

デジタル基盤最適化

データとデジタルの活用により 業務クオリティを向上させる

I - i

淡路

スマートアイランド化



- ・ 淡路島における新しいワークスタイルの実現
- ・ 自動化導入によるコスト削減
リソース最適化への取組

I - ii

次世代

ネットワーク構築



- ・ 次世代ネットワーク・インフラ
基盤の構築
- ・ セキュリティレベル向上と
セキュリティ運用統一化

I - iii

業務プロセス変革



- ・ デジタルとデータを活用による
業務の負荷軽減と品質向上
- ・ 社員データを活かした
人的資本経営の実践

オペレーション業務の淡路島への集約 プロセスの自動化により、ITサービスはさらに進化

IT運用サービスに自動化を取り入れ、効率と品質が向上

ウェルビーイングを体感できる淡路島から
デジタルによる効率化と持続可能な社会の実現 両立へ

2020年、淡路島への本社機能の一部移転に伴い開設した「DXオペレーション室」は、サステナビリティとウェルビーイングの実現を目指す淡路島において、デジタル活用においても、サステナビリティを目指した活動を展開中です。

1万人以上の社員を対象したサービスデスクサービスは、毎月約1,000件の対応ができるプロセスを構築をはじめとして、デバイス管理や配布においても「ゼロタッチデリバリー」の手法を導入し、デリバリーの最適化に取り組んでいます。

パソナグループのデジタル基盤は、常に改善を重ね、最新で安全性の高い状態を維持しながら、効率化と生産性向上を実現しています。

スピードアップ

ユーザー指定の
場所へ配送



スピードアップ

リモートで設定
インストール

効率化・品質向上・コスト削減・リソース最適化 /
ゼロタッチデリバリー & ITSMS

ヒューマンエラーのリスク低減と
ITSMSによる運用プロセスの一貫管理を組合せ

デバイスを受け取ったら
すぐ利用開始可能



PCユーザー
(約1万人)

Links

オンライン問合せ

作業効率向上と
エラー減少を同時に実現 /



サービス
デスク

デバイス
管理

アプリ
運用

ITSMS実践により、運用効率が向上

インシデント管理 ▶ 問題管理 ▶ 変更管理 ▶ リリース管理

Co2削減への取組み

パソナグループは、淡路島にオフィスだけでなく、働く人の衣食住すべての環境を整え、ウェルビーイングを高める活動を行っています。企業として地球への負担を少なく、CO2削減に取り組むため、オフセットや環境に配慮したPCを社員の標準機に採用し、PCから行える省エネルギーに取り組んでいます。

ライフスタイル、ワークスタイルの変化に対応 社内問合せ/申請は、オンラインで完結へ

パナソニックグループでは、2018年、IT部門のITSM業務に Service Nowベースの「Links」を導入・展開しています。社員からの問合せ・申請窓口は淡路島に設置し、共通化とプロセスの自動化を進めており、電子申請のほか、新入社員のオンボーディング支援サービス、グループ共通でデータの管理・利用ができる業務知識データベースの統合などを目指しています。本サービスポータルは、今後、Employee Centerへの移行を計画しています。



ITに関する
お問合せ&マニュアル

集約

ユーザー数 11,846人
問合せ数 1,000件/月

▲Links画面

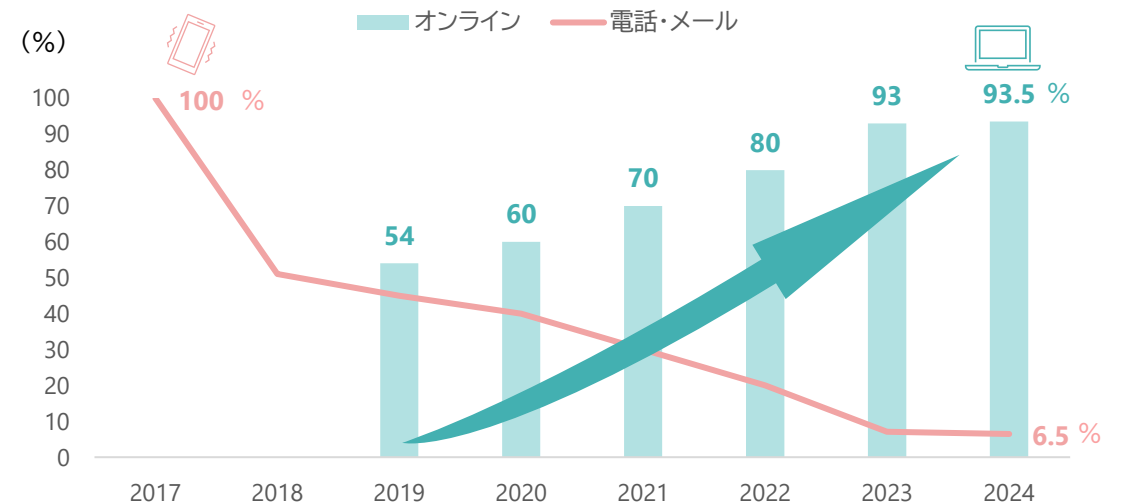
パナソニックグループ社員11,846ユーザーが利用中で、スマートフォンからの問い合わせもチャットで可能

(導入部門) DX、法務・コンプライアンス、セールスサポート・オペレーション本部、キャリアアドバンテージ本部、全国営業事業本部(人材紹介・キャリア支援)、キャリアアセット事業本部、HR本部、健康推進本部、財務・経理、アドミ(総務)

● 利便性向上の実感を得て、デバイス利用中の問合せ行動が変化

社員1万人以上の業務を支えるサービスデスクへの問い合わせ先は、**Links**に定着し、同時にナレッジの蓄積も進んだ結果、現在、解決までの所要時間は平均1時間まで短縮し、ユーザー満足度は常に90%以上を維持しています。ナレッジに蓄積の先には、ユーザーが独力で解決できることを目指しています(2019年 攻めのIT経営銘柄 選定)

お問合せオンライン化率は、93%まで向上



全グループ会社に共通の次世代ネットワーク基盤を構築 セキュリティレベル向上と事業スピードへの追従を同時に実現

安心・安全・最新テクノロジーを活用した次世代ネットワーク基盤を構築し、グループ会社向けITサービスとして提供しているシェアードサービスをすべてのグループ会社で利用できるように統合環境の構築し、グループ内でのコミュニケーション、情報格差をなくします。

- 運用負荷とセキュリティリスク回避のため、次世代ネットワーク基盤

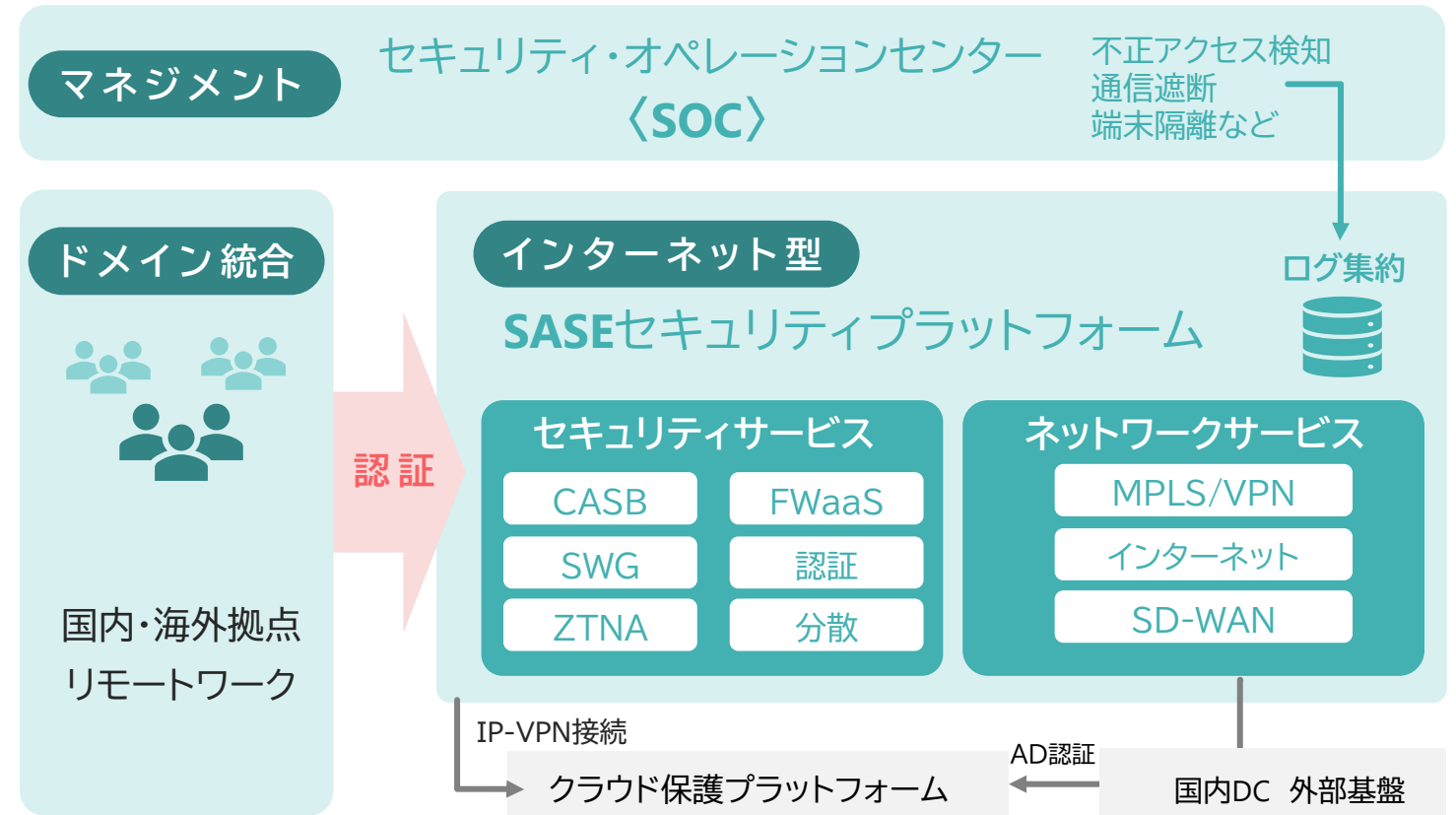
セキュリティ対策上の目指す状態

国内外・グループ全体で共通のITサービス提供
セキュリティ運用統一化

1 全社員共通のITサービス提供

2 高度・複雑化する脅威への対策

3 異常検知と初動の迅速化



人とAIの共存に向けて、AIの弱点と可能性を見極める 業務での利用体験とサービスを創る体験を提供

使う

社員向けの生成AIサービスとして
”pasona GPT”を開発・リリース

利用回数
増加中
66倍
2024.7～



グループ内利用者数
約**5,000**人/月

生成AI
利用業務

システム開発におけるペアプログラミング、社内制作物の英訳、撮
影用絵コンテ作成、レストランメニューレイアウト作成、配信用メー
ル文案作成、報告書作成支援、アイデア壁打ち・・・

pasonaGPT機能

- プロンプトの保存: 指示をテンプレートとして保存可能
- ファイル添付: PDF、Word、Excel、PPT等のファイル読み込みが可能
- 教材の読み込み: 特定の教材を読み込ませて指示を与える機能

Microsoft社のAzure Open AIを使い、chatGPTの4oを提供
この環境は生成AIの学習に利用されない前提となっています

学ぶ

営業職社員が生成AIの開発を学び
生成AIの限界と性能を知り、リリース



活用シーン

顧客向け
提案書レビュー

厳しい審査員の想定質問で
提案内容の品質向上



活用シーン

専門情報
提供サポート

業界問わず適切な
情報提供で対応を支援

HRデジタルトランスフォーメーション 新入社員のオンボーディングに安心をもたらす

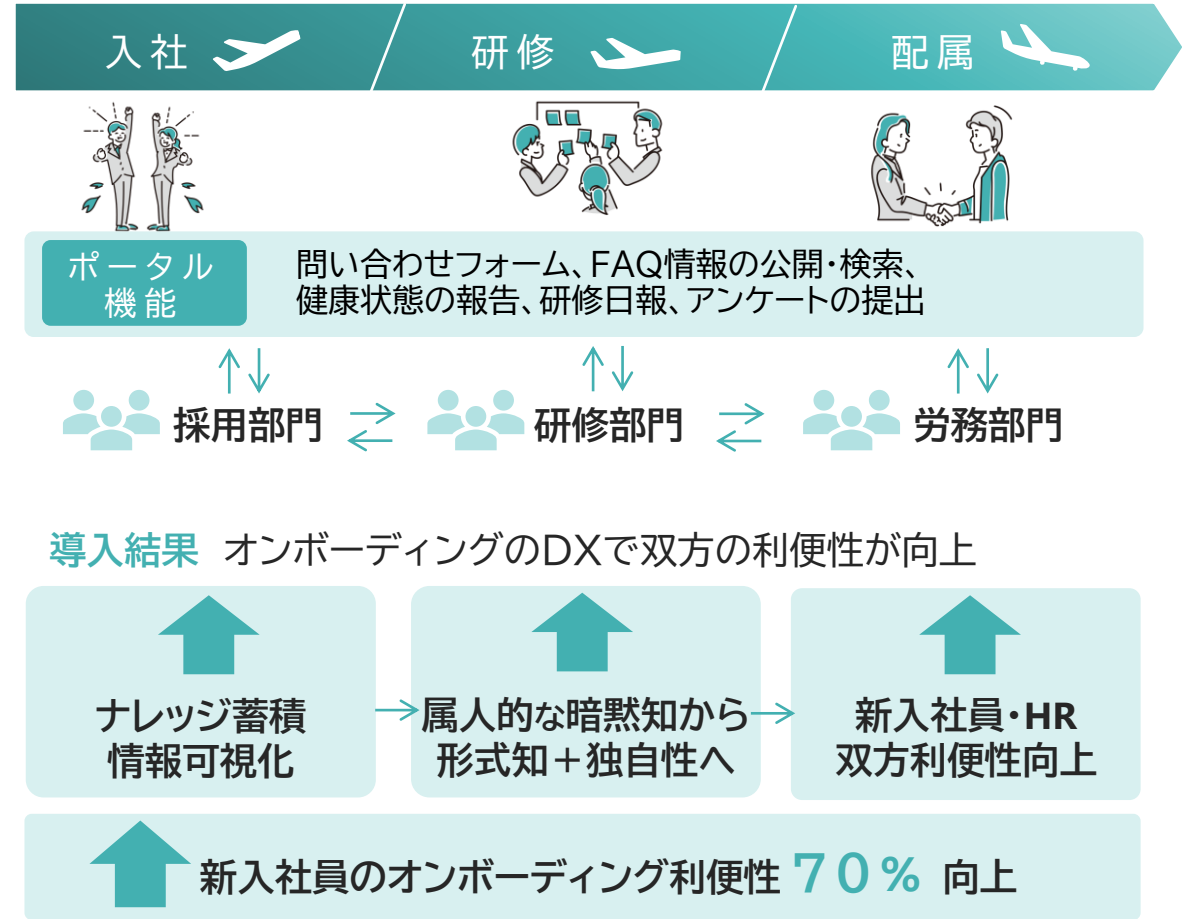
各種人事データのシームレスな連携とデータ活用に向けたHRDXの取組は、進化への第1歩として、新入社員のオンボーディングに着手しました。入社～研修～配属までのオンボーディング期間をサポートする専用ポータルサイトBallonを開発、導入。デジタルの活用により、大切なオンボーディングの期間が、新入社員とHR部門の双方に安心をもたらすコミュニケーションの機会に進化しました。

● 新入社員専用ポータルサイト **Ballon**



▲ポータルサイト画面

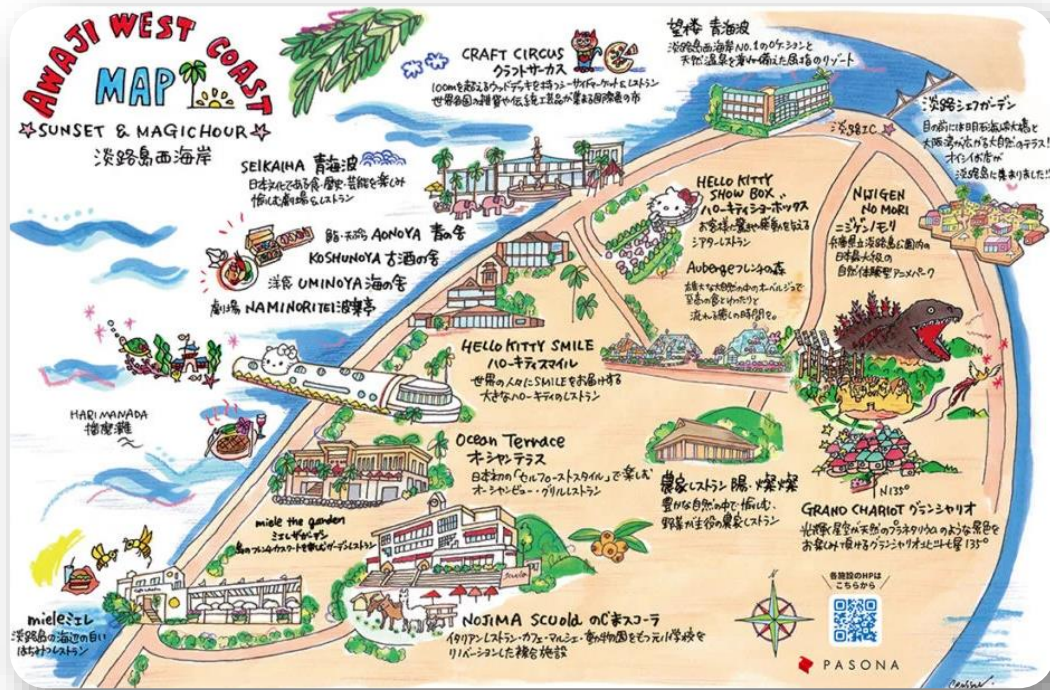
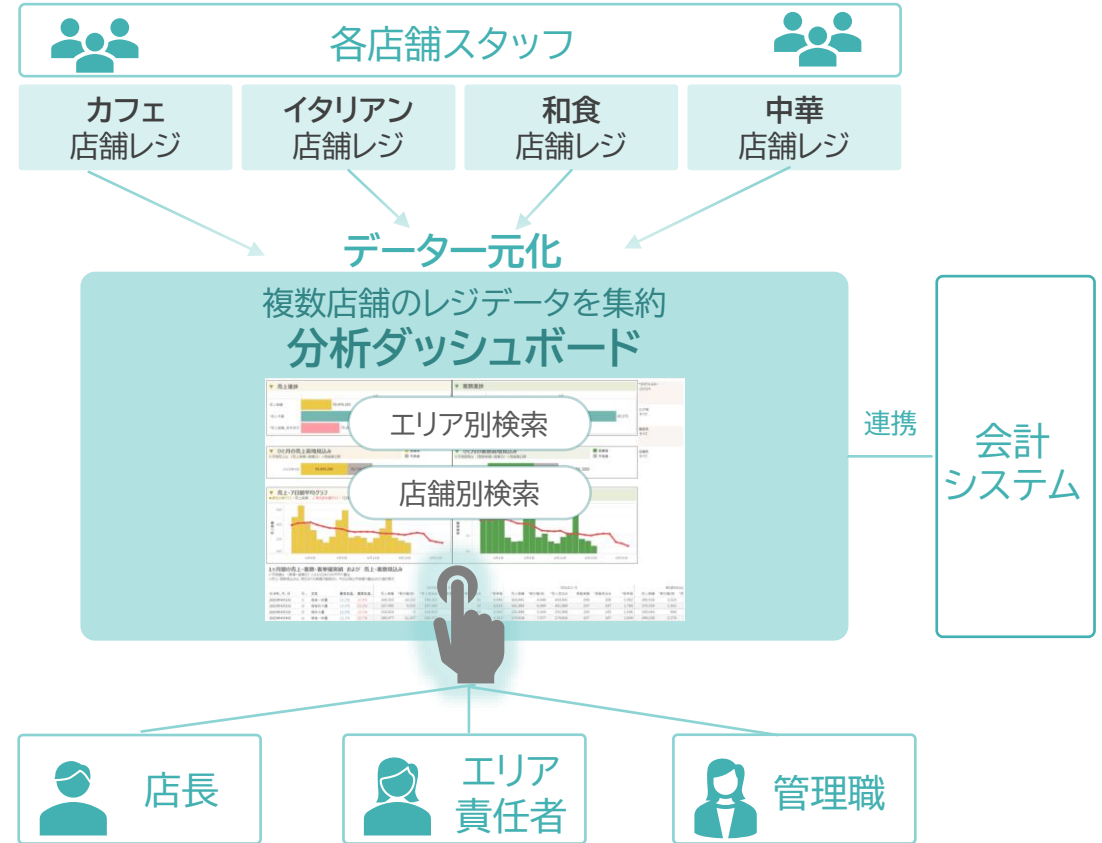
会社と仕事に慣れるまでの期間をサポートするサイト。わからないことはここで調べられるほか、問い合わせや提出もできる。必要なこと全てが、このポータルに統合されているため迷わない



レストランデータのダッシュボード化 デイリーの実績値から、迅速な意思決定が可能に

淡路島で展開する複数の観光施設の売上と客数の把握を正確に実施し、新たな施策検討に活かすため、データを集約した分析ダッシュボードを導入しました。店舗運営に係る、店舗スタッフ、店長、エリア責任者、管理職まで全員にとって、本業に集中できるメリットある取り組みとなりました。

正確な報告が簡単にでき店舗業務に集中できる



▲淡路島における当社運営施設・店舗
一つ一つ異なる店舗を運営していても、全店の客数・売上等店舗ごとのKPIをリアルタイムに把握し、課題の発見と対策を意思決定できる

実績値確認 ▶ 予測 ▶ 最適化実行、迅速な意思決定ができる

社員データの「見える化」で 社員がイキイキと活躍できる人的資本経営を実践する

人的資本経営の実践

経営戦略に合致した人事施策の実践と
社員のWell-being実現による持続的な企業価値の向上へ

- ・人的資本に関する情報開示への迅速な対応
- ・総合人材サービス業として企業の人的資本経営の課題解決に貢献
- ・「人的資本経営コンソーシアム」への参画

社員データ
一元化

社員の可能性を最大化する組織づくり

データにより、多様な社員の才能や可能性を引き出し
ダイナミックに活躍できる組織へ

- ・社員データを可視化し、グループ全体で共創できる組織へ
- ・社員のキャリア形成を支援する人財開発・リスキリングの実施
- ・多様な社員が活躍できるキャリア発達機会や働き方の提示

人的資本プラットフォームのデザイン

各種人事データのシームレスな連携と
データ活用に向けたプラットフォームの
システムデザイン

2023年

エンployeeエクスペリエンス向上

社員に関わるデータを集約・分析し
多様な研修や職務の機会提供、キャリア
形成支援

2024年

人的資本経営の実践

企業理念 - 経営戦略 - 人財戦略が
連動した動的な人財ポートフォリオと
人事施策の実践

2025年