

AIの価値最大化に向けた ServiceNowの原点回帰

ServiceNow AI platformからより多くの価値を創出

ServiceNowの長期ユーザーは、プラットフォームの提供する機能や性能を業務に利用してきました。それは有用である一方、時間の経過とともにさまざまな要因によってプラットフォームは過剰にカスタマイズされ、運用上の問題も発生し、投資価値が徐々に低下してきています。また、**ユーザーは運用を大幅に強化できる人工知能 (AI) 機能など、最先端のイノベーションを見逃している可能性があります。**このようにして、日を追うごとに技術的負債が増加し、ソリューションが本来の目的から遠ざかっているのです。このような状況は、ビジネスステークホルダーからの否定的なフィードバックにつながる可能性があり、テクノロジーの有効性を疑問視する要因となります。

KPMGは、ServiceNowの実装を原点（過度で複雑なカスタマイズが取り除かれたメンテナンス性の高い状態）に回帰するのに役立つように設計されたサービスとソリューションを提供しています。

KPMGはServiceNowのGlobal Elite Partnerであり、2025年のServiceNow Worldwide Transformation Partner of the Yearにも選ばれています。新しいServiceNowツールを使用してプラットフォームを更新し、プラットフォームの価値を高め、将来のビジネスニーズに対応するために新しいテクノロジーを活用する企業を支援してきた実績があります。

KPMGのアプローチ

ServiceNowプラットフォームの更新に対するKPMGのアプローチは、各企業の現在の状況によって異なります。いくつかの課題は共通していますが、属する業界、プラットフォームの使用時間、または使用中の特定のモジュールによって状況が異なるためです。KPMGのServiceNowスペシャリストは、企業と緊密に連携して、プラットフォームが企業のビジネス目標を達成できるように支援します。ServiceNowへの投資効果をより高めるとともに、プラットフォームの新機能やAIを活用した革新的なツールと機能を活用できるようにサポートします。



プラットフォームからAIの価値を引き出す方法

原点回帰には、いくつかの方法があります。プラットフォームの現在の状態、カスタマイズの程度、特定のビジネス要件とニーズなど複数の要因に応じて、次のページで詳しく説明するいずれかのオプションに分類されます。これらのオプションには、それぞれ独自の価値提案、前提条件、および依存関係があります。KPMGは、原点回帰をサポートすることで、ServiceNowの新しいAI機能を最大限に活用できるようにし、企業のニーズと目標を満たすことに貢献します。**KPMGのプラットフォームガバナンスとServiceNowマネージドサービスを組み合わせることで、より効果的な支援が可能です。**

ServiceNowの最新機能でプラットフォームを最適化

プラットフォームの状態、カスタマイズ、現在のニーズに応じて、KPMGはServiceNowのプラットフォームの修復、改修、再構築を支援のうえ最新の機能（革新的なAIツールを含む）を活用し、その可能性を最大限に引き出すことに貢献します。



修復

プラットフォームはうまく機能しているが、新しいツール（AIなど）を活用したり、製品の方向性に合わせて調整したりするために、パッチ適用や修復による技術的負債を削減する必要がある。



改修

プラットフォームはビジネスニーズを満たしているが、新しいツール（AIなど）を活用したり、製品の方向性に合わせたりするために、技術的負債を削減する必要がある。



再構築

プラットフォームはビジネス目標を達成しているが、ServiceNowの方向性に沿っていない、または新しいツール（AIを含む）を利用できるが維持コストが高い。

基準

現在の構成は、ServiceNow製品のロードマップと方向性に沿っている

最小限の技術的負債／サポートで過大なコストがかからない

ソリューションはビジネス目標を達成している

技術的またはプロセス改善の余地がある

現在の構成は、ServiceNow製品のロードマップと方向性に沿っている

注視すべき技術的負債が存在（利用可能なAIツールの不足を含む）

サポート／保守にコストがかかる（アップグレード時の課題）

ソリューションはビジネス目標を達成している

現在の構成は、ServiceNow製品のロードマップと方向性に沿っていない

注視すべき技術的負債が存在（利用可能なAIツールの不足を含む）

サポート／保守にコストがかかる（アップグレード時の課題）

ソリューションはビジネス目標を達成している

より多くの価値を実現

プラットフォームの更新を最大限に活用するには、技術面への取組みだけでは不十分です。原点回帰プログラムは、プロセスを最適化し、サポートする運用モデルを強化するための機会でもあります。KPMGは、企業とともに価値実現までのスピードを最大化する計画を策定します。このアプローチの主な原則は次のとおりです。



成果と設計原則の定義

- 経営幹部主導の戦略的方向性と明確に定義されたプラットフォームビジョンとの連携
- コンプライアンスと将来のビジネスニーズに対する設計原則の確立
- 統一された拡張性があり、適応性の高いServiceNowの実装を促進



生産性の向上

- インスタンスとライセンスの使用の最適化による、コストの削減とリソースの割当ての効率化
- 追跡とレポートの強化によるライセンスの使用状況の可視化
- 反復的なタスクの自動化による、担当者がより複雑で付加価値の高い業務に集中できる環境の整備



ユーザー体験のカスタマイズ

- カスタマイズされ、一貫したユーザー体験の作成
- ユーザーの行動と嗜好の分析
- 個々のニーズに合わせてインターフェースを動的に調整



AIの適用標準の作成

- AIと連携する際に、ビジネス価値を最優先に考えるアプローチを採用
- AIの適用標準を活用した接続の最適化
- 市場投入までの時間を短縮するために、先進的なベストプラクティスに準拠



プロセスの最適化

- サービスと資産データを単一の合理化された効率的なプロセスへ一元化することによる、プロセスの最適化
- 設計上の意思決定に関する権限を一元化し、プロセスの効率化を図る
- ワークフローをデジタル化し、よりスムーズな運用と効率化を実現することで、ボトルネックを削減



AIを活用したガバナンスによるリスク軽減

- リスクを軽減して最適なパフォーマンスを提供し、問題を事前に特定
- 堅牢なガバナンスフレームワークをサポートするための変更履歴の追跡と記録
- 保守性を向上させ、リスクを軽減するための技術標準を適用

KPMGコンサルティング株式会社

T : 03-3548-5111

E : kc@jp.kpmg.com

kpmg.com/jp/kc

本リーフレットで紹介するサービスは、公認会計士法、独立性規則及び利益相反等の観点から、提供できる企業や提供できる業務の範囲等に一定の制限がかかる場合があります。詳しくはKPMGコンサルティング株式会社までお問い合わせください。



本リーフレットは、KPMG米国が2025年6月に発行した「Get back to baseline to unlock the potential of AI」を、KPMG米国の許可を得て翻訳したものです。翻訳と英語原文間に齟齬がある場合は、当該英語原文が優先するものとします。

文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。本文中では、Copyright、TM、Rマーク等は省略しています。

KPMGは、グローバル組織、またはKPMG International Limited (「KPMGインターナショナル」) の1つ以上のメンバーファームを指し、それぞれが別個の法人です。KPMG International Limitedは英国の保証有限責任会社 (private English company limited by guarantee) です。KPMG International Limitedおよびその関連事業体は、クライアントに対していかなるサービスも提供していません。KPMGの組織体制の詳細については、kpmg.com/governanceをご覧ください。

ここに記載されている情報はあくまで一般的なものであり、特定の個人や組織が置かれている状況に対応するものではありません。私たちは、的確な情報をタイムリーに提供しよう努めておりますが、情報を受け取られた時点及びそれ以降においての正確さは保証の限りではありません。何らかの行動を取られる場合は、ここにある情報のみを根拠とせず、プロフェッショナルが特定の状況を綿密に調査した上で提案する適切なアドバイスをもとにご判断ください。

© 2025 KPMG LLP, a Delaware limited liability partnership and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. All rights reserved. USCS030494-1A

© 2025 KPMG Consulting Co., Ltd., a company established under the Japan Companies Act and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. All rights reserved. C25-1039

The KPMG name and logo are trademarks used under license by the independent member firms of the KPMG global organization.