

# 株式会社トインクス 様

## ServiceNow導入で社内ITサービスを統合 ～東北電力グループのDXを牽引するトインクスの挑戦～



### 目的

複数の部門やシステムにまたがる問い合わせ・申請およびワークフローを統合し、一元管理。

### ソリューション

ServiceNow

- ・ ITSM (インシデント管理、ナレッジ管理)
- ・ ITOM (IT資産管理、構成管理)

### 効果

- ・ 問い合わせ対応や管理工数を削減
- ・ 場所やデバイスにとらわれない柔軟な働き方に貢献
- ・ 過去データ検索性や参照性の向上に伴う効率化



**名称** 株式会社トインクス  
**所在地** 宮城県仙台市青葉区中央二丁目9番10号  
**事業内容** 情報システムおよび情報ネットワークに関するコンサルティング、開発および運用業務等

### 東北電力グループのDXを牽引するIT企業

東北電力グループのIT企業である株式会社トインクス（以下、トインクス）は、情報システムの企画・コンサルティングから開発・運用・保守までを一貫して提供しております。電力事業で培った高い信頼性と技術力を強みに、地域の自治体や一般企業のビジネスを幅広く支えるとともに、東北電力グループ全体をIT面から牽引する存在として、社内外のDX推進に積極的に取り組んでいます。

### トインクスがDX推進の基盤にServiceNowを選んだ理由

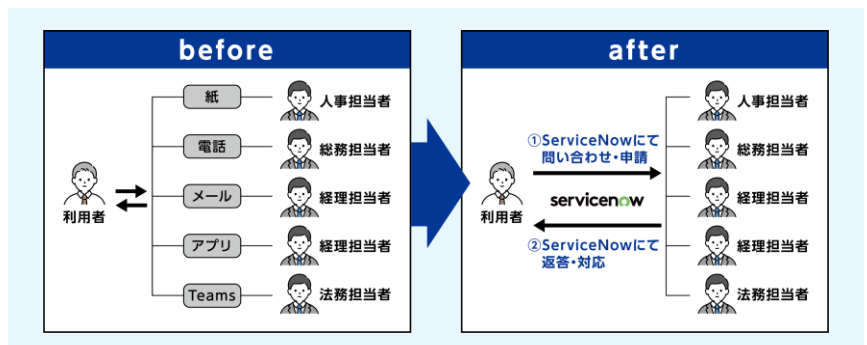
お客様に新しい価値を提供するために、まずは社内業務の効率化によって人的余力を創出することが急務でした。そこで最初に着目したのが、従業員が日常的に行っている社内の問い合わせや申請業務です。当時、これらの業務は統一されたルールや仕組みがあるわけではなく、既存のツールやシステムを部門ごとに組み合わせで対応している状況でした。その結果、ユーザー側は問い合わせや申請の種類によってシステムやコミュニケーションツールを都度切り替える必要があり、場合によっては依頼先が分からず社内で担当者を探し回るといった非効率も生じていました。対応部門においても、情報が集約されていないために同様の質問に何度も回答しなければならず、運用担当者の負荷は増すばかりでした。こうした状況を解消し、従業員が快適にストレスなく業務を進められる環境を整えることが、今回の取り組みの出発点です。複数のシステム・ツールを一元管理できるプラットフォームを検討する中でServiceNowを選定しました。決め手となったのは標準機能を最大限に活用しながら早期から運用を開始できる点です。また、今回の取り組みにとどまらず継続的なDX推進を見据えた際に、製品としてのカバレッジの広さと高い拡張性が将来の利活用においても大きな強みになると判断しました。

### 窓口一元化で従業員体験の向上と業務効率化を実現

具体的な取り組みとして、まず社内での問い合わせ・申請・ナレッジの統合に着手しました。当時社内における問い合わせ・申請は、電話やメール、紙の申請書など部門ごとに対応方法が異なっておりました。また、ナレッジ（FAQや手順書）もさまざまな場所に点在しており、

利用者にとってわかりづらい状況にありました。

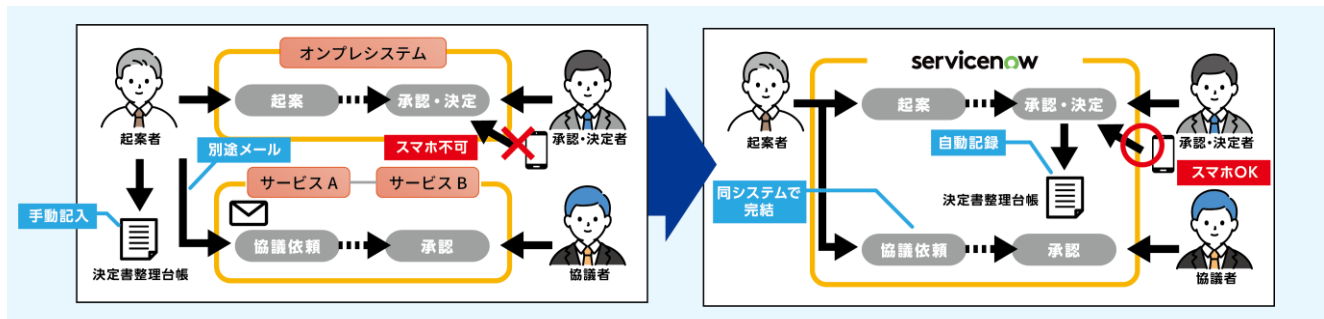
ServiceNowを全社で有効活用し、問い合わせ・申請・ナレッジの統合を進め、窓口の一元化による利便性向上、ナレッジ活用による問い合わせ削減、さらに対応実績の可視化を実現しました。



## スピーディーな意思決定をServiceNowで実現

稟議を含むワークフローはオンプレシステムを利用してため、外出先からアクセスできず、迅速な意思決定が困難な状況でした。さらに一部の手続きは、別のクラウドサービスを用いる必要があった上、部署ごとに異なるサービスを利用している等、業務フローが分断されており、効率化が進みにくい状況でした。

クラウドプラットフォームであるServiceNowの活用により、スマートフォンからの承認が可能となり、外出先においても迅速な意思決定が行えるようになりました。さらに、各種手続きを1つのプラットフォームに統合したことで、業務プロセスがシームレス化され、運用負荷を軽減することができております。



## 社内のDX取り組み人気アンケートで、ServiceNowが最も高い支持を獲得<sup>※</sup>

### トインクスの企画者のコメント

ServiceNowによる問い合わせ・申請やワークフローの一元化により、申請や情報検索の手間が減り、業務の流れがスムーズになったとの声をいただきました。三井情報様には要件定義から構築までしっかり対応していただいた成果だと実感しております。

導入後のアンケートでは、ユーザビリティやツール統合、サポート体制、操作性・検索性の向上など、さらに活用を深めたいという積極的な声も多く寄せられています。

こうしたフィードバックを踏まえ、現場の声を反映した取り組みを進めるとともに、さらなる業務効率化と利便性向上を目指し、継続的な改善に取り組みたいと考えております。

<sup>※</sup>社員を対象とした社内アンケートでは、業務効率化に貢献したDX推進の取り組みとして、ServiceNowが最多の支持を集め、現場への定着と高い満足度が確認されました

### 三井情報の開発者コメント

ServiceNowの構築プロジェクトでは、お客様のIT環境、業務プロセスの深い理解、その両面からの検討が求められます。アジャイル開発で進行していく中、トインクス様が迅速かつ柔軟にご判断くださったおかげで、開発を円滑に進めることができました。内製化に向けてすぐに自走することは容易ではありませんが、立ち上げ段階から伴走できたことをうれしく思います。ServiceNowは、見えないコストの削減や従業員のストレス軽減といったエクスペリエンス向上の面でもお客様のお役に立てます。より使いやすく価値のある基盤となっていくよう、「導入して終わり」ではなくこれからお声をお聞かせいただければと思います。

## 三井情報とのパートナーシップを活かし、グループ全体のDXを牽引



株式会社トインクス  
コーポレート本部 インノベーション推進部  
ソーシャルイノベーション推進ユニット  
担当課長 樋口様

今回紹介したServiceNowの活用事例は、社内DX推進の取り組みの一例です。今後も、ServiceNowのさらなる活用領域の拡大や生成AI機能の導入など、全社的なDXの取り組みを継続して推進（例：ナレッジ管理での記事自動生成、検索精度向上、インシデント管理での解決策自動提案・対応時間短縮）することで、業務効率化による人的余力の創出にとどまらず、従業員の働き方の改善や顧客へのより良い価値提供につなげていくことを目指していきます。また、これらの取り組みを通じて社内で蓄積した知見やノウハウを東北電力のグループ企業に展開することで、グループ全体の業務効率化と価値向上にも貢献していきたいと考えております。グループ全体への貢献に向け、引き続き三井情報様とのパートナーシップを基に連携しながら取り組みを進化させていく所存です。

<sup>※</sup>三井情報、MKI及びロゴは三井情報株式会社の商標または登録商標です。<sup>※</sup>このカタログに記載されているその他の社名・商品名は、各社の商標または登録商標です。

# MKI 三井情報

www.mki.co.jp

〒107-0062 東京都港区南青山三丁目8番35号 表参道Grid Tower

### 【本取組みに関するお問い合わせ先】

広域第一営業本部 東日本第二営業部 第二営業室

TEL : 022-212-3212

E-mail : [servicenow-sales-dg@mki.co.jp](mailto:servicenow-sales-dg@mki.co.jp)