consulting LLP



### Jochen Fauser

Partner, Europe, Middle East, and Africa  
ServiceNow Alliance co-leader  
Deloitte Consulting GmbH



### Steve Winsor

Partner, Canada  
ServiceNow Alliance leader  
Deloitte Canada



### Matt Dalton

Partner, Asia Pacific and Japan  
ServiceNow Alliance leader  
Deloitte New Zealand

### 日本語版発行担当者



### 松下和弘

Partner, Japan  
ServiceNow Alliance leader  
Deloitte Japan

今井 理紗

三浦 瑛

塩見 遥

奥村 大樹

猪鼻 元貴

赤星 萌

白石 智一

吉野 友紀

デロイトトーマツグループは、日本におけるデロイト アジア パシフィック リミテッドおよびデロイトネットワークのメンバーである合同会社デロイトトーマツグループならびにそのグループ法人(有限責任監査法人トーマツ、合同会社デロイトトーマツ、デロイトトーマツ税理士法人およびDT弁護士法人を含む)の総称です。デロイトトーマツグループは、日本で最大級のプロフェッショナルグループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従いプロフェッショナルサービスを提供しています。また、国内30都市以上に2万人超の専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイトトーマツグループWebサイト、[www.deloitte.com/jp](http://www.deloitte.com/jp)をご覧ください。

Deloitte (デロイト)とは、Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“Deloitte Global”)、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人(総称して“デロイトネットワーク”)のひとつまたは複数指します。Deloitte Globalならびに各メンバーファームおよび関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体であり、第三者に関して相互に義務を課しまたは拘束させることはありません。Deloitte Globalおよびその各メンバーファームならびに関係法人は、自らの作為および不作為についてのみ責任を負い、互いに他のファームまたは関係法人の作為および不作為について責任を負うものではありません。Deloitte Globalはクライアントへのサービス提供を行いません。詳細は [www.deloitte.com/jp/about](http://www.deloitte.com/jp/about)をご覧ください。

デロイト アジア パシフィック リミテッドは保証有限責任会社であり、Deloitte Globalのメンバーファームです。デロイト アジア パシフィック リミテッドのメンバーおよびそれらの関係法人は、それぞれ法的に独立した別個の組織体であり、アジア パシフィックにおける100を超える都市(オークランド、バンコク、北京、ベンガルール、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアラルンプール、マニラ、メルボルン、ムンバイ、ニューデリー、大阪、ソウル、上海、シンガポール、シドニー、台北、東京を含む)にてサービスを提供しています。

Deloitte (デロイト)は、最先端のプロフェッショナルサービスを、Fortune Global 500®の約9割の企業や多数のプライベート(非公開)企業を含むクライアントに提供しています。デロイトは、資本市場に対する社会的な信頼を高め、クライアントの変革と繁栄を促進することで、計測可能で継続性のある成果をもたらすプロフェッショナルの集団です。デロイトは、創設以来180年の歴史を有し、150を超える国・地域にわたって活動を展開しています。“Making an impact that matters”をパーパス(存在理由)として標榜するデロイトの約46万人の人材の活動の詳細については、[www.deloitte.com](http://www.deloitte.com)をご覧ください。

本資料は皆様への情報提供として一般的な情報を掲載するのみであり、Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“Deloitte Global”)、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人(総称して“デロイトネットワーク”)が本資料をもって専門的な助言やサービスを提供するものではありません。皆様の財務または事業に影響を与えるような意思決定または行動をされる前に、適切な専門家にご相談ください。本資料における情報の正確性や完全性に関して、いかなる表明、保証または確約(明示・黙示を問いません)をするものではありません。またDeloitte Global、そのメンバーファーム、関係法人、社員・職員または代理人のいずれも、本資料に依拠した人に関係して直接または間接に発生したいかなる損失および損害に対しても責任を負いません。Deloitte Globalならびに各メンバーファームおよび関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。