

## 事業成長に貢献する人事システムとして活用

セブン・イレブン オーストラリアが探し求めたものは、実績のある、クラウドベースのシームレスなエンドツーエンドソリューションでした。

### 課題

セブン・イレブン オーストラリアには 43 年の歴史があり、創業以来ずっと同じ人事システムと人事プロセスを使ってきました。すべての業務が手書きによる紙ベースで行われ、システム同士も連携されていない状態でした。社員データが一元管理されず分散しているため、ビジネス上の意思決定に役立つインサイトが得られません。データが不十分なことが多く、レポート機能に制約があり、作成にも時間がかかっていました。「当社のエコシステムの中にどのような従業員がいるかを明確に把握できない状態でした」と、同社で人事パフォーマンス責任者を務める Christine Davall 氏は振り返ります。「全店舗にいる正社員、契約社員、派遣社員、臨時従業員の人数をすぐに調べることができないという課題に直面していました。彼らの勤務店舗、在職期間、性別、能力、資格、ダイバーシティの属性、キャリアの目標、職歴も、すぐには分かりませんでした。チェーン内で従業員 1 人の勤務店舗や勤務時間が変わるたびに、担当者はいくつもの紙の書類を記入しなくてはならず、しかも作業の多くは重複していたのです」コンビニエンスストア最大手の座を維持するとともに、2030 年までに顧客との取引件数 10 億件を達成するという目標を実現するため、同社は今までにはない方法で従業員を管理して意欲向上を図る必要がありました。そこで、有意義なインサイトを得てビジネスに活用し、従業員がそのインサイトに従ってアクションを取れるように権限を委譲したいと考えました。そのニーズは人事改革を超えるものであり、目標は、人事部門をそのプロセスの中心的な役割に据え、ビジネス全体を刷新することでした。同社が目指すのは、生産性を高め、意思決定の質を高め、エンployee エクスペリエンスを素晴らしいものにすることだったのです。

### “

Workday は当社の価値観に力強く寄り添ってくれます。顧客のニーズを最優先してくれ、柔軟で革新的です。Workday を使っていれば、今後ずっと進化を続けられるとも感じました。

#### Christine Davall 氏

セブン・イレブン オーストラリア、人事および  
コミュニケーション部門の人事パフォーマンス責任者

### Workdayを導入した理由

既存の給与計算システムとの統合実績があり、MuleSoft のミドルウェアと統合できることが条件でした。また、直感的に使える、優れたユーザーエクスペリエンスがあり、リアルタイムデータとモバイルに対応していることも必要でした。Davall 氏は、「強い意志を持ってソリューションを磨き続け、変革を後押ししてくれるパートナーを探していました。当社のビジネスに対応できるだけの十分なデータセキュリティ機能と高度な分析能力を備え、スケーラビリティがあるソリューションが必要でした」と語り、次のように続けます。「Workday を選択した最大の理由は、当社のビジネスを理解しようと親身になって対応してくれたからです。製品を販売して終わり、ではないという意味が伝わってきましたし、謙虚で洞察力があり、私たち顧客中心に考えてくれました。また、Workday のエンドツーエンドの製品は実に優れていたうえ、他社のシステムで当社の戦略の遂行とビジネスの前進に利用したいと考えていたシステムを統合した実績もありました」



## セブン・イレブン オーストラリア

### Overview

- オーストラリア最大手のコンビニエンスストアチェーンで、店舗の大多数が自社ネットワークのフランチャイズ店
- ビクトリア州、ニューサウスウェールズ州、首都特別地域、クイーンズランド州、西オーストラリア州に 700 店舗以上を展開
- 本社をメルボルンに置き、オーストラリア人の社員を 9,000 人以上雇用

### 利点

Workday 実装の第 1 フェーズが完了した段階ですでに、以下の成果が得られました。

- 社員データをひとつにまとめた統合ビュー
- スタッフのビザ管理を支援する、動作が速く使いやすいコンプライアンス機能
- デジタル化と合理化によって使いやすくなったエンployee エクスペリエンス
- マネージャーやディレクター向けのセルフサービス機能
- データは透明性が確保され、強化されたアナリティクス機能および高度なレポートに使える
- 人財の能力開発およびパフォーマンス向上につながる的確な意思決定

### Workday Applications

- Human Capital Management
- Recruiting
- Learning

## 詳細 / 結果

セブン-イレブン オーストラリアが本稼働を開始してからわずか4か月で、新しいシステムはモバイルを中心に従業員に驚くほど定着しました。Workdayのシステムが非常に使いやすかったためです。リクルーティング、オンボーディング、パフォーマンスおよび目標設定、ESS（従業員セルフサービス）のビジネスプロセスがどれも頻繁に活用されています。Davall氏は次のように述べています。「当社はお客様にデジタルテクノロジーを使って革新的なサービスを提供しています。今では、同じエクスペリエンスを社員にも提供できるようになりました。書類への記入やスプレッドシートへの手入力はいも必要ありません。オンボーディングからトレーニング、能力開発に至るまでの業務がツールのデジタル化で変わったことを、彼らに実感してほしいと考えています。エンployeeエクスペリエンスが優れていれば、社員が長く勤めてくれると信じているからです」

- パフォーマンスの向上
- コストパフォーマンス
- 価値ある意思決定

### パフォーマンスの向上

Workdayのソリューションを導入したことにより、セブン-イレブン オーストラリアのマネージャーとディレクターは、レポート、アナリティクス、ラーニング、パフォーマンス、およびタレントの機能をまとめた新しいモジュールを利用できるようになりました。Workdayのシステムにデータが蓄積されていくにつれ、社員に能力開発のチャンスを与えパフォーマンス目標を明確に示すことができるようになり、結果として企業としての能力を高めることができるようになります。チームのリーダーたちはパフォーマンスの管理機能を大いに活用し、そのチームのメンバーが各自の目標がなんであるかはっきり分かるようにしています。店舗の店長にとっては、Workdayが導入されたことで、不要な管理業務がなくなりました。「店長は、より多くの時間をエンployeeエクスペリエンスに割けるようになり、中でもパフォーマンスとタレントの管理に注力できるようになりました」とDavall氏は語ります。

### コストパフォーマンス

Davall氏は次のようにも述べています。「人事担当者の多くが、エンタープライズソリューションのライセンス費用に悩んでいると思います。ただし、そこで見逃しているのが、ソリューションの導入から終了までのライフサイクル全体で発生するコストです。プロバイダによっては、最初は安価でも、後からアドオンの購入が必要になる場合もあります。ライセンス費用だけに着目するのでは不十分であり、次のような要素も含めて、コストをトータルで考える必要があります。導入したソリューションを社内でサポートするのに、どれだけの人員が必要でしょうか？そして、そのサポートはどのくらい続けなければならないのでしょうか？ビジネスニーズは必ず変化していきますが、それに対応するためにプロセス構成の見直しと強化はどのほど簡単にできるのでしょうか？他社のITシステムでは、パッチを追加するのに、どれだけの費用がかかるのでしょうか？変更に伴うリグレッションテストの実行はどのくらい難しいのでしょうか？その投資は長期的に活用でき、ワークフォースプランニングや財務ソリューションといった他の主要システムとも将来にわたり連携できるものですか？安い価格につられてソリューションを購入するのは、車を購入した後になってホイールキャップに追加料金がかかると気づくようなものです」

### 価値ある意思決定

セブン-イレブン オーストラリアにとって最大のメリットの1つは、データから得られたインサイトを基にデータを根拠とした意思決定が可能になったことです。「キャッシュフローにも、すでに大きな成果が表れています。たとえば、有給休暇の残日数と休暇の記録漏れの管理方法です。クリスマスの休業時には、だれがいつ休暇を申請したかすぐに確認できました。以前のレガシーシステムでは、これほど素早く確実に把握することはできませんでした」とDavall氏は振り返ります。「Workdayの導入前なら、州ごとの欠勤率や社員配置を確認するのに数週間かかっていました。それが今では、データを手元ですぐに確認できるので、わずか数分で正確なレポートを経営陣に示せるようになりました」同氏はこう続けます。「以前の人財配置は事後対応的なものであり、誰でもよいから店舗に配置してシフトを埋めることだけを考えていました。私たちは今、未来を先取りできるような戦略を立てられるようになっています。さまざまなことを考えたうえでの配置を行っています。この店舗で特に必要とされるスキルを持った従業員はいるのか？社員には労働意欲があるか？社員はキャリアアップのため短期間で転職するものと考えてのではなく、長期間セブン-イレブンで働くと考えているか？」

“

Workdayは、革新的な人事テクノロジーソリューションを提供してくれるパートナーだと感じました。Workdayの素早くそして常に改善していく姿勢が、エンドユーザーを最優先するという当社の人事戦略を強化してくれます。

“

Workdayとなら、今後のビジネスに限りない可能性が広がっていると思います。夢のようなパートナーシップです。Workdayを活用することでビジネスを変革し続け、オーストラリアのコンビニエンスストア業界で最大手の座を維持できることを確信しています

#### Christine Davall氏

セブン-イレブン オーストラリア、人事評価、ピープル、コミュニケーション責任者

