

ServiceNowを活用した 業務改革・DX支援

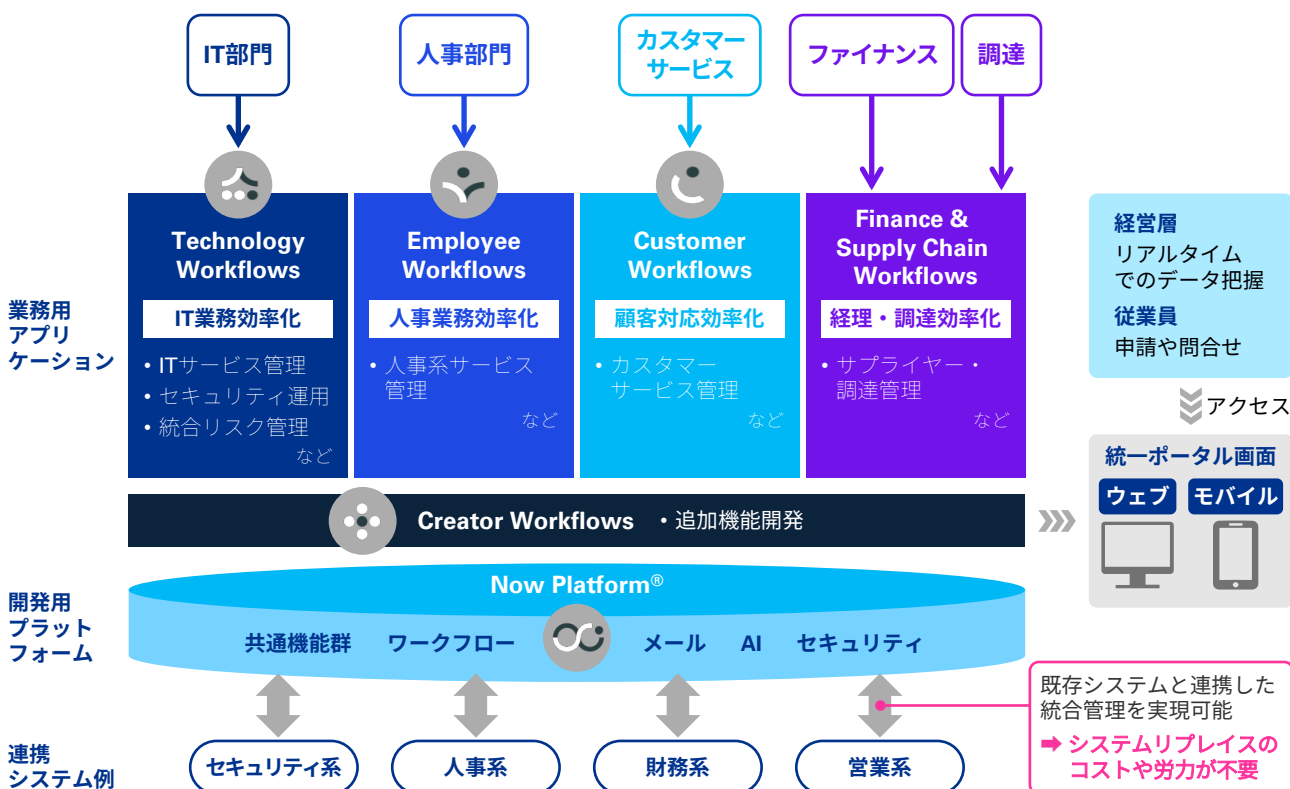
顧客体験や従業員体験の改善を伴うServiceNowでの業務効率化を通じ、企業の競争力優位を実現できますが、その成功には効率化のための正しいアプローチが不可欠です。KPMGは「KPMG Powered Enterprise」を活用したアプローチで業務改革・DXを実現します。

ServiceNowを活用したKPMGの支援

KPMGは、「KPMG Powered Enterprise」という方法論を基に、模範解答となる標準業務モデル（Target Operating Model：TOM）を用いて支援し、またGold Buildと呼ぶTOMで実装されたServiceNow環境を提供します。これらにより、洗練された業務設計と実装の工数抑制の両立と、投資効果の高い業務改革・DXを実現できます。

ServiceNowとは

ServiceNowは、IT、人事、顧客対応、経理・調達などの業務の効率化のための「業務アプリケーション」と、業務アプリケーションと外部システムとの連携や追加機能の開発のための「開発用プラットフォーム」を提供します。AIを含むさまざまな機能が年2回アップグレードされ、生産性と利用価値が継続的に向上します。

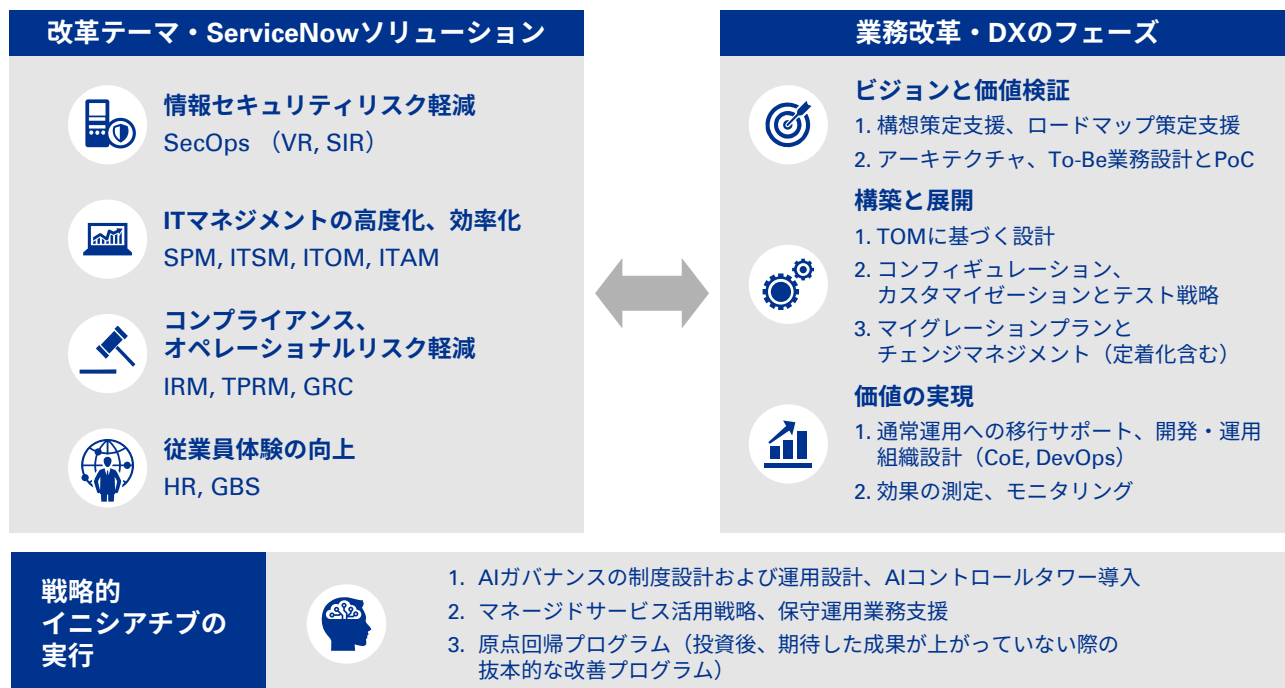


ServiceNowはServiceNow, Inc.の登録商標です。Now PlatformはServiceNow, Inc.の登録商標です。

KPMGの支援

私たちは、IT部門、情報セキュリティ部門、リスク管理部門、バックオフィス部門などの業務領域での改革テーマを強みとし、単なるシステム導入ではなく、ビジョン策定から構築・展開、価値の創出に至る全行程において一貫した業務改革・DXを支援します。さらに、積極的な利活用が期待されるAIを正しく運用するために必要なAIガバナンスの

制度設計および運用設計、AIコントロールタワーの導入、ServiceNowの保守運用業務におけるマネージドサービス活用戦略検討、システム投資後に期待した成果が上がっていないケースでの抜本的な見直しを行う原点回帰プログラムなど戦略的なイニシアチブの実行も提供します。



KPMGの特長

私たちは、クライアントおよび社会の繁栄を目指す誠実な企業文化を持ち、以下の特長を有するコンサルティングを提供します。



[次頁で詳説▶](#)

KPMGのAI活用の取組み

KPMGは、AIや生成AIが業務改革・DXをさらに加速させると認識しており、KPMG Powered EnterpriseにおいてAIや生成AIの活用を推進するために積極的な投資を行っています。

AIや生成AIを散発的に導入するだけでは、長期的なメリットは得られない可能性があります。KPMGは戦略的なアプローチを提供し、持続可能な価値創出を支援します。

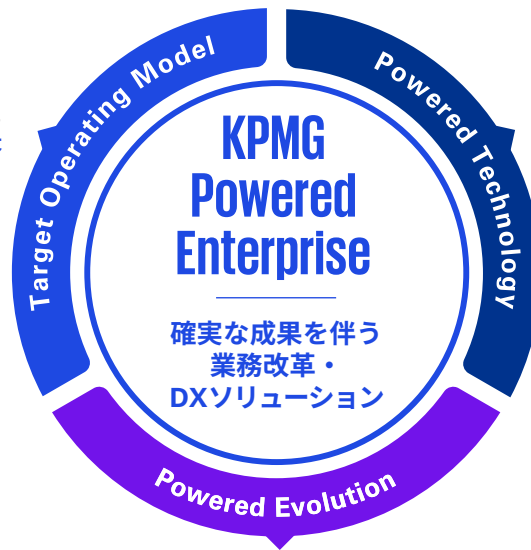
- 1 AIの活用機会を見い出すことを目的として提供される**AI強化アセット**を活用することで、ビジネス全体の視点から業務におけるAIの利用価値を発見することができ、結果として業務改革・DXをさらに加速させることができます。
- 2 **AIユースケースと高度な自動化**を組み込んだ事前に構築済みのデジタルアセットを活用することで、各業務にAI機能を適切かつスピーディに実装することができます。
- 3 KPMG Powered Enterpriseは、**AIユースケースの継続的な改善をサポート**します。この結果、継続的な業務改善とイノベーション創出が可能であり、ROIのさらなる改善を実現することができます。

KPMG Powered Enterpriseとは

業務機能に関してKPMGが有する深い知見を集約し、さまざまな要素・視点から整理してモデル化することで、包括的なソリューション群を構築しました。これにより、「ベストプラクティス」を迅速かつ低リスクで組み込み、

サステナブルな業務改革・DXを実現するとともに、旧来型のアプローチで見られるプロジェクト上の落とし穴の多くを回避することができます。KPMG Powered Enterpriseは、3つの要素から構成されています。

企業が**業務改革**を実現する際に
利用可能な**目指す姿の模範解答**



より早く確実に業務改革を
実現するためのテクノロジー

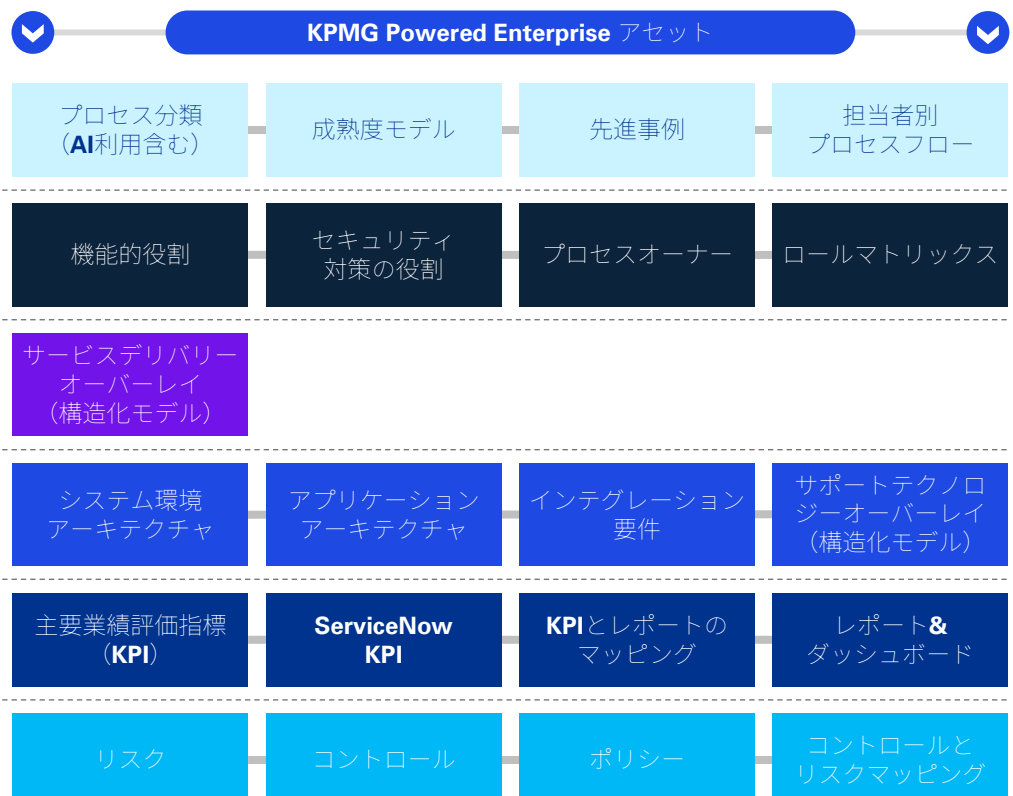
継続的な業務改革
を実現するサービス

Target Operating Model

模範解答から始める自社に最適な業務改革・DXの検討

Target Operating Model : TOMは、業務改革・DX後の姿となるKPMGの標準業務モデルであり、ServiceNowをはじめとしたさまざまなクラウドテクノロジーで実装済みです。TOMは通常のシステムテンプレートとは異なり、6つの構成要素を持ち、単なるシステム導入に

終わらない真の業務改革・DXを通じた確実なROIの具現化が可能となります。また、AIのユースケースも豊富に含まれており、TOMを参照しながら、業務のどこでAIを活用するのが効果的かを検討することが可能です。

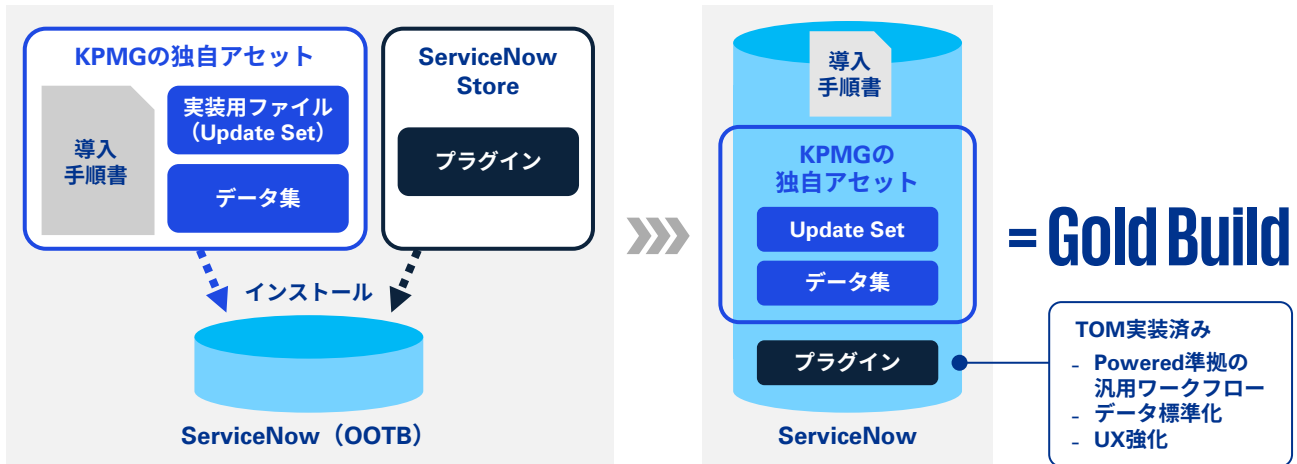


Powered Technology

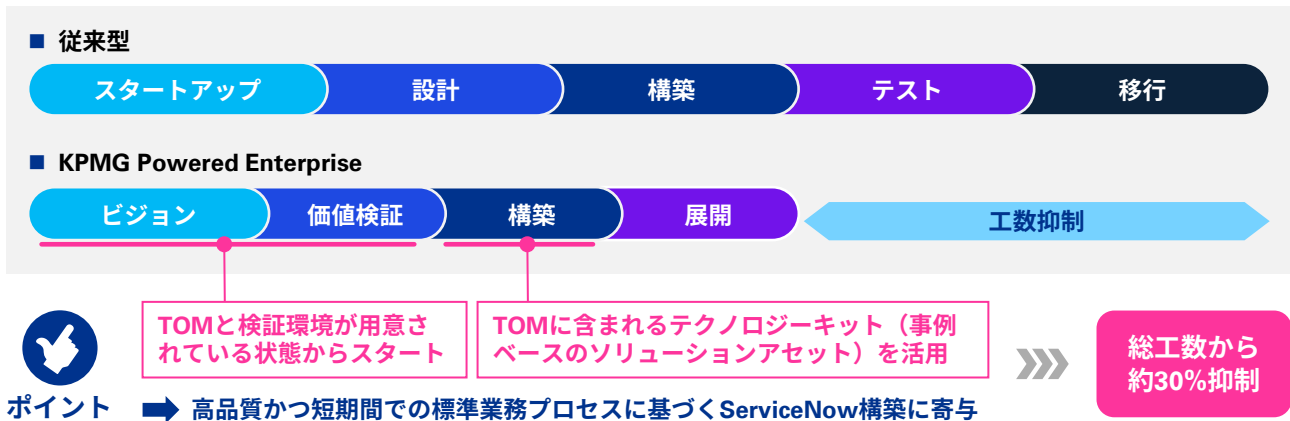
クラウドテクノロジーを活用した業務改革・DXの実現

KPMGはGold Buildと呼ぶ TOMを実装済みのServiceNowの環境を有しています。これにより、プロジェクトの開始時点からKPMGが考えるTo-Beの業務フローを実機で確認しながら、各社の固有要件を検討することができます。

このアプローチにより、Fit to Standard型でありながら各社に最適な業務改革・DXを低リスクかつ迅速に実現することが可能となります。



KPMGが定義するPowered Enterprise／TOM適用のメリット



KPMG Powered Enterpriseのグローバルを含む実績では、従来型に比べ約30%の工数抑制を実現できます。

Powered Evolution

マネージドサービスを通じた継続的な業務改革・DX

KPMGのマネージドサービスは、単なるシステムの運用保守だけでなく、先進事例や技術革新から得られた知見を用いて継続的に改善します。つまり、プロジェクト終了後の

価値を維持するだけでなく、たとえばAIなどの最新のシステム機能を取り込みつつ業務改革・DXを継続させ、価値を継続的に高めることができます。

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

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ける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。

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。

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。

© 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. C25-1046

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