

## JBS、花王の社内向け IT サービスデスクに対し ServiceNow の Customer Service Management を用いたアウトソーシング型ナレッジ活用サービスを提供 半年でユーザーからの問い合わせが半減

日本ビジネスシステムズ株式会社（本社：東京都港区 代表取締役社長：牧田幸弘 以下、JBS）は、花王株式会社（本社：東京都中央区 代表取締役 社長執行役員 澤田道隆 以下、花王）の社内向け IT サービスデスクに対し、ServiceNow の Customer Service Management を基盤とする JBS のアウトソーシング型ナレッジ活用サービスを導入しました。KCS（Knowledge Centered Service）※ によって集約・構造化・統合されたナレッジを活用することで、ユーザーによる自己解決が促進され、在宅勤務ユーザーが増える中でも、IT に関する問い合わせ数の抑制に成功しています。



※KCS（Knowledge Centered Service）

米国のコールセンターやヘルプデスクにおいて採用され、成果を上げているナレッジ活用モデル

花王が JBS のアウトソーシングサービスによってナレッジ集約・構造化を行い、実現したことは以下の通りです。

- 「メール・VPN」に関するサービスデスク窓口に関して、半年で問い合わせ数が半減
- 新型コロナウイルス対策として在宅勤務を実施した中でも、問い合わせが急増せず数が抑制された
- セルフサービスの浸透により、サポート品質の向上等、本来取り組むべきコア業務に余剰リソースやコストを割り当てることができた

なお、この度の事例発表に関して、ServiceNow Japan よりエンドースメントをいただいております。

この度、花王様の社内向け IT サービスデスクに、弊社の Customer Service Management を採用いただいたことを心から感謝いたします。花王様が実践されているように、社内外問わず、サービスデスクの品質向上と業務効率化を図るには、問い合わせ内容に対して的確かつスピーディに回答することが重要であり、これまで蓄積してきた情報をナレッジとして活用するための仕組みが欠かせません。JBS は、ServiceNow を導入するパートナーであり、ServiceNow を活用したナレッジマネジメントによって、生産性と業務効率向上を実現したユーザーでもあります。JBS が、これまでの自社導入における経験と、長年

にわたるお客さまサポートの知見をもとに、今後も多くの日本企業のデジタルトランスフォーメーション、CX 向上を推進されることを期待します。

ServiceNow Japan 合同会社  
執行役員社長  
村瀬 将思

詳しくはこちらをご覧ください。

**「花王株式会社 サービスデスクにおけるナレッジを集約・構造化・統合し自己解決を実現する汎用基盤を活用」**

[https://www.jbs.co.jp/case/servicedesk\\_kao](https://www.jbs.co.jp/case/servicedesk_kao)

今後も JBS は、エンタープライズで培われた知見・技術力と、ServiceNow を始めとする IT をリードするグローバルカンパニーとの強いパートナーシップを活かし、お客さま企業のさらなるビジネス成長とデジタルトランスフォーメーションの実現を支援します。

#### **参考：JBS サービスデスク ナレッジ活用 トータルサポート**

社内に埋もれていた知識や情報をナレッジとして活かし、ユーザーの自己解決力を向上します。

それにより、個人から会社全体の意識改革を促進し、生産性や競争力を高め、ビジネスバリューアップにつなげます。

<https://www.jbs.co.jp/solution/list/helpdeskknowledge>

#### **【日本ビジネスシステムズ株式会社（JBS）について】**

##### **■会社概要**

代表者：代表取締役社長 牧田 幸弘

設立：1990年10月4日

社員数：2,250名（2019年10月時点）

URL：<https://www.jbs.co.jp>

##### **■事業概要：**

JBS は豊富な経験と高い専門性を持つマイクロソフトパートナーとして、お客さまのデジタルトランスフォーメーションの実現を支援します。

- マイクロソフトコーポレーションが選出し、マイクロソフトにおける 2018 年度に日本で 1 社に与えられる「2018 Microsoft Country Partner of the Year」受賞
- 日本マイクロソフトが選出する「マイクロソフト ジャパン パートナー オブ ザ イヤー」を 2013 年より連続受賞（2020 年は Adoption & Change Management アワードカテゴリ）
- マイクロソフト Gold コンピテンシー 19 カテゴリ保有

※記載された会社名およびロゴ、製品名などは該当する各社の登録商標または商標です。

※本プレスリリースのすべての内容は、作成日時点でのものであり、予告なく変更される場合があります。また、様々な事由・背

景により、一部または全部が変更、キャンセル、実現困難となる場合があります。予めご了承下さい。

■ プレスリリースに関するお問い合わせ

日本ビジネスシステムズ株式会社 事業企画本部 サービス企画部 加藤

E-mail: [PR@jbs.com](mailto:PR@jbs.com) / TEL: 03-6772-4000