

ワークフロー構築を内製化し 間接業務のデジタル変革を推進

顧客名
パーソルテンプスタッフ株式会社

国
日本

業種
人材派遣





チャレンジ

- 社員の非生産的業務の負担を軽減し、より付加価値の高い業務へ注力可能にする
- システム開発の内製化により、スピード感のある実装とコスト抑制を両立させる



ソリューション

- ServiceNow® によるデジタルワークフローの整備を内製化するための幅広い支援
- 様々な間接業務に適用可能な「汎用性の高いワークフローテンプレートと機能パーツ」を提供
- 内製開発に必要な基礎知識を移転し、手順書や設計書などのドキュメントも提供



ベネフィット

- テクノロジー本部のメンバーが ServiceNow によるデジタルワークフロー構築の技術を習得
- 計72の申請業務を ServiceNow に集約、統合ポータルより利用可能に
- アナログ手順を含め複雑化・複雑化していた申請手続きをシンプル化
- 業務手順に沿ったメニュー構成により、申請の流れや必要な手続きを自然に習得可能に



“汎用性の高いワークフローテンプレートを作成してもらえたことで、私たちが内製化できる範囲は大きく広がったと思います。私たちのスキルでは困難かと思えた機能開発についても、機能パーツの提供を受けながら極力自力で開発できるようサポートしてもらえました”

— 入沢 亮太 氏

パーソルテンプスタッフ株式会社
テクノロジー本部 サイト推進部
スタッフサイト二室

パーソルテンプスタッフが、社内申請を中心とする間接業務のデジタル変革を推進している。注目すべきは、統合ポータルを整備から、業務手順に沿ったメニューの作成と実装、申請ワークフローの構築まで、ServiceNow による開発の大半を「内製化」したことだ。DXC テクノロジーは、ServiceNow Global Partner としての知見を活かし、PoC を通じた適合性評価、汎用性の高いテンプレートと機能パーツの開発、ワークフロー構築手順書の作成、ハンズオントレーニングなど、パーソルテンプスタッフの「内製化」を実現するためのサポートをトータルに提供した。

9か月で72件の申請ワークフローを内製開発

国内最大級の人材サービス企業であるパーソルテンプスタッフが、社員の働きやすさと生産性向上を両立させる取り組みを強化している。2023年11月にデジタルワークフロープラットフォーム ServiceNow を採用。開発を本格化させてからわずか9か月で、72件もの申請ワークフローを ServiceNow 上で利用可能にした。テクノロジー本部 サイト推進部 クライアントサイト室 マネージャーの笠洋介氏は次のように話す。

「パーソルグループでは、ありがたい姿として

“はたらく Well-being”創造カンパニーを掲げ、社員や派遣スタッフ の仕事の充実感、その人自身が感じる幸せや満足感を高める取り組みを進めています。デジタル化による業務改善や生産性の向上は、目標の達成に欠かせないテーマです。テクノロジー本部では、間接業務・申請業務の簡素化と社員の負担軽減を図るべく、ServiceNow によるデジタルワークフローの開発・展開を推進しています」

パーソルグループの派遣就業者数は約133,000名^{*1}。グループ全体での年間取引企業は約52,600社^{*2}を超えさらに成長を続けている。テクノロジー本部は、同社のIT部門としてビジネス成長を支える戦略的

本社所在地：東京都渋谷区

設立：1973年5月

主な事業：労働者派遣事業、
有料職業紹介事業

従業員数：78,119名（連結）

*2025年3月31日時点



パーソルテンプスタッフ株式会社
テクノロジー本部 サイト推進部
クライアントサイト室
マネージャー 笠 洋介 氏



パーソルテンプスタッフ株式会社
テクノロジー本部 サイト推進部
スタッフサイト二室
入沢 亮太 氏



パーソルテンプスタッフ株式会社
テクノロジー本部 スタッフIT推進部
スタッフIT一室
吉原 菜々子 氏

なIT活用を担うとともに、ITインフラのモダナイゼーションと安定運用、IT人材の育成にも力を注いでいる。

「私たちのチャレンジのひとつに『内製化』があります。テクノロジーでビジネスに貢献するにはスピード感が重要であり、内製化の拡大は欠かせないと考えています。ServiceNowによるワークフロー構築の内製化にこだわったのは、このチャレンジを通じて業務知識とITスキルを兼ね備えた人材を育成し、テックチームとして更なる成長を目指しているからです」(笠氏)

テクノロジー本部のメンバーに伴走し、パーソルテンプスタッフの申請ワークフロー内製化を成功に導いたのは、ServiceNow Global Partnerとして豊富な実績と知見を持つDXCテクノロジーである。

社内申請手続きをいかに簡素化・効率化するか

テクノロジー本部がデジタルワークフローに着目した背景には、社内申請手続きの複雑さと社員の業務負担の大きさが問題視されていたことがあった。本プロジェクトをリードしたテクノロジー本部 サイト推進部の入沢亮太氏は次のように話す。

「人材派遣ビジネスでは、社員は派遣スタッフとお客様企業の両者に向き合う必要があるため、数多くの申請業務や事務手続きが存在します。複数の申請システムを使い分ける必要があったり、申請書類を入手・記入してメールで手続きを行うようなアナログな手続きも一部残っていたりしました。また、必要な情報が十分に集約されておらず、新しい社員が入るたびにヘルプデスクへの問い合わせが増大するような非効率もありました。私たちは、いかに申請に

かかる手間を減らすか、いかに申請手続きに必要な情報を探しやすいかを重視してプロジェクトに取り組みました」

入沢氏ら、テクノロジー本部が策定した基本方針は次の3つだ。

- ①複数ある申請システムの入口をひとつに集約
- ②業務の流れが一目で分かるポータルメニューの整備
- ③内製化によるデジタル申請ワークフローの構築

「これら3つの方針に最も適合度が高かったのがServiceNowでした。幅広いインターフェースをサポートしており、複数ある既存の申請システムとの連携が容易なこともポイントです。メニューに沿って手続きを進めていくだけで申請から承認まで行える仕組みを整えるには、ServiceNowの連携機能は非常に有効と評価しました。さらに、強力なローコード開発ツールを使えることも内製化に欠かせない要素です」と入沢氏は話す。

入沢氏らは、DXCテクノロジーによるPoCを通じて実際の業務が想定通りデジタルワークフロー化できることを確認し、2023年11月にプロジェクトをスタートさせた。

内製化を後押しするユニークな提案

DXCテクノロジーは、ServiceNow Global Partnerの1社であり、アドバイザー、システム開発、マネージドサービスを通じて、グローバルで1,000社以上の顧客企業にServiceNowのソリューションを提供している。DXC側のPMであり、初期の提案にも携わった姜承秀氏は次のように話す。



DXCテクノロジー・ジャパン
エンタープライズ アプリケーション& SaaS
プロダクト・マネージャー
姜 承秀 氏



DXCテクノロジー・ジャパン
エンタープライズ アプリケーション& SaaS
プラクティス・セールス・ディレクター
壹岐 真人 氏



DXCテクノロジー・ジャパン
エンタープライズ アプリケーション& SaaS
セールス・スペシャリスト
武田 洋一 氏

「申請業務のデジタルワークフローは数多く手掛けてきましたが、内製化を前提とするServiceNow導入は稀な要件です。私たちの提案の骨子は、様々な間接業務に適用可能な『ワークフローテンプレートと汎用機能群』を提供し、ハンズオントレーニングを通じて内製開発に必要な基礎的な知識を習得してもらうとともに、手順書や設計書などのドキュメントを整備して、パーソンルテンブスタッフ様の内製化を強力に後押しするというものでした」

入沢氏は、「DXCの提案は、内製化という私たちの目標に正面から向き合い、それをどう具現化するか深く踏み込んだ内容だった」と話し、次のように続けた。

「たとえばPoCは、単なる適合性評価にとどまらず、ユーザー視点での使い勝手や、内製開発を進めていくにあたっての留意点まで洗い出すというものでした。また、既存システムをServiceNowと連携させるにあたっての課題や検討ポイントも示されました」

当時、入社2年目だったテクノロジー本部スタッフIT推進部の吉原菜々子氏は、DXCの提案に対する印象を次のように話す。

「具体性があってわかりやすく、IT領域での経験の少ない私にとっても『これならできるかもしれない』と思わせてくれる内容でした。机上の話ではなく、実際の設計・構築・運用に携わった経験と知識に裏づけられており、とても強い説得力を感じました」

プロジェクトは、統合ポータル構築と申請メニューの整備を入沢氏が、申請ワークフローの構築を吉原氏がそれぞれリードする形で進められた。吉原氏を中心とする5人のメンバーで、本格的に申請ワークフローの開発が始まったのは2024年5月で

ある。

「開発段階では、内製化のハードルを下げるための様々なサポートをDXCから受けることができました。特に、汎用性の高いワークフローテンプレートを作成してもらえたことで、私たちが内製化できる範囲は大きく広がったと思います。私たちのスキルでは困難かと思えた機能開発についても、機能パーツの提供を受けながら極力自力で開発できるようサポートしてもらえました」
(入沢氏)

洗練されたユーザー体験を作り込む

テクノロジー本部が最初の申請ワークフロー開発に着手したのが2024年5月。新しい申請メニューと計72件の申請ワークフローを備えた統合ポータルがリリースされたのは2025年2月である。

「統合ポータルには業務の流れに沿った申請メニューを整備し、直感的に扱えるユーザー体験を追求しました。新しく入社した社員でも、このメニューを上から順に追っていくことで、申請の流れや必要な手続きを自然に学べるよう工夫しています。トレーニングやサポートのコストを抑制するとともに、申請手続きに行き詰まる、解決策が見つからない、業務が停滞する——といった悪循環を断ち切ることができたと思っています。おかげさまで、社員からは『とても使いやすくなった』という声が届いています」と入沢氏は笑顔を見せる。

申請ワークフローの開発を担当した吉原氏は、申請手続きの簡素化と効率化の例を次のように紹介する。

「申請書をメール送信して手続きを開始し

たり、複数の申請システムを使い分けたり、といった非効率が解消され、デジタルワークフロー上で申請から承認までをスムーズに実行できるようになりました。もちろん承認プロセスの進捗もひと目でわかります。申請手続き上の疑問や不明点を、誰かに相談することなくシステム上で解消できるようになったことも大きなポイントです」

デジタルワークフローの更なる拡張へ

「若いメンバーが主導して、ServiceNowの導入と新しい申請ワークフローの構築を成功させたことが、本プロジェクトの最大の成果です。参加したメンバーたちは『プロジェクトでの経験が大きな糧になった』と話しており、今回のプロジェクトの経験を糧にして、新しいタスクや別のプロジェクトに自信を持って取り組んでいます。内製化へのチャレンジは、テックチームとしての大きな一歩となりました」と笠氏は話す。

プロジェクトの成功を受けて、テクノロジー本部では様々な業務のデジタルワークフ

ロー化の検討を進めている。

入社2年目でプロジェクトに参加した吉原氏は、「ServiceNowに触れて内製開発に携わったことも、実際のプロジェクトマネジメント業務を間近で見られたことも、私にとって非常に大きな学びになりました。一貫して適切なサポートを提供してくれたDXCに感謝しています」と話す。

DXCの壹岐真人氏は、「内製化に対するテクノロジー本部の皆様の『本気』を常に感じながら、プロジェクトに取り組んできました。ServiceNowを理解して使いこなすことは容易ではありませんが、決して諦めず難題に取り組む姿勢を見て、私たちも全力で内製化をサポートしたいという思いを強くしました。本プロジェクトの最大の成功要因は、若いメンバーの内製化に向けた強い意思と、メンバー間の信頼がしっかりと結びついたことにあると考えています」と話す。DXCの武田洋一氏も「これまで関わってきたどのプロジェクトよりもチームとしての一体感が強かったと思います。若いメンバーの成長は目覚ましく、今後の活躍がとても楽しみです」と続けた。





「内製化」を掲げた本プロジェクトの成功は、テクノロジー本部にとって大きな転換点となるかもしれない。笠氏は次のように結んだ。

「内製化への取り組みは始まったばかりですが、テクノロジー本部がデジタル変革をリードしていくための大きな一歩を踏み出すことができたと考えています。様々な知見を蓄えながら、テックチームとして更

なる進化を目指していきます。プロジェクトと若いメンバーに伴走してくれたDXCには、様々な場面で高い技術力を発揮してもらえました。内製開発の水準を高めていくためのサポートはもちろん、ServiceNowの新しい技術や生成AIの活用推進に向けた提案など、これからも私たちのチャレンジを支え続けてくれることを期待します」

DXCテクノロジー・ジャパンについてはこちら
www.dxc.com/jp

Get the insights that matter.
ニュースレターの登録
connect.dxc.technology/jp_optin



DXC Technology について

DXC Technology (NYSE: DXC) は、世界をリードするITサービスプロバイダーです。世界中で革新に取り組む企業を支えるパートナーとして、ビジネスを前進させるソリューションを構築し、信頼を獲得しています。DXCのエンジニア、コンサルタント、テクノロジーの専門家は、重要なワークロードの管理、業務に即したAIの活用、セキュリティと信頼性の確保といった成果を重視しながら、お客様のシステムやプロセスの効率化・最適化・近代化をご支援します。詳細は www.dxc.com をご覧ください。日本における取組については www.dxc.com/jp をご覧ください。

ServiceNow および関連する製品名称は米国および/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。