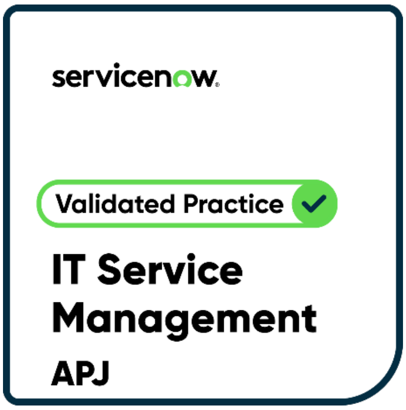
【お知らせ】

HITACHI

2026 年 1 月 21 日
株式会社日立ソリューションズ

ServiceNow から、CSM および ITSM 分野で国内パートナー初の「Validated Practice」認定取得



株式会社日立ソリューションズ（本社：東京都品川区、取締役社長：森田 英嗣／以下、日立ソリューションズ）は、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）が提供するサービス「Customer Service Management（CSM）」および「IT Service Management（ITSM）」において、国内パートナーとして初めて「Validated Practice」認定を取得しました。

「ServiceNow」は、組織内の業務をデジタルワークフローによって統合、自動化するプラットフォームで、社内 IT サービス管理や顧客向けサービス管理など幅広い分野のサービスを提供しています。今回の認定は、Consulting & Implementation パートナー[*1] の中で、特に優れた導入体制を確立している企業であることを証明するものです。

日立ソリューションズは、2012 年に ServiceNow と日本初の販売代理店契約を締結し、これまでに約 140 社の企業へ導入支援を行ってきました。単なるスキルや資格の有無だけではなく、組織全体の戦略やガバナンス、人財育成、導入・販売プロセス、カスタマーサクセスの実績など、包括的な評価を受けました。

*1　お客さまにコンサルティングや実装サービスを提供し、展開、導入、継続的な運用サポートを開拓するパートナー企業

ServiceNow が認定する「Validated Practice」について

本認定は、ServiceNow が定める導入実績、技術的専門性、そして何より高い顧客満足度の基準をクリアしたパートナーのみに授与されるものであり 、日立ソリューションズが高い水準の導入品質とカスタマーサクセス実現能力を有することを、グローバル基準で公式に評価し、証明するものです。

これまでの実績

日立ソリューションズは、日本で初めて「ServiceNow」を販売開始しました。ServiceNow のパートナープログラムでは、実装品質やお客さまの高評価に基づき、限られた企業のみが認定される最上位資格の「Elite」を維持しています。お客さまの DX 戦略に基づいた継続的な提案を行い、伴走型での支援や運用定着にも積極的に取り組み、これまでに約 140

社の企業への導入実績があります。また、これまでのノウハウを生かしたテンプレート提供に加え、「ServiceNow」を活用してさまざまな業務の進捗管理を支援する「業務プロセス可視化ソリューション for ServiceNow」も提供しています。
https://www.hitachi-solutions.co.jp/servicenow/reason/

今後の取り組み

日立ソリューションズは、従来の社内 IT サービス管理や顧客向けサービス管理にとどまらず、AI エージェントの積極的な活用を提案します。豊富なデジタルワークフローとデータ利活用の実績をもとに、AI の活用拡大を支援し、企業の業務改革を加速します。今後も AI を活用した生産性向上と企業変革を力強くサポートしていきます。

エンドースメント

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＆チャネル統括 渡部 洋史氏よりコメントをいただいています。
「日立ソリューションズが、ServiceNow の CSM および ITSM 分野において、国内パートナーとして初めて Validated Practice 認定を取得されたことを、心より歓迎いたします。本認定は、グローバル基準に基づく高い導入品質と顧客満足度を継続的に実現してきた実績を評価するものです。2012 年のパートナーシップ開始以来、日立ソリューションズは日本市場における ServiceNow ビジネスを牽引し、多くのお客さまの DX を成功に導いてこられました。今後も、日本市場をリードするパートナーとして、AI を活用した業務変革と価値創出を共に推進していくことを期待しています。」

日立ソリューションズについて

日立ソリューションズは、お客さまとの協創をベースに、最先端のデジタル技術を用いたさまざまなソリューションを提供することで、デジタルトランスフォーメーションを実現します。欧米、東南アジア、インドの各拠点が連携し、社会や企業が抱える課題に対して、グローバルに対応します。
そして、人々が安全にかつ安心して快適に暮らすことができ、持続的に成長可能な社会の実現に貢献していきます。
詳しくは、日立ソリューションズのウェブサイト(https://www.hitachi-solutions.co.jp/)をご覧ください。

日立ソリューションズの AX の取り組みについて

日立ソリューションズグループは、IT 人財不足に備えた生産性向上、市場での競争力強化に向けて、「DX by AX toward SX」というコンセプトの下、国内外の拠点の従業員全員が AI や生成 AI、AI エージェントを活用し、高い付加価値を創出することをめざしています。
具体的には、AI エージェントや生成 AI を活用した開発のユースケース、よくある社内問い合わせ対応など、特定の業務向けのチャットボットが集約されたイントラの専用サイトも整備しています。また、活用促進に向けて、アイデアや事例を募集する全社コンテストも開催しています。

ソリューションに関するお問い合わせ先	**報道機関お問い合わせ先**
	担当：秋山、竹谷
株式会社日立ソリューションズ	株式会社日立ソリューションズ
	経営企画本部 広報部
https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/	koho@hitachi-solutions.com

※　記載の会社名、サービス名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

――

このお知らせに記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL など)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。

――