



グローバル製造業ヨコオ「WalkMe導入で定着化と教育コストゼロを実現」ServiceNowのグローバル運用における運用負荷も大幅削減～

August 21, 2025



デジタルアダプションプラットフォーム「DAP」の世界的リーダーであるWalkMe株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：小野真裕、以下WalkMe）は、1922年創業の老舗電子部品メーカーであり、海外売上比率80%超のグローバル製造業である株式会社ヨコオ（本社：東京都千代田区、代表取締役：徳間孝之、以下ヨコオ）が、グローバル規模でのITツール定着と活用を継続的に支援する基盤としてWalkMeを導入し、ServiceNowの活用において顕著な成果を上げたことを発表しました。

課題	解決
導入時のトレーニングを外部委託してもコストがかかる割に成果が上がらない	業務を回しながら悩まず使える環境を整え トレーニングコストを削減
クラウドの進化のスピードが速く 変更点が周知徹底されないままミスを招く	システムに手を加えずに変更点を速やかに 反映しメリットをいち早く享受
稼働後の問い合わせ対応に追われ 本来業務にリソースを集中できない	画面上でのガイダンスで自己解決を促し サポート業務の負荷とコストを軽減

創業100年を迎える老舗のグローバル製造業、株式会社ヨコオは、創業者 横尾忠太郎氏が職人時代に培った精密パイプ加工の技術をもとに、世界の電子・電機・自動車メーカーに向けて革新的な電子部品を提供し続けてきた企業です。腕時計のバネ棒やロッドアンテナ、車載用マイクロアンテナ、医療用カテーテル部品など、人々の暮らしの安心・快適を支える製品群を生み出してきました。

現在は、車載通信機器、半導体回路検査用コネクタ、医療用微細精密部品などを主力とし、グローバルに生産・営業拠点を展開。多くのトップメーカーを顧客に持ち、高いセキュリティと業務標準化が求められる環境の中で、IT資産の正確な把握と柔軟な対応が常に求められています。

こうした背景のもと、ヨコオではServiceNowを基幹プラットフォームとして採用。グローバル規模でのスムーズな運用・定着を実現する手段とし

てDAPのグローバルリーダーであるWalkMeを導入しました。

WalkMeは、単なる定着支援にとどまらず、ユーザーが迷わず操作しながら自然と業務理解を深められる“自走型のガイダンス”を実現し、システムの進化や運用変更にも柔軟に対応できる仕組みを提供します。ヨコオではServiceNowの初期展開にあたり、業務フローやユーザー特性に応じてインアプリ・ガイダンスを段階的に設計。従来必要だった数百万円規模のトレーニングを行うことなく、利用定着と運用効率化を同時に実現しました。さらに、手順書の改訂や問い合わせ対応といった運用負荷も大幅に軽減。導入初期からWalkMe上でのガイダンス設計を業務理解に応じて段階的に進めたことで、従来型の一括トレーニングや手順書整備に頼らずとも、ユーザーが自律的に活用を開始できる環境が整っています。

この取り組みは、単なる初期定着の効率化にとどまらずIT活用を起点に継続的な理解促進 業務最適化を図る「変化に強い運用基盤」を構築した点においても意義のある事例といえます。今後、同社はServiceNowのグローバル展開にあわせてWalkMeの活用範囲をさらに拡大していく予定であり、より一層の役割を担っていくことが期待されます。

WalkMe 会社概要

SAPの一員であるWalkMeは、世界をリードするデジタルアダプションプラットフォームDAPを開発した先駆者であり、企業があらゆるアプリケーションやシステムにおける技術的变化を乗り越える手助けをしています。10年以上の経験を活かしWalkMeのプラットフォームは生成AIを統合し、積極的にアクセス可能かつ実行可能なインサイトを提供します。私たちのコンテキストに基づくソリューションは、ユーザーがどんなワークフローでもスムーズに進めるようガイドし、デジタルフリクションを特定 解決して、すべての部門における重要な業務プロセスの円滑な実行を確実にします。旭化成、荏原製作所、富士通、アメリカ国防総省などのグローバルリーダーから信頼されるWalkMeは、企業がソフトウェア投資のROIを最大化し、人中心のデジタルトランスフォーメーションを推進する力を与えます。

お客様事例はこちら。 <https://www.walkme.com/jp/customer-stories/>

詳細はウェブSNSをご覧ください。

<https://www.walkme.com/jp/>

<https://www.facebook.com/walkme.japan>

<https://www.linkedin.com/company/walkme-japan/>

<https://twitter.com/WalkMeJapan>

公式チャンネル： <https://www.youtube.com/@WalkmeSF>

日本語再生リスト： <https://youtube.com/playlist?list=PLMcF2BRKbfSRvp9qkBvXPW6dr0L-9OYEU&si=AUyyKT65iiBFLJ9q>