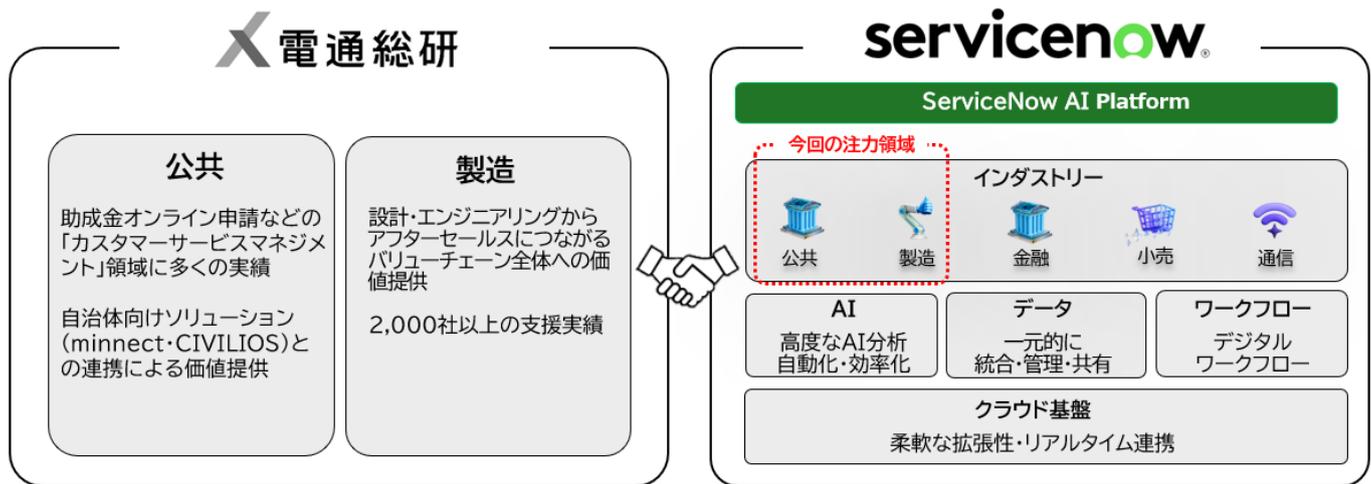


サービスナウ ジャパン
電通総研、ServiceNow Japanとパートナーシップ契約を締結

– AI や先端テクノロジーを活用し、国内製造業および公共分野の包括的 DX を推進 –

テクノロジーで企業と社会の進化を実現する株式会社電通総研(本社:東京都港区、代表取締役社長:岩本 浩久、以下「電通総研」)は、2025年9月26日(金)、ServiceNow Japan 合同会社(本社:東京都港区、執行役員社長:鈴木 正敏、以下「ServiceNow」)と新たな価値創出を目的に、パートナーシップ契約を締結したことをお知らせします。

本パートナーシップにより、両社が培ってきた知見・ノウハウとテクノロジーを掛け合わせ、国内製造業と公共分野を対象に、部分最適から全体最適に向けた統合型 DX ソリューションを開発・提供します。また、電通総研は ServiceNow(サービスナウ)が開発・提供するプラットフォーム「ServiceNow AI Platform」の販売代理として、日本国内での拡販も図ります。



<株式会社電通総研 上席執行役員 営業統括本部 統括本部長 前島 英人のコメント>

このたび、ServiceNow 社とパートナーシップ契約を締結したことを、心より嬉しく思います。当社のシステムインテグレーション力や総合的な課題解決力と「ServiceNow AI Platform」を組み合わせることにより、製造業と公共分野をはじめとした幅広いお客様の包括的な DX 推進に、より一層貢献していけると確信しています。本パートナーシップを通じて、企業と社会の持続的成長に一層寄与してまいります。

<ServiceNow Japan 合同会社 常務執行役員 グローバル・パートナーシップ&チャネル Japan 統括 渡部 洋史氏のコメント>

ServiceNow Japan は、このたび、電通総研とのパートナーシップ締結を心より歓迎申し上げます。製造業では複雑化するバリューチェーンへの対応、公共分野では住民サービス向上と業務効率化が喫緊の課題となっています。電通総研の豊富な業界知見と弊社の「ServiceNow AI Platform」および CSM をはじめとする CRM ソリューションを組み合わせることで、これらの課題解決を加速し、包括的 DX を推進できると確信しております。本パートナーシップを契機に電通総研

と末永く、AI や先端テクノロジーを活用した業務革新とサービス品質向上を通じて、さまざまな組織の持続的なデジタル変革に寄与し、日本企業の競争力強化に貢献してまいります。

■ パートナーシップの背景

近年、製造業では労働人口減少やバリューチェーンの複雑化、カーボンニュートラルへの取り組みなど、取り巻く環境の急速な変化により、従来の業務プロセスの見直しやデジタル化が急務となっています。また、公共分野においても、少子高齢化の加速や地域格差の拡大する中、公共におけるデジタル化推進による住民サービスの向上や職員業務の効率化が喫緊の課題となっています。

こうした背景を踏まえ、電通総研と ServiceNow は、両社が培ってきた知見・ノウハウとテクノロジーを掛け合わせ、部分最適に留まらず、全体最適に向けた新たな製造業と公共分野向けの統合型 DX ソリューションを提供する運びとなりました。

■ 本パートナーシップの概要と今後について

製造業向けソリューションとしては、電通総研が強みとする設計・エンジニアリング領域を起点に、アフターセールスにつながるバリューチェーン全体への価値提供を目指します。一方、公共分野においては、電通総研が開発・提供する自治体向けプラットフォームや AI ソリューションと「ServiceNow AI Platform」を連携させることにより、職員の業務効率化、公共サービスの最適化による住民満足度の向上の実現を目指します。

将来的には、他の業界・分野へ広く展開するとともに、さまざまな連携ソリューションやケーパビリティを拡充する予定です。本パートナーシップ締結からの 3 年間で、製造業および公共分野を中心に、国内約 30 社への導入を目指します。

1. 製造業のエンジニアリングチェーン領域への連携ソリューションを開発・提供

電通総研は、製造業 2,000 社以上の DX 推進を支援してきており、特にエンジニアリングチェーンにおける包括的な支援を行ってきました。こうした電通総研の知見やソリューションと、ServiceNow が有する高度な AI 技術および柔軟なクラウド基盤を掛け合わせることで、製品設計・開発プロセスの効率化と、最終的な製品の品質向上など、製造業の競争力強化と持続的成長に寄与します。

具体的には、AI による設計データ分析で品質リスクの事前検知・回避が可能となり、部門間のリアルタイムな情報共有により、手戻りや待機時間を大幅に削減することが可能です。また、設計変更の影響範囲を可視化することにより、コストの最適化の実現を目指します。さらに、技術開発支援、設計ノウハウ、製造の効率化に関するナレッジをデータ化・標準化することで技術継承と組織全体のスキル向上を支援します。

2. 公共分野に特化した連携ソリューションの開発・提供

電通総研はこれまで、自治体 DX の推進パートナーとして、都市 OS ソリューション「CIVILIOS(シビリオス)」や自治体向けソリューション「minnect(ミネクト)」シリーズの開発・提供を通じて、さまざまなプロジェクトを支援してきました。今回、ServiceNow のカスタマーマネジメントサービスと連携することにより、行政手続きにおける利便性の向上と、行政運用の効率化を同時に実現します。これにより、申請手続きや問い合わせにかかる時間を短縮し、住民の負担を軽減することで、行政サービスの質的向上を図ります。加えて、組織内の部署をまたぐ情報共有と業務プロセスの自動化により、職員の事務処理負担を軽減し災害・緊急時には迅速かつ的確な住民支援体制の構築も可能となります。こういった価値提供により、住民にとってより身近で頼れる組織への変革と、地域の持続的発展に貢献します。

3. 日本国内における「ServiceNow AI Platform」の拡販

これまで製造業や公共分野で業務課題の解決と DX 推進を支援してきた電通総研の知見と実績を活かし、

「ServiceNow AI Platform」の国内展開を積極的に推進します。各業界に精通した専門チームが、ServiceNow の高度な AI 機能と既存基幹システムの最適な統合設計を行い、PoC(実証概念)から本格導入、継続的な運用改善に至るまで一貫して支援します。

■ServiceNow Japan 合同会社について <https://www.servicenow.com/jp/>

ServiceNow(NYSE: NOW)は AI を人々のために活用しています。私たちはイノベーションのスピードに順応し、信頼・信用できるヒューマンセントリックな(人中心)のアプローチを遵守して製品とサービスを展開することで、あらゆる業界のお客様の組織が変革できるよう支援しています。ServiceNow のビジネス変革のための AI プラットフォームは、人、プロセス、データ、デバイスをつなぎ、生産性を高め、ビジネスの成果を最大化します。

■電通総研について <https://www.dentsusoken.com>

電通総研は、「HUMANOLOGY for the future～人とテクノロジーで、その先をつくる。～」という企業ビジョンの下、「システムインテグレーション」「コンサルティング」「シンクタンク」という3つの機能の連携により、企業・官庁・自治体や生活者を含めた「社会」全体と真摯に向き合い、課題の提言からテクノロジーによる解決までの循環を生み出し、より良い社会への進化を支援・実装することを目指しています。

テクノロジーや業界、企業、地域の枠を超えた「X Innovation(クロスイノベーション)」を推進し、これからも人とテクノロジーの力で未来を切り拓き、新しい価値を創出し続けます。

- * © 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved. ServiceNow、ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc.の商標または登録商標です。
- * 電通国際情報サービス(ISID)は、電通総研へ社名を変更しました。
- * 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社電通総研

営業第二本部 エンタープライズ営業第2ユニット エンタープライズ営業4部 富川

E-Mail: g-ServiceNow@group.dentsusoken.com

【本リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社電通総研 コーポレートコミュニケーション部 青山、山田

TEL:03-6713-6100 E-Mail: g-pr@group.dentsusoken.com