



## 社員と場所をつなぐ

社員が同じシステムでつながることは簡単なことではありません。すべての社員がアクセスできて簡単に使用できるシステムが必要になるからです。さらに、人事部門が人事プロセスやすべての社員関連データの管理に使えなければなりません。導入しようとしても作業が大掛かりとなり、多くの組織では導入は難しいものとなります。モバイルに対応させようとするより一層困難になります。

シンガポールを拠点とするスクート航空会社の人事部門はこのような課題を抱えています。人事担当バイス プレジデントである Theresa Tan 氏は次のように述べています。「当社の従業員は、月に 1 回もオフィスに出勤しないことがほとんどです。客室乗務員の勤務時間は不規則です。当社の課題は、社員のやる気を削ぐことのない、そして必要な社内手続きができる休暇管理アプリケーションなどのシステムを見つけることでした。私たちは一般的な企業とは異なるため、通常のシステムでは当社のビジネスモデルをサポートできません。」

ビジネスが進化するに従って課題も大きくなっています。スクートで人事オペレーション、IR、人事のトップを務める Keith Ng 氏は次のように述べています。「当社が必要としていたのは単なる人事システムではありませんでした。当社の成長、進化するビジネスプロセス、これらに伴う課題に対応できる柔軟性の高いシステムを求めています。」

### 未来型人事システムの模索

2011 年にシンガポール航空の子会社として設立されたスクートは、中長距離航路を運航する格安航空会社です。当初はシンガポールに 1,000 名未満の社員がいるだけでしたが、現在ではアジア太平洋地域の 6 拠点に約 2,200 名の社員を抱えています。スタートアップ企業であるスクートにはレガシー システムはありませんでしたが、人事ではなく財務を重視したシンプルなシステムが使用されていました。このシステムには基本的な人事情報や社員データしか保存することができません。「パフォーマンス レビューやタレント レビューなど、他の多くのプロセスは Excel スプレッドシートを使って手動で行う必要がありました。」と、Ng 氏は述べています。事業と社員数が着実に拡大するにしたがって、スクートはより実用的なシステムを探し始めました。社員が自分でできるセルフサービスとデジタル化が最優先事項でした。第三者を介すことなく、社員がワンクリックで情報の検索、休暇や休職の申請、経費精算の管理を行えるようにする必要があったのです。

Tan 氏は次のように述べています。「私たちは社員に権限を委譲することが非常に重要であると考えているため、セルフサービス機能が備わったシステムを探していました。当社の社員はいつも同じ場所にいるとは限らないモバイルワークフォースなので、直接連絡を取るとは容易ではありません。そのため、すべての情報とプロセスに社員が簡単にアクセスできるようにすることが最優先でした。」

さらに Ng 氏は次のように述べています。「デジタル化を進めることで、資産を保有し管理し



### Overview

- アジア太平洋地域に 6 拠点、社員数 2,200 名
- 本社所在地はシンガポール

### 利点

- クラウドベースのシステム
- セルフサービス機能
- すべての機能にシングル ログインでアクセス
- 設定の自由度と柔軟性の高さ
- ユーザー フレンドリー

### 導入国

- アジア太平洋地域: オーストラリア、中国、日本、インド、シンガポール、タイ

### Workday Applications

- 人事管理
- タレント マネジメント
- 報酬管理
- タイムトラッキングと休暇・休職
- リクルーティング

なても済むよう、当社で使うシステムはクラウドベースでなければなりません。これにより、社員はほぼどこにいてもシステムを利用でき情報にアクセスできるだけでなく、高水準のセキュリティが保証されます。」

## ビジネスに最適

およそ2か月に及ぶ調査の結果、スクートのチームは2013年にWorkdayシステムの導入を決定しました。以降、Workdayシステムの運用は続いています。

Tan氏は次のように述べています。「システムを探し始めたとき、私たちは多くのベンダーと話し合いました。Workdayの主要な競合相手によっては、コスト面において大幅に優位性がある企業もありました。しかし、Workdayの導入の決め手となったのは、当社のビジネスプロセスやニーズが他の組織と異なっており、Workdayに提示されたカスタマイズ内容が、他のベンダーと比べて大幅にコストメリットがあった点です。」

## 複数の機能、複数のメリット

カスタマイズの問題が解決されると、Workdayがスクートの求めるシステムであることが明らかになりました。Ng氏は次のように述べています。「Workdayヒューマンキャピタルマネジメントとファイナンシャルマネジメントの各アプリケーションはクラウドベースのシステムであるため、セルフサービスのニーズを満たしていることに加え、変更を社内ですべて管理できる柔軟性を備えていました。さらに、詳細な設定が可能であるため、社員は好みに合わせてプロセスを操作したり変更できます。また、さまざまな機能の組み込みが可能で、従業員は1回のサインインでそれらの機能を使うことができます。現在、社員は単一システムから休暇、退職、報酬などの各アプリケーションにアクセスできます。これは私たちにとっても社員にとっても大きなメリットです。Workdayに移行することで、社員たちは自分の勤務時間をより生産的に活用できるようになりました。」

Ng氏とTan氏は社員がシステムに満足していると言います。使いやすいシステムに対する評価は、2016年の合併によってタイガーエアの社員がスクートに加わったことにより一層明白になりました。Ng氏は次のように述べています。「タイガーエアの社員はこの新しいシステムを大変気に入っています。ユーザーインターフェイスや、システム内で簡単に情報を見つけられる点が好評です。」社員だけでなく、マネージャーもメリットを享受しています。Workdayヒューマンキャピタルマネジメントでは、リアルタイ

ムのレポート、システムダッシュボードを使用した独自のレポート生成、将来予測レポートに対する分析を実行できます。

Workdayタレントマネジメントを使用すると、マネージャーはパフォーマンスレビューや後継者育成計画のレポートや評価を効率化することができます。「以前はこれらすべてをExcelで行う必要がありましたが、現在はドラッグアンドドロップですべての情報を1つの画面に表示できます。これが、Workdayへの移行を決めた最大のメリットです。」とNg氏は述べています。Tan氏は次のように述べています。「HR担当者から見ると、どこからでも組織内のタレントを管理できるこのシステムは最適なシステムです。」

## 積極的に強化されるパートナーシップ

Workdayヒューマンキャピタルマネジメントと経費管理は同時にデプロイされましたが、長期間かかることも、長いダウンタイムが発生することはありませんでした。デプロイメントはわずか3か月ほどで完了しました。さらに、デプロイメントはスクートのチーム内で連携して行われました。このプロセスにより、チームは今後システムをどのように運用して保守していくかを知ることができました。

Ng氏は次のように述べています。「高レベルな変更を行う場合はWorkdayのサポートが必要ですが、Workdayの対応はとて迅速です。小さな変更や当社で対応可能な変更については、当社のチームが蓄積した専門知識を駆使して対処します。私たちはアプリケーションのパフォーマンスに関するフィードバックと、当社のビジネスプロセスへのサポートを改善するための要望を、Workdayに定期的に送っています。」

Workdayは顧客独自のビジネスニーズにも応えます。スクートには、FlexiCreditsという社員向けのさまざまな状況に対応できる手当制度があります。スクートがWorkdayとのパートナーシップを結んだ当初は、このFlexiCreditsを追跡できるアプリケーションがありませんでした。WorkdayはWorkday経費管理とWorkday報酬管理を組み合わせることにより、対応できるようになりました。

「スクート向けに変更を加えたWorkday報酬管理アプリケーションには、以前使用していたFlexiCreditsソリューションと同じように使える払戻し報酬の機能があります。以前はWorkdayにこのような機能はありませんでした。Workdayが当社向けにカスタマイズしてくださったことに感謝しています。」と、Tan氏

は述べています。

Workday はスクートがメリット給プロセスの問題を抱えていたときにもサポートしてくれました。スクートはシステムのアップデート時にリリース ノートの一部の情報を見逃した結果、技術的な問題が発生して、給与の増額分を社員に提供できなくなりました。スクートは標準のカスタマー サポート チャンネルからトラブルシューティングをエスカレートしましたが、遠く離れたサポート拠点との時差が原因でこれらの問題の解決には時間がかかると予想されました。

ですが、Workday のサービス チームの対応は迅速でした。Tan 氏は次のように述べています。「Workday の積極的な対応のおかげで、Workday のアカウント マネージャ、コンサルタント、トレーナーたちが即座に手を差し伸べてくれました。彼らの業務ではなかったにもかかわらずです。そのため、この問題を非常に短時間で解決し、遅延を最小限に抑えて、給与の増額分を提供できるようになりました。」

スクートは現在、Workday リクルーティングをシステムに追加しています。これまで Workday には応募者追跡システム (ATS) として使用できるアプリケーションがありませんでした。現在、アプリケーションはアップグレードされ、スクートの複雑な採用プロセスに対応できる機能が追加されています。このアプリケーションにより、HR マネージャは応募者の個人情報を応募者の採用プロセスに従って転送できるため、管理タスクが大幅に簡略化されました。

「Workday は当社と同じ考え方や方針を持っています。先日は今後導入する機能の候補としてチャットボットについて話し合いましたが、Workday ではすでにチャットボットへの取り組みが進んでいることがわかりました。チャットボットは業界でも比較的新しい技術です。Workday のチャットボットを近日中に当社で使用できるか評価する予定です。」と、Ng 氏は述べています。

### お客様とともに成長するパートナー

スクートは次の会計年度に Workday での機能をさらに強化することを計画しています。また、Workday がワークフォースの効率を向上できると期待しています。Tan 氏は次のように述べています。「私たちは社員数の削減を計画しているのではなく、システムを通じて各社員の役割をより効率化することを計画しています。」 Workday のアプリケーションはビジネスと同じ速度で進化し、スクートに新しい機会を提供してくれます。Ng 氏は次のように

述べています。「当社では常にオートメーションを改善する取り組みを続けています。今も継続しています。この取り組みをしっかりとサポートしてくれるのが Workday です。Workday のアプリケーションは 6 か月ごとにアップデートされ、役立つより強力な新機能が追加されます。」

Tan 氏は次のように述べています。「Workday の現実的な点にも好感を持っています。一部の作業プロセスが Workday のシステム上で設定できない可能性があるため、私たちが柔軟に対応する必要があることを初期段階から話してくれました。また、Workday のアプリケーションが、当社のビジネス要件を満たすかどうかについても率直に話してくれます。Workday は本当の意味でのパートナーです。単にシステムを販売しているわけではなく、私たちのビジネスの成長をどのようにサポートできるかを常に考えています。」

