ServiceNow®を活用した業務改革・DX支援

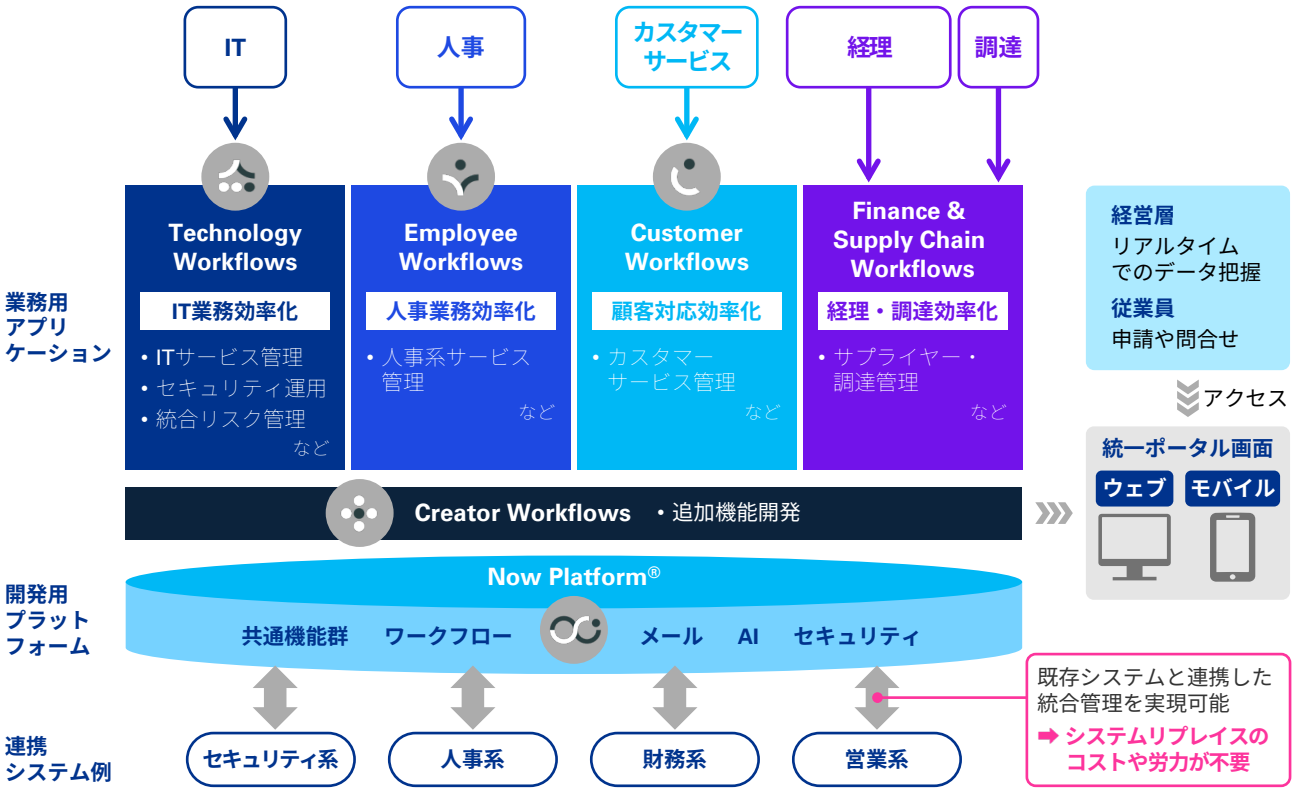
顧客体験や従業員体験の改善を伴うServiceNowでの業務効率化を通じて、企業の競争力優位を高めることができますが、その成功には効率化のための正しいアプローチが不可欠です。KPMGは「KPMG Velocity」を活用し、構想策定から業務改革、ServiceNow導入、AI活用までを一貫して支援します。

ServiceNowを活用したKPMGの支援

KPMG Velocityは、KPMGがグローバルで企業変革を支援するなかで培った進め方・業務モデル・AI機能を1つにまとめた仕組みです。変革の道筋、あるべき業務の姿となるTarget Operating Model（TOM）、実行計画、成果物テンプレートを活用し、業務改革とServiceNow導入を加速します。またGold Buildと呼ぶTOMで実装された環境を提供し、投資効果の高い業務改革・DXを支援します。

ServiceNowとは

ServiceNowは、IT・人事・顧客対応・経理・調達などの仕事を効率よく進めるための「業務アプリケーション」と、他システムとのつなぎ込みや独自機能を開発する「開発用プラットフォーム」を提供するクラウドサービスです。AIを含む機能が年2回自動で更新され、継続的に利便性が向上します。



© 2026 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.

KPMGの支援

KPMGは、IT・情報セキュリティ・リスク管理・バックオフィスといった領域の業務改革を強みとしています。システムを導入して終わりにせず、目指す姿を描く段階から構築・展開、成果が出るまでを一貫して支援します。併せて、AIを安心して使用するためのルールづくりと運用（AIガバナンス、AIコントロールタワーの導入）、ServiceNowの運用をマネージドサービスで担う進め方の検討、投資効果が十分に得られていない場合に立て直す原点回帰プログラムなど、企業の変革を加速するための高度な支援サービスも提供します。

改革テーマ・ServiceNowソリューション

情報セキュリティリスク軽減
SecOps （VR, SIR）

ITマネジメントの高度化、効率化
SPM, ITSM, ITOM, ITAM

コンプライアンス、オペレーショナルリスク軽減
IRM, TPRM, GRC

従業員体験の向上
HR, GBS

業務改革・DXのフェーズ

ビジョンと価値検証
1. 構想策定支援、ロードマップ策定支援
2. アーキテクチャ、To-Be業務設計とPoC

構築と展開
1. TOMに基づく設計
2. コンフィギュレーション、カスタマイゼーションとテスト戦略
3. マイグレーションプランとチェンジマネジメント（定着化含む）

価値向上
1. 通常運用への移行サポート、開発・運用組織設計（CoE, DevOps）
2. 効果の測定、モニタリング

戦略的イニシアチブの実行

1. 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
2. マネージドサービス活用戦略、保守運用業務支援
3. 原点回帰プログラム（投資後、期待した成果が得られていない場合の抜本的な改善プログラム）

KPMGの特長

KPMGは、企業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。

知識
国内・海外の業界知識および業務改善ノウハウにより、顧客に合わせた改革・DXを実現

ServiceNow Global Elite
ServiceNowのパートナーランクとして最上位のGlobal Eliteとして認定されたスキルと実績

マネジメント
ITシステムの導入を通じ、経営課題の解決を目指すマネジメント視点を保有

KPMG Velocity
KPMGのグローバル共通の変革支援基盤により、構想策定から定着化までを標準化し、品質とスピードを両立

次頁で詳説 ▶

KPMGのAI活用の取組み

KPMGは、AI・生成AIが業務改革・DXを大きく加速すると考え、KPMG VelocityへのAI活用に積極的に投資しています。AIを場当たり的に導入しても効果は続きにくいため、全体を見据えた進め方を提供し、継続的に価値が生まれる状態を目指します。

1. AI強化アセットにより、全社視点でAI活用機会を可視化し、業務ごとの適用領域を特定できます。優先度の高い領域から取り組むことで、業務改革・DXの推進を加速します。
2. AIの活用例や自動化機能をあらかじめ組み込んだアセットの活用により、各業務へのAI適用を効率的かつ迅速に推進することが可能です。
3. KPMG VelocityはAIを活用し、変革ロードマップの策定、導入計画の立案、業務設計およびユースケースの特定を通じて、継続的な業務変革と価値創出を支援します。

© 2026 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.

KPMG Velocityとは

KPMG Velocityは、「変革の進め方」をグローバルで標準化した仕組みです。
長年の業務改革支援で培った手順書・業務モデル・成果物テンプレートにAIを組み合わせ、目指す姿の検討からServiceNowでの実装・定着までを、迅速かつ高品質に推進できるよう支援します。

KPMG Velocityの全体像

KPMG Velocity
方法論・業務モデル・AIを1つにまとめた変革の共通基盤

↓

AIによる変革支援（AI Transformation Engine）
AIが変革の道筋・導入計画・業務設計案・AI活用アイデアを短時間で提案

↓

土台となる3つのアセット

目指す姿を描く	業務の型を用意する	ガバナンスを確保する
顧客・従業員の体験を起点に、あるべき業務の姿を描く（KPMG Connected Enterprise）	業務の模範解答であるTOMと、実装済みのテクノロジー（KPMG Powered Enterprise）	リスク・法規制対応や統制をあらかじめ組み込む（The Trusted Imperative）

↓

ServiceNowで実装
描いた業務の姿を、IRM／SPM／ITSMなどのワークフローとして実装

KPMG Velocityで標準化された要素（業務モデルTOMの6要素）

「何を・誰が・どのような体制で担うか」を6つの切り口であらかじめ定義。ゼロから考える必要がありません。

業務プロセス
どの業務を、どの順序で進めるかの標準手順。AIを使うと効果的な場面も提示

人と役割
誰がどの業務に責任を持つかを、役割・責任分担表として定義

運営体制
本社・拠点・外部委託など、どこで誰が業務を担うかの体制の型を提示

システム構成
必要なシステム環境・アプリケーション・他システムとの連携要件を定義

効果測定
成果を測るKPIと、レポート・ダッシュボードのテンプレートを用意

リスク管理と統制
想定リスク・統制・ポリシーと、その対応関係を整理

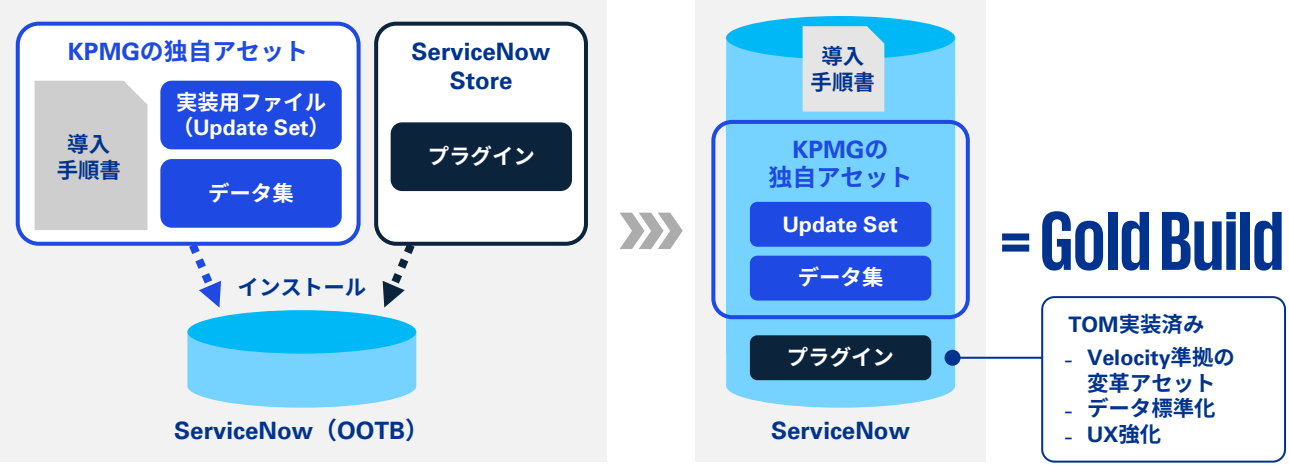
変革を推進するための4つのステップ

1. **目指す姿を決める**
構想策定・ロードマップづくり
→
2. **業務の型を描く**
TOMを基にTo-Be業務を設計
→
3. **AIで具体化する**
成果物テンプレートと導入アクセラレータ
→
4. **実装して定着**
ServiceNowで実装・利用定着

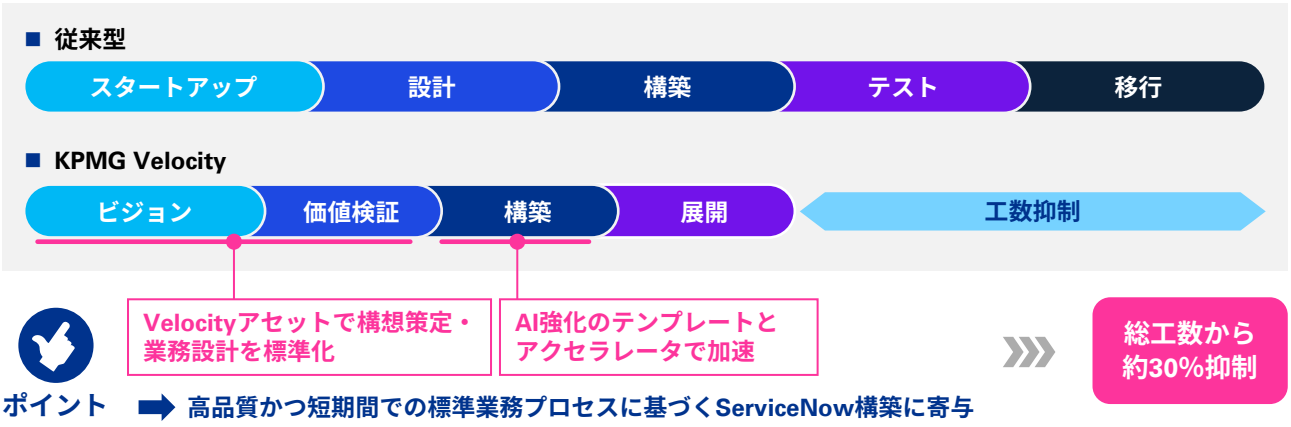
© 2026 KPMG Consulting Co., Ltd., a company established under the Japan Companies Act and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. All rights reserved.

Velocity Technology　クラウドテクノロジーを活用した業務改革・DXの推進

KPMGは、TOMを実装済みのServiceNow環境「Gold Build」を用意しています。プロジェクトの開始時点から、改革後の業務の流れを実際の画面で確認しながら、自社ならではの要件の検討が可能です。標準に合わせる進め方でありながら、各社に最適な業務改革・DXを低いリスクで素早く推進できます。



KPMGが定義するVelocity／TOM適用のメリット



KPMG Velocity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、システムを維持するだけではありません。先進事例や新しい技術から得た知見を基に継続的に改善し、AIなどの新機能も取り込みながら、プロジェクト終了後も業務改革を続けて価値を高めていきます。

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する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。

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。

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

© 2026 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. C26-1049

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