



2025 WORKFLOW AUTOMATION OUTLOOK

革新をもたらす成果とともに
可能性を未来への進歩に変える



2025 TRENDS

カスタマイズされた成果: 業界に求められる必然	5
自動化の導入 技術の枠を超えて	11
テクノロジーの未来 = 強靱なエコシステム	13
人を中心に据えた、AI活用による変革	15
継続的な革新の計画 企業全体にわたって	17

はじめに

振り返ってみると、昨年の**2024 WORKFLOW AUTOMATION OUTLOOK**で触れた優先事項が、どのようにして今日の状況を作り上げたかが明確に見えてきます。Deloitteによる**2025 WORKFLOW AUTOMATION OUTLOOK**は、**2024年の継続的な目標である「すべてのテクノロジー投資から価値を創出すること」**をさらに推し進めるための指針として、まさに模範的な内容と言えるでしょう。

ほとんどの会話は、結局のところ「価値」に立ち返るようです。例えばスポーツの世界では、「MVP」は「最低限の機能を備えたプロダクト（Minimum Viable Product）」を意味するのではなく、むしろその逆で、「リーグ全体で最も価値のある選手（Most Valuable Player）」を指します。しかし真面目な話、多くの人々がより深い価値を求めており、それをどこで見つけるか、どのようにして発展させるか、そしてそれを実現するために何が必要なのかを模索しているのです。

多くの人々がそうであるように、あなたも企業の将来に持続的な価値をもたらすため、次のステップを踏み出したいと考えているでしょう。しかし、その前に、重要な問いへの答えや、AIエージェントのような新たな技術に関する洞察を得ることが不可欠であり、大きな違いを生むこととなるでしょう。

また、各企業がそれぞれ、最大の価値を追求する旅の途中にいるとしても、共に力を合わせることで、ビジネス変革の真の可能性を見出すことができるのです。

今こそ、私たちの洞察とソリューションをもって、皆さんの成果へとつなげる時がきました。



Asish Ramchandran
Global Chief Commercial Officer
ServiceNow Alliance
Deloitte Global

顧客から繰り返し寄せられる5つの質問：

-  私たちの業界特有のニーズに応えるソリューションはどのようなものがあるか？
-  IT部門以外の従業員であっても、どのようにワークフローの自動化を活用できるか？
-  強靱なテクノロジーエコシステムを構築するための鍵とは何か？
-  AIエージェントや生成AIへの投資から持続的な価値を引き出すにはどうすればよいのか？
-  企業全体に継続的なイノベーションを浸透させるには何が必要か？

NEXT: 継続的な価値創出への探求

価値創出の道筋を描く 投資対効果の最大化に向けて

「価値創出」が最終目標であるとするならば、出発点はどこにあるのか？

企業がテクノロジー投資から期待通りの価値を得ているのかを尋ねられると、その答えは「わからない」、「そう思う」、「まったくそうではない」、「まだ最大限には達していない」など、さまざまである。そして実際のところ、各組織はそれぞれ異なる状況にある可能性が高い。

出発点は、次の2つの要素によって決まることが多い。

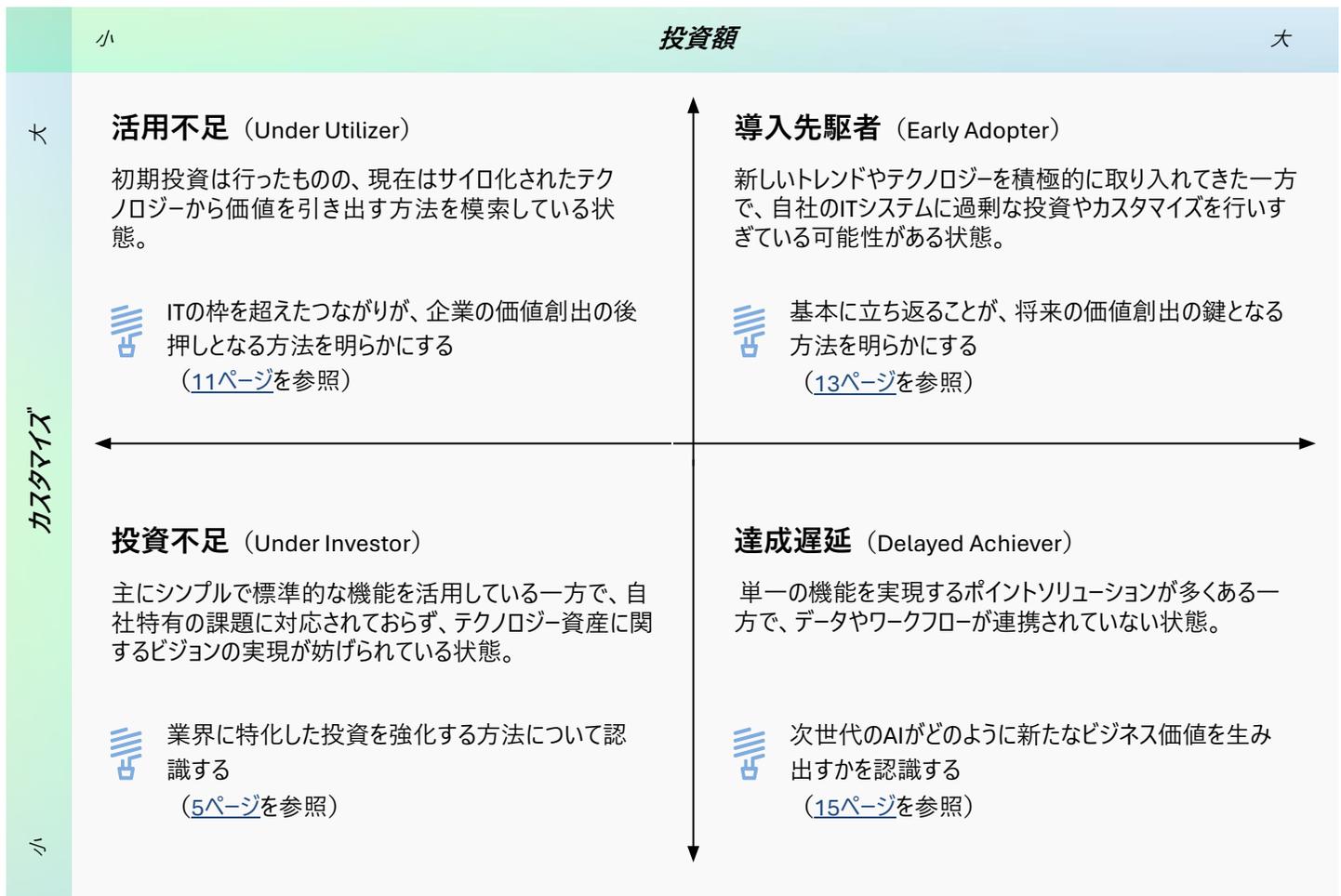
一つめは、これまでの投資額。その投資はROI（投資対効果）に見合ったものになっているか？

もう一つは、ビジネスの進化に伴うカスタマイズの状況。そのカスタマイズや活用方法は、企業に利益をもたらしているか？

まずはこれらの点を振り返ってみることが肝要である。

現在の状況がどうであれ、成長の余地は常に存在する。しかし、どこから始めるか（そしてどのように対応するか）は、どれだけ迅速に行動できるかにかかっている。

継続的な価値創出に向けた現在地はどこか？



NEXT: 業界特化の価値を生み出す

カスタマイズされた成果: 業界に求められる必然

ビジネス変革は、業界が直面する具体的な課題から始まる。

企業は、導入するテクノロジーに自社や業界、顧客のニーズが反映されることを望んでいる。

業界特有のインパクトを生み出すには、画一的なワークフローや自動化だけでは不十分で、変革をもたらす成果を得るためには、カスタマイズされたソリューションが必要である。

DeloitteとServiceNowは、数十年にわたる経験に基づき、Deloitteの豊富な知見を活用し、業界特化型のソリューションを提供している。

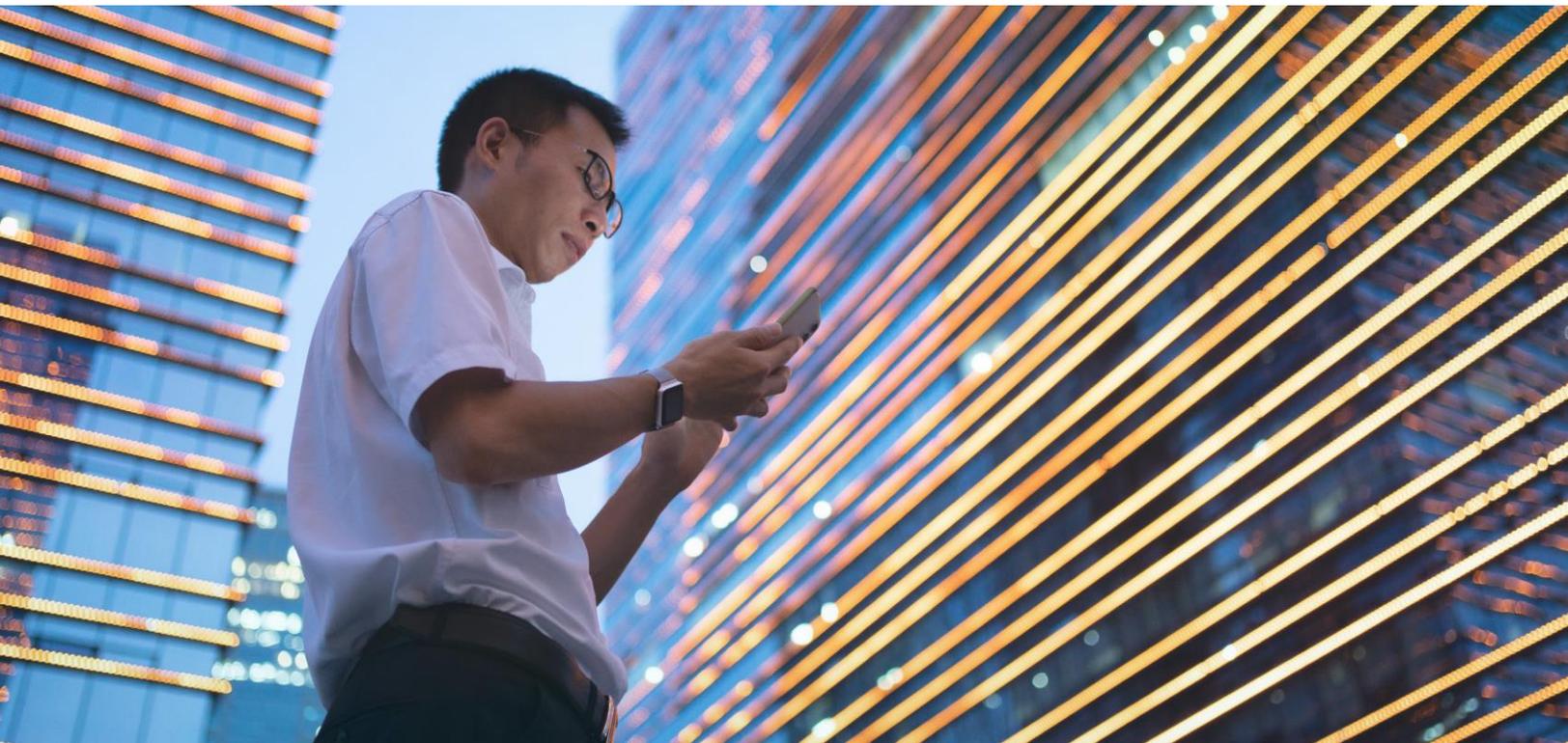
“

AIの革新は、顧客の期待を超えるような、業界に価値をもたらすユースケースを提供するために極めて重要です。さらに、AIは従業員の能力を飛躍的に向上させ、以前には実現できなかったレベルの生産性と機動力をもってビジネスの成果を再構築することができます。ServiceNowは、AI、データ、ワークフローを組み合わせ、企業向けにインテリジェントで、かつ自己学習型のシステムを提供しています。



Michael Park

Global Head of AI Go-to-Market
ServiceNow



業界でイノベーションを起こすための方法を見出す

エネルギー・資源・産業（ER&I）セクター

エネルギー・資源・産業（ER&I）セクターのリーダーたちは、より持続可能な企業経営への要求に応え、ネットゼロ（カーボンニュートラル）の未来が現実味を帯びる中で、企業は収益性と持続可能性が共存可能であることを確信している。適切なテクノロジーと戦略を採用することで、企業はレジリエンスを強化し、柔軟性を高め、AIを活用したテクノロジーを最大限に利用することができる。

Deloitteの取り組み

ITは、特に現在の世界で多くの生産オペレーションがソフトウェアによって制御されるようになったことで、オペレーショナルテクノロジー(OT)に複雑さをもたらしている。

「管理された製造現場におけるオペレーショナルテクノロジー (OTSM)」は、柔軟性、機動力、自律性を提供し、製造現場の全体的な生産性と設備の有効性を向上する。同時に、人件費、保守、保証のコストも削減する。

製造バリューチェーン全体における 持続可能性の推進

持続可能なサプライチェーンの構築はビジネスリスクを防ぐだけでなく、新たな規制が次々と生じる今こそ行動を起こす時である。ある自動車業界のリーダー企業は、サーキュラーエコミー（循環型経済）の設計に取り組み、設計プロセスの一部として持続可能性の考えを優先的に取り入れた。この企業はDeloitteおよびServiceNowの支援を受け、サプライチェーンを再構築し、グローバルなサプライヤーネットワーク全体にわたって強靭性、効率性、透明性を組み込み、パフォーマンスや価値を犠牲にすることなく、2050年までにCO2排出ゼロの達成を目指している。

成功事例

ドイツのある製造メーカーは、ダウンタイムの最小化とコスト削減を図るため、生産現場におけるサービス管理のモダナイズが必要だった。DeloitteとServiceNowが協力し、この企業の工場の一つで「オペレーショナルテクノロジー管理（OTSM）」のパイロットプロジェクトを設計・導入を行った。このプロジェクトでは、問題解決の質とスピード向上を実現するワンストップのチケットシステムを構築し、次の成果を実現した：



IT部門へのチケット割り当てプロセス
を最大80%高速化



現場で解決すべき課題に対して、
より効率的なチケット
解消プロセスを構築



適切な課題対応グループ
に向けたチケットの自動転送

SEE HOW



NEXT: 業界のさらなる革新を模索する

金融サービス (FSI) セクター

金融サービス (FSI) セクターは、不確実な波を乗り越えてきた。デジタルケイパビリティと先進的なテクノロジーを組み合わせることで、金融サービス (FSI) セクターのリーダー達は、彼らの企業全体をつなぎ、テクノロジーをスケールさせ、先進的なデジタルビジネスの構築と競争力を維持するために柔軟に対応することができる。

Deloitteの取り組み

大量の顧客データを管理する必要がある金融機関において、セキュリティとトレーサビリティは最優先事項である。[ClaimsView](#)は、迅速に導入可能な拡張性の高いクラウド基盤のケース管理ソリューションであり、組織が抱える大量なクレームの効率的な記録、管理、解決、そしてレポートを支援することができる。

成功事例

北米の大手銀行は、顧客と従業員のデジタル体験を向上させるために、DeloitteとServiceNowに支援を求めた。両チームは協力して、重要なプロセス全体の自動化に取り組み、その中で重要なプロセスをデジタル化させることで、ビジネス全体のコラボレーションを迅速に拡大することができた。カスタマーサービスをモダナイズをすることにより、次のような形で生産性を向上させた：

1,000+

積極的にServiceNowを利用する従業員数

1M

年間のユーザーとのやり取り



政府及び公共サービスセクター

世界中の政府機関は、規制上の義務を満たす独立したクラウド機能を確保するためにソブリクラウド*の導入を検討している。これにより、データの所有権の強化、知的財産の保護、デジタルレジリエンスの向上が可能となり、戦略的な独立性を維持することができる。

*特定の国や地域の主権の下で運用され、データ主権や規制遵守を確保するためのクラウド環境

Deloitteの取り組み

DeloitteとServiceNowによるソリューション及びアクセラレーターであるGovConnectは、一般的な組織管理の課題に対処し、プラットフォームへの投資価値を最大化することができる。同ソリューションを採用することによって、公的機関や高等教育機関等におけるレガシーシステムを迅速に刷新、拡張することができる。

AI変革の先導者となる

約4分の1の政府機関は、組織全体の変革により大きな成果を得ており、他の機関を大きくリードしている。これらの先導者である政府及び公共サービス（G & PS）のリーダーは、大規模なビジネスのモダナイズから成果を獲得し、AI主導のデジタルワークローによってポジティブな体験を育むことを通じて、社会からの信頼を高めている。

成功事例

オンタリオ州の政府機関は、企業のセキュリティ監視の改革をするためにDeloitteと協力してServiceNow Security Incident Response（SIR）を使用した新しい監視プラットフォームを導入した。これにより、アラート管理、ケース管理、複雑なテクノロジーエコシステムのオーケストレーションを可能としている。End-to-Endの統合により、次の成果が得られた：



複数プラットフォーム間での
セキュリティ・アラート管理の最適化



アラートからインシデントへ
チケット受け渡しの自動化



セキュリティ監査チームの
手動タスクと作業負荷を削減



ケース処理の効率化を図り、住民への
迅速かつ効果的な支援を実現



連邦政府への四半期ごとの定期報告業務の簡素化による管理負担の軽減



職場復帰を目指す住民に対する雇用関
連サービスの利便性を向上

ライフサイエンスセクター

ライフサイエンスセクターのように複雑かつ急速に変化する業界では、日常的に変化を感じるがよくある。この業界においては、バリューチェーン全体に変革をもたらす可能性がある技術革新にあふれている。今日のライフサイエンス企業は、絶えず進化する期待に対応するために、適切な技術への投資が求められている。また、多様なアプリケーション、クラウドソリューション、サービスプロバイダーを含むエコシステムを構築することも、その重要な要素となっている。

Deloitteの取り組み

[ConvergeCare](#) は、既存の医療データと臨床管理プラットフォームをワンプラットフォームとして統合することができる。これにより医療提供者は、シフトや臨床業務の可視化、臨床および病棟のタスク管理、業務の割り当て、患者の治療経過ボード、臨床タスクのコミュニケーションを簡単に管理できるようになることで、医療従事者に必要な作業時間を確保できるようになる。

成功事例

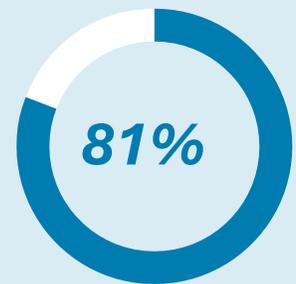
大手製薬企業に対してDeloitteとServiceNowは、製薬特有の厳しい業界規制に対してインシデントと脆弱性に関連するリスクを軽減し、次の成果を実現した：



セキュリティ
インシデントの脅威インテリ
ジェンス情報を迅速に
特定し、対応時間を削減



悪意のある電子メールアドレスを
プライバシー管理チームに通知し
ブロックするまでの時間を削減



脆弱性修復作業の
進捗把握にかかる時間
を削減

SEE HOW



テクノロジー、メディア、通信 (TMT) セクター

テクノロジー、メディアと通信 (TMT) セクターは、ワイヤレス接続、ストリーミングからテレビや広告まで、あらゆるサービスを提供している。その中で急速に変化するエコシステムで、単にイノベーションのスピードに追従するだけでなく、そのペースを先導する役割を果たしている。

Deloitteの取り組み

消費者は、メディアを「何を」「どこで」「どのように」楽しむかに関して、ほぼ無限の選択肢があり、そのすべてを手に入れたいと望んでいる。Converge.Connectを活用することで、組織は、ServiceNowをDeloitteのアセットやアクセラレーターと組み合わせて導入し、収益性と成長を達成しながら、顧客接点を持続的に惹きつけるパーソナライズ化された魅力的な体験を提供することができる。

成功事例

ある2つのグローバルメディアブランドを統合し、1つの多国籍メディア エンターテインメント企業を立ち上げた際に、どちらの組織もサービスを維持するために独自のプロセス、プログラムを持つServiceNowを有していた。統合を通じて業界内で、影響力のある強力な企業になることを目指すという使命を果たすため、異なる2つの管理形態を1つのITサービス管理に統合するという課題に直面していた。そのため我々はエンドユーザーと顧客体験をよりシームレスに設計するために、次のことを実現した：

40-50

3日間で開催された
ディスカバリーセッション数

4,235

開始2週間で行われた、
2,556人のユーザーと
バーチャル・エージェントの
コミュニケーション数

33

整理・統合により、
わずか8つに集約された
ナレッジベース数

自動化の導入 技術の枠を超えて

組織のあらゆる分野で自動化とAIを活用するために、CIOは他のC-suite（経営幹部）と協力し、より接続性が高くテクノロジーに対応した企業を形成することが求められる。

収益と費用対効果の3分の2が彼らの仕事によってもたらされていることから分かるように、テクノロジーリーダーはビジネス変革において中心的な役割を果たし、常にデータの一元化と自動化の有効性を理解してきた。しかし、ステークホルダーの間では、イノベーションを実現するにはすべての革新が必要であり、そのためにはビジネス全体でのデータ、プロセス統合が必要であるという理解が広がりつつある。

現在、人事・財務・調達・リスク管理・サプライチェーンなどの部門長、さらには取締役会までもがKPIを超えて変革を生み出すことのできるプラットフォームの可能性を模索するために、CIOとの関係を活用している。

Deloitteの取り組み

ステークホルダーはGBS on NOWを用いることで、デジタル技術の先駆者として彼らの所属する組織に貢献し、成長志向に重点を置くことができる。ビジネスインパクトに焦点を当てることで、企業全体の変革リーダーは、優れた従業員サービスの提供、サービス提供の加速、組織のサイロの統合を支援することが可能となる。

成功事例

世界最大級の金融機関の法務チームは、サービス提供モデルの変革に向けて大胆な一歩を踏み出した。しかし、同チームは銀行の成長に伴い発展してきたため、サービスの一貫性やアクセスポイントに課題を抱えていた。法務チームはDeloitteと協力し、ServiceNowのLegal Service Delivery moduleを導入することで数百万ドルのコスト削減を実現、継続的な改善のためのデータ駆動型の基盤を構築することで、主要なサービスの提供を統合化、効率化を行った。

今日の価値提供



データサイロの取り壊し

部門間のデータサイロを取り壊すことで、データ共有や複数領域をサポートする企業変革の機会を特定する。可視性の高まりにより、組織は意思決定の改善、プロセスの最適化を行い、企業全体が一体となって前進できるようになる。



より深い統合を探求する

企業の最も重要なビジネス・システム（人事管理システム、ERP、CRM、サプライチェーン管理、財務管理システム）と統合することで、現在のテクノロジー投資を最大限に活用し、将来のトレンドに対応できるようにする。

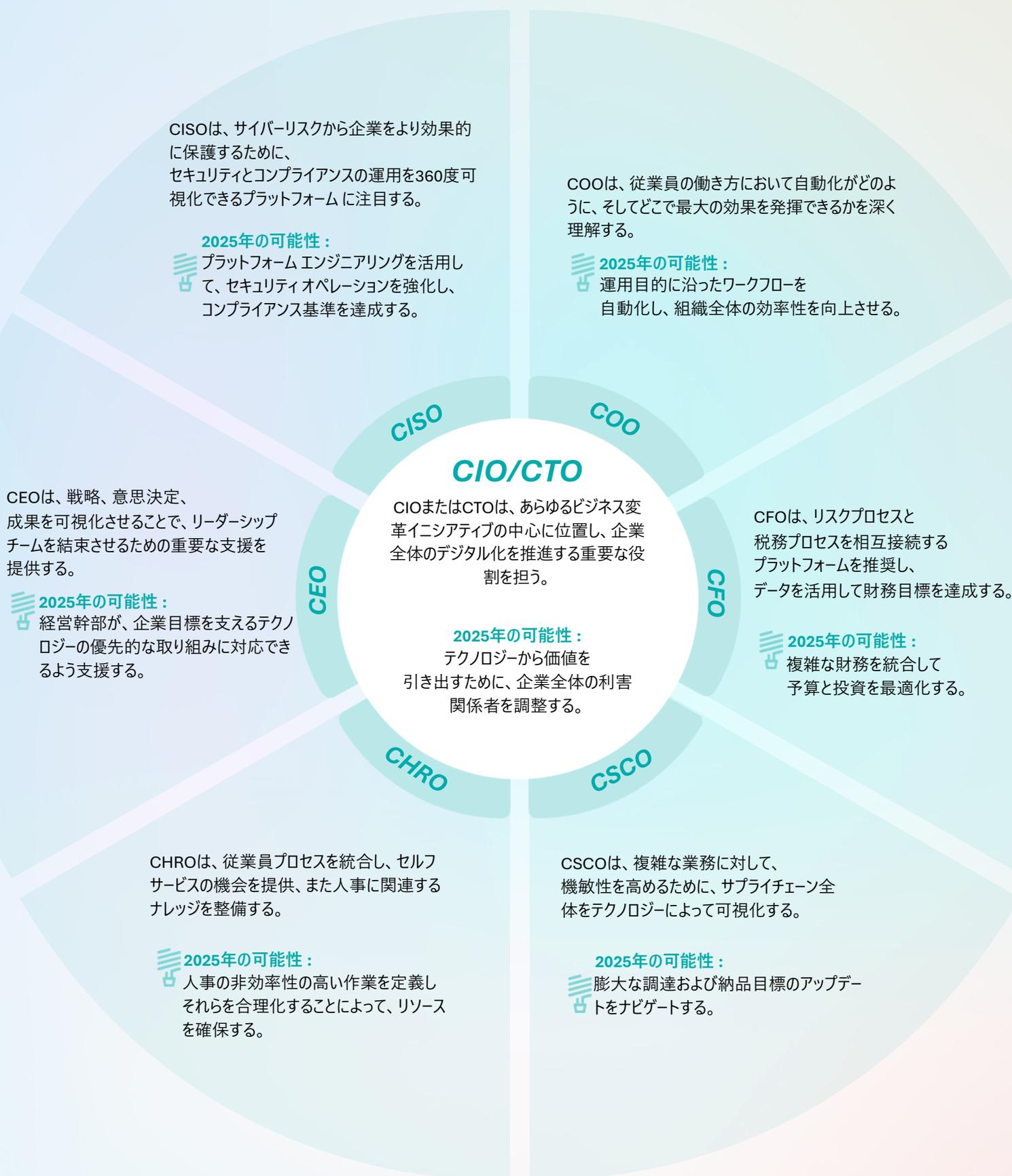


明確なビジョンと共に

ビジネス成果を変革目標に結びつけるロードマップを策定する。その後、プロセス全体を通じてステークホルダーを軌道に乗せることができるビジネススポンサーを任命する。

NEXT: ステークホルダーとともに新たな価値を生み出す

テクノロジーエコシステムにおけるステークホルダーの役割



NEXT: 絶え間ない革新に向けた戦略を立てる

テクノロジーの未来 = 強靱なエコシステム

ポイントソリューションやツールの代わりに、テクノロジーはシームレスに機能するエコシステムへ統合されるべきである。これには、インフラストラクチャやデータをどこで、どのようにホスティングするべきかも検討しなければならない。多くの組織にとってERPのモダナイズは最優先事項だが、それはパズルの1ピースに過ぎない。適切なテクノロジーソリューションのネットワークは、より敏捷でレジリエンスかつコスト効率に優れた企業経営の基盤となる。

成功事例

Rio Tintoは、世界をリードする鉱業グループであり、Deloitteと協力し、ServiceNowとWorkdayを活用してグローバルなHRテクノロジーエコシステムの再構築を行った。ServiceNowプラットフォームのHRサービスデリバリーポータル、ケースおよびリクエスト管理、従業員ライフサイクルイベントに関するソリューションがすべてWorkdayと統合された。この統合により、ユーザーフレンドリーなハブとしてナレッジとタスク管理を簡素化・標準化し、チームリーダーやチームを強力にサポートすることにより、人事部門が価値あるビジネスパートナーとして、より効果的に関与できるようになった。

50+ 構築されたマイクロサイト

76 HRサービスに取り込んだマルチチャンネル

80+ ServiceNowのライフサイクルイベントを利用して、オーケストレーションされたタスク数

今日の価値提供

ERP基幹システムのモダナイズ

ServiceNowをERPフロントに配置することで、企業はERPの外部システムとのやり取りを維持しながら、効率を高め、ERPの利用体験を向上し、モダナイズによるインパクトを加速させることができる。

READ HOW

企業はテクノロジー負債に圧倒されることがある。そしてテクノロジー負債がある箇所には、可視性のギャップや脆弱性が生じ、セキュリティリスクを引き起こす可能性がある。複数のリソースを統合する際にEnd-to-Endの統合を優先することで、テクノロジー負債をイノベーションの原動力に変える企業エコシステムを構築することができる。この柔軟で持続可能のある戦略は、「何もしない」というアプローチを回避し、次のことを推進することができる：

1

エンドユーザーとのやり取りをデータベース外部で行うことによる、**デジタルコアのレジリエンス向上**。

2

エンタープライズソフトウェアとSoRシステム間の**End-to-Endでの統合**。

3

データ連携が機能し、サイロ化を削減することによる**可視性の向上**。

4

エンタープライズテクノロジーへの効率的なアプローチによる**ROIの向上**。



クラウド構成のレベルアップ

企業が契約しているハイパースケーラークラウド上でServiceNowプラットフォームを運用することで、ERP基幹システムをモダナイズすることができる。ServiceNowのような柔軟なサービスと共にテクノロジー、システムを構築することで、信頼できる環境を活用し、利用体験と革新を通じてクラウド支出を最適化することができる。

NEXT: ERPをモダナイズする

コアを探求する（Deloitte Tech Trends掲載テーマ）

企業は、信頼できる情報を提供するために、企業のデータを管理する記録システムとしてERPを利用している。しかし、多くの企業が長期にわたり、これらのシステムが過度にカスタマイズ、修正された結果、ビジネスへの足枷になっていることに気がついた。現在、AIがビジネス領域全体を繋ぐ役割として機能することで、テクノロジー負債を軽減し、機敏性を向上させることができる。

AIが進化し続ける中で、業務領域や業界特化型のAIエージェントのような最先端の技術が、人間と機械のコラボレーションに革命をもたらす可能性がある。これにより、特定のタスクを共同で実行し、ビジネスを支える従業員の作業時間を確保することで、より価値のあるタスクに集中できるようになる。

DeloitteはTech Trends 2025で、AIとコアのモダナイズに関する最新情報を掲載し、エンタープライズテクノロジーにおける新しい動向と今後の展望を明らかにするレポートを提供している。

[VIEW THE REPORT](#)

66

SoRシステムに組み込まれたAI技術は、既存の作業方法の改善に適しています。しかし、大きな革新をもたらすためには、業務領域全体で機能し、特定のSoRシステムだけでなく、すべてのデータを参照し、モデルを実行することで多岐にわたるアクションを実行するAIにする必要があり、それこそが本当の進化の鍵となります。



Chris Bedi
Chief Customer Officer
ServiceNow



NEXT: AIで従業員の能力を高める

人を中心に据えた、AI活用による変革

企業は引き続きAIの可能性を探求し、その技術がもたらす数々の可能性に注目している。Deloitteの調査によると、67%の企業が生成AIの大きな可能性に期待をして投資を増加させていると報告している。実証済みのAIの活用事例は、次世代のテクノロジーを活用して従業員を支援し、生産性を向上させる方法を示している。企業はAIに関して多くの意思決定を行う必要がある。特に、AIエージェントの台頭に伴い、その重要性が高まっている。以下に、AIをスケールアップする際に優先事項を見極めるのに役立つ、いくつかの質問を提示する。

1

人の役割はどこにあるのか？

AIエージェントは、人間がAIと協力してタスクを完了する方法を再構築することができる。AIによって駆動されるエージェントは、従業員の業務時間を占める手作業で時間のかかるタスクの一部を軽減する手助けができる。しかし、正確性を確保するためには、人間の専門知識やレビューが必要となる。

2

価値創出を加速させる方法とは？

組み込み型のAI機能を備えた仮想エージェントなどの既製ソリューションは、価値の実現への迅速な道筋を提供する。これらは、業界や分野に合わせてカスタマイズされた大規模言語モデル（LLM）を活用することで実現される。

3

AI戦略にレジリエンスを組み込む方法は？

テクノロジーエコシステムにリスクを生じさせない為に、サイバーレジリエントな大規模言語モデル（LLM）やAIアプリケーションを活用して、モデルに取り込まれる企業データを保護する必要がある。また、AIEコシステム内のリスクを管理するためには、人間によるチェックとバランスも不可欠である。

4

AIガバナンスとコントロールをどのように設計するか？

AIによる誤った出力を防ぐためには、End-to-Endのガバナンスとコントロールのためのガードレールを構築することが求められる。適切なシステムの導入により、コンプライアンスの監視や期待される結果の報告が可能となり、品質を維持しつつ、一貫性を向上させることができる。

今日の価値提供 AIエージェントの活用

AIエージェントは、AI技術における最新の未来を見据えたイノベーションである。AIエージェントを活用してタスク遂行を加速させる能力を持つこれらのソフトウェアソリューションは、人の監督とレビューのもとで企業が目標を達成することを支援する。AIエージェントは広範囲な応用が可能で、経営者がより大きな価値を求める際の解決策となるかもしれない。AIエージェントは開発が進められており、すでに多くの分野で影響を与え始めている。具体的には次の領域で効果を発揮している：



製造業

AIエージェントを活用して、過去のデータと予測分析を駆使し、インシデントの解決を加速させ、ダウンタイムを最小限に抑えることができる。



保険

AIエージェントを作成してフォームをレビュー、エラーと追加データの必要性をアドバイスさせることで、ユーザー体験を向上し、アウトプットにかかる時間を短縮することができる。



調達

ベンダー管理とコンプライアンスに特化したAIエージェントを活用することで、市場分析を強化し、最適なベンダーを見ることができる。



物流

AIエージェントを導入してデータの不一致を特定し、より正確な在庫管理をすることができる。



従業員コミュニケーション

AIエージェントを活用して、従業員に対してタイムリーにパーソナライズされたメッセージを配信できる。



セキュリティオペレーション

AIエージェントを活用して、脅威やコードの脆弱性を検出し、レポートを生成することで、セキュリティ管理の効率を向上させることができる。

NEXT: 最新のAI活用事例を探る

SERVICENOW NOW ASSISTによる今日の提供価値

AIはさらに革新のペースを加速させていく。
AI革新の波に乗り、Now Assistを活用した最新の提供価値における推進力の探求。

LEARN MORE

AI エージェント

End-to-EndのバリューチェーンをオーケストレーションするAIエージェントの導入を進めよう。これらのエージェントは、最小限の人の監督下で問題を特定し解決するスキルを持ち、企業固有の基準に適合するよう、調整できる。

NOW ASSIST スキルキット

Now Assistを活用して、標準では提供されていない特定のユースケース向けにカスタムの生成AIスキルを構築しよう。開発者は簡単に新しい生成AIスキルとその基礎となるプロンプトを構築、テスト、およびデプロイすることができ、強力なカスタマイズオプションを提供することができる。

データの可視化

データをより効果的に可視化し、迅速に情報に基づいた意思決定を行うことで、ボトルネックを減らし、応答時間の短縮を支援する。ユーザーは、データの基礎構造について何も知らなくても、迅速にインサイトを得ることができる。

調整と購買

調達の受付プロセスを簡素化し、コンプライアンスと正確性を向上させ、フルフィルメントに伴う障壁を最小限に抑えよう。会話型プロンプトを通じて調達リクエストを開始したり情報にアクセスしたりすることで、複雑なシステム操作の負荷を軽減することができる。

チャットやメールの返信生成

サービス担当者は、AIによって生成および修正された返信を利用することで、メールの作成にかかる時間を短縮できる。これらの返信は文脈に応じた詳細情報を提供し、特に重要なインシデントにおいてより効果的なコミュニケーションを確保するのに役立つ。

セキュリティオペレーション

AIによるインシデントの要約とインタラクティブなQ&Aを活用して、セキュリティイベントごとに自動的に優先順位を付け、迅速に対応することで、セキュリティ脅威を素早く抑制しよう。

SERVICENOW
による
AI活用の
ユースケース

NEXT: テクノロジーエコシステムを構想する

継続的な革新の計画 企業全体にわたって

一部の組織では、優秀な人材を確保できているものの、継続的に価値を生み出し、変化に対応するために必要なスキルや能力が不足していることが判明している。イノベーションのライフサイクルを拡大するために、企業はコストが最適化された能力や仕組みを保持し、リソースを最大限に活用する必要がある。

ハイパーオートメーションのようなソリューションは、企業は競争優位性を確立し、複合的な成果を生み出し、イノベーションを企業のDNAの一部として組み込むことを可能とする。

確信を持って前進する

適切なAI機能を活用し、経験豊富なリーダーにより支援を受けることで、企業はイノベーションを推進するために必要な、テクノロジーと人材の最適な組み合わせを実現することができる。DeloitteとServiceNowが協力することで、AIの力を組織のDNAに組み込み、[Operate Managed Services](#)を通じて全体的な効率を最大50%向上させることが可能だ。

成功事例

ServiceNowプラットフォームの初期導入企業である、ある医療サービス組織は、ServiceNowプラットフォームを活用して企業全体の最適化を進めることで、イノベーションの促進、ITおよびビジネス全体の運用効率の向上を実現している。さらに生成AIソリューションの実装を、また明確な目標と戦略のもと、Deloitteはそのビジョンの実行と運用化を支援し、次の成果に寄与した：



プラットフォーム全体の健全性スコアを向上



ServiceNowライセンスと機能活用の最適化および最大化



新機能（アプリケーションポートフォリオ管理やIT資産管理を含む）の実装を通じて、企業全体におけるServiceNowの導入範囲を拡大



Now Assistを活用して追加の生成AI機能を検討し、企業全体で自動化と効率化を推進

今日の価値提供



ライセンスと人材に対する予算支出を最適化し、投資効率を強化しよう。
その上で、追跡、管理、およびガバナンス機能を用いて、効率の向上と成果の向上を実現しよう。



段階的な生成AIの導入を超えて、AIの適用場所とタイミングを理解しているリーダーのもとで、AIをワークフローに組み込み込もう。



生産性に注力してイノベーションを加速させ、戦略により多くの時間を費やし、運用の改善を実現しよう。自動化を活用して、従業員が手動作業に費やす時間を減らし、自身の役割においてイノベーションを推進する時間を増やそう。

NEXT: Deloitteはいかに成長を推進させたか

成長への推進力 Deloitteの経験に基づいて

ServiceNowは、組織全体の幅広いプロセスをカバーする独自のクラウドプラットフォームであり、まさに企業のワークフローエンジンであると言えます。Deloitteは8年前に、このプラットフォームへの投資を開始しました。このプラットフォームが私たちの働き方を変革する可能性を秘めていると感じたためです。ITワークフローの再構築から始めましたが、現在ではこのプラットフォームのEnd-to-Endの機能を活用し、世界中の150のメンバーファームにおいて、HR（人事）、財務、リスク管理、顧客サービスのデータやプロセスを統合しています。私たちが最も大きなビジネス変革の課題に取り組み、そして新たなトレンドを先取りするために必要なテクノロジーを求めるとき、まず最初にServiceNowを活用します。



Joe Erskine

Director, Global HR Technology Leader
Deloitte

Deloitteの実務者は、ServiceNow活用の実体験を通じて、次のワークフロー自動化に関するトレンドが収束していく様子を目の当たりにしている：

- 積極的なエグゼクティブスポンサーとグローバルCOE（センターオブエクセレンス）の支援の元、プラットフォームのEnd-to-Endの機能を活用して、HR、IT、リスク、財務などの変革を推進。
- ポイントソリューションを統一し、プラットフォーム上でプロセスを標準化することにより、Deloitteのテクノロジー投資リスクを軽減し、またブランド価値を維持し、クラウドホスティングされたインフラストラクチャを保護。
- Now Platformが持つ無限の柔軟性と機動性を活かして、コストを最適化しつつ、大規模な進化とイノベーションを実現。
- 特定のサービスや機能をアウトソーシングすることで、実行速度を加速させ、テクノロジーとチーム両方の活用を最大化。

価値の実現

20-60%

さまざまな事業部門での生産性向上

4-5x

運用効率におけるROI

10-20%

顧客満足度の向上

20+

ServiceNowに置き換えられたツール

NEXT: 今日から価値を解き放つ

我々のインサイトを あなたの価値創出へ

今こそ、持続的な価値を創出する時です。DeloitteとServiceNowは、豊富な経験を持ち、「効果的な方法」と「そうでない方法」を熟知したプロフェッショナルの支援により、人材と自動化の力を引き出してプロセスを最適化し、ビジネス変革の推進を支援します。

今すぐ変革を推進し対応するために：

1

業界に特化したビジネスの成果。

業界のイノベーションは、すべてのソリューションや開発の中心にある。DeloitteとServiceNowは、クライアント固有のビジネスや業界の課題に基づいて現実的なユースケースを事前に構築し、データ駆動型で質の高い成果を実現することに徹底的にフォーカスする。

2

信頼できる品質。

DeloitteはServiceNowプラットフォームを活用した成果を提供する信頼できる変革のパートナーです。エンタープライズテクノロジーへの大規模な投資に対する信頼を構築し、KPIを達成する—それも、期間や予算など決められた条件範囲で確実に実現する。

3

価値を生み出すための継続的な支援。

価値創出のどの段階においても、DeloitteとServiceNowはクライアントを支援する。導入の初期段階でも、過度なカスタマイズがされて、思い描いていた価値が十分に実現できていない場合でも、業務の進め方を再設計するためのロードマップを用意している。

DeloitteとServiceNowと共に
ビジネス変革の旅を始めよう。



Asish Ramchandran

Global Chief Commercial Officer

ServiceNow Alliance
Deloitte Global

aramchandran@deloitte.com



Jochen Fauser

Partner, Europe, Middle East and Africa

ServiceNow Alliance Co-leader
Deloitte Consulting GmbH

jfauser@deloitte.de



Kevin Corcoran

Partner, North, Central and South America

ServiceNow Alliance Leader
Deloitte Consulting LLP

kcorcoran@deloitte.com



Matt Dalton

Partner, Asia Pacific and Japan

ServiceNow Alliance Leader
Deloitte New Zealand

mdalton@deloitte.co.nz



Sander Treur

Partner, Europe, Middle East and Africa

ServiceNow Alliance Leader
Deloitte Consulting LLP

streur@deloitte.nl



Steve Winsor

Partner, Canada

ServiceNow Alliance
Leader Deloitte Canada

swinsor@deloitte.ca

日本版発行担当者



松下 和弘

Partner, Japan

ServiceNow Alliance Leader
Deloitte Japan

kazmatsushita@tohmatu.co.jp

今井 理紗 奥村 大樹 三浦 瑛 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デロイト トーマツ 合同会社ならびにそのグループ法人（有限責任監査法人 トーマツ、デロイト トーマツ リスクアドバイザー 合同会社、デロイト トーマツ コンサルティング 合同会社、デロイト トーマツ ファイナンシャルアドバイザー 合同会社、デロイト トーマツ 税理士 法人、DT 弁護士 法人およびデロイト トーマツ グループ 合同会社を含む）の総称です。デロイト トーマツ グループは、日本で最大級のグローバ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、国内約30都市に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 をご覧ください。

Deloitte（デロイト）とは、デロイト トウシュート マツ リミテッド（“DTTL”）、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を指します。DTTL（または“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。DTTLおよびDTTL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。DTTL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 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DTTLのメンバーファームであり、保証有限責任会社です。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 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、デロイト トウシュート マツ リミテッド（DTTL）、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DTTL、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得るいかなる損失および損害に対して責任を負いません。DTTL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。

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu Limited

©2025. For information, contact Deloitte Global.

©2025. For information, contact Deloitte Tohmatsu Group.