

2024年4月25日

パナソニック ホールディングス株式会社

パナソニック フィナンシャル&HR プロパートナーズ株式会社

日本アイ・ビー・エム株式会社

パナソニックグループ国内従業員 7 万人向けのワンストップ人事サービスを日本 IBM と共創

～テクノロジー活用によるセルフサービス促進ときめ細やかな有人対応を融合した、新たな従業員体験の提供～

パナソニック ホールディングス株式会社（以下 PHD）、パナソニック フィナンシャル&HR プロパートナーズ株式会社（以下 PFP）と日本アイ・ビー・エム株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：山口明夫、以下 日本 IBM）は、パナソニックグループ国内従業員 7 万人に、新しい従業員体験を提供する「ワンストップ人事サービス」を 2022 年 6 月から共同で開発を始め、2023 年 10 月末にサービス提供を開始しました。さらに、2024 年 4 月から「IBM 沖縄 DX センター」のビジネス・プロセス・アウトソーシング（BPO）部門にてパナソニック専任チームを増員しサービス体制を拡充しました。

パナソニックグループでは、「社員エンゲージメント（自発的な貢献意欲）」と「社員を活かす環境（適材適所、働きやすい環境）」を重視し、全社員を対象とした「[従業員意識調査](#)」を毎年実施しています。同調査によると、人事関連の情報取得や申請先の分散により人事サービス利用者が不便に感じるなどの課題や、人事担当者の業務負荷が高くなっていることがわかっていました。

今回体制を拡充した「ワンストップ人事サービス」は、従業員接点をワンストップ化した「テクノロジーと人の温かみある人事サービス」を目指し、人事情報や問合せへの入口を集約し、お知らせや To Do をパーソナライズ化して提供する「マイページ」、AI チャットボットによる自動回答や自動申請を可能とする「バーチャルエージェント」、従来の Face to Face での対応ならではの安心感や温かみのあるサービスを新たな形で実現している「メタバース」、さらに、これらで解決できない複雑な問合せに人事担当者が直接対応する「コンシェルジュ」から構成されています。

これらにより、セルフサービスによる自己解決から、人事担当者によるきめ細やかな有人対応まで、人事サービスをワンストップで提供します。

ワンストップ人事サービス全体像



「ワンストップ人事サービス」の活用によりパナソニックグループ人事担当者は、従業員のセルフサービス化促進による問合せ量そのものの低減、コンシェルジュとしての BPO 活用による人事担当者（シェアードサービス人事、HR ビジネスパートナー）の業務負荷軽減と高付加価値業務へのシフト、サービスからのデータ収集と分析による効果的な改善活動の継続を目指します。また、従業員は、自身で人事に関する疑問を容易に解決できるようになるとともに、人事担当者による継続的な改善活動の結果、より良い人事サービスの享受が可能となります。

PFP は、パナソニックグループの人事/経理業務のシェアードサービスセンターを担うとともに、サービスの高度化/標準化に取り組んだ実績をもとに、「ワンストップ人事サービス」の価値をパナソニックグループ全体に訴求し、プロジェクトの立ち上げからサービスの安定稼働を実現させました。

日本 IBM は、マイページ・バーチャルエージェント・メタバースの構築および運用、コンシェルジュとしての BPO、サービス全体の管理までを提供しています。構想策定において、人事担当者（シェアードサービス人事、HR ビジネスパートナー）と共にデザインシンキング手法を用いて目指す姿を共創しました。要件定義では、システムやツール検討に加え、人事担当者と日本 IBM のコンサルタント、デザイナー、エンジニアが議論を重ねながら構想を具体化しました。構築フェーズにおいても、従業員体験をロールプレイングで検証するワークショップやアジャイル開発手法を用い、常に従業員目線を徹底しました。これらにより、構想策定で共創した新たな従業員体験を実現するサービスを、当初の計画通りにリリースし、IBM 沖縄 DX センターのパナソニック専任 BPO チームが、問合せ対応に加え、サービス全体の運用から改善まで統合して提供しています。

PHD と日本 IBM は、AI を前提にビジネス全体を設計する“AI First BPO”の事例として、生成 AI が従業員の所属会社固有の人事制度・規程に即した回答をする機能の追加や、人事担当者が AI と対話しながら業務を行う新しい体験の提供に取り組んでいます。三社は今後も共創を続け、先進的で温かみのある人事サービスを進化させ、従業員のエンゲージメント向上をさらに図っていきます。

IBM、IBM ロゴ、ibm.com は、米国やその他の国における International Business Machines Corporation の商標または登録商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、ibm.com/trademark をご覧ください。