**ServiceNow Japan　村瀬社長インタビュー：**

**現場のローコード／ノーコード開発はDX人材不足を解決できるか？　ServiceNowが注力「市民開発」の核心は**

<https://www.itmedia.co.jp/enterprise/articles/2107/14/news035.html>

1. **企業のDX推進に向けてビジネス現場でアプリケーションを開発する「市民開発」の動きが注目されている。この分野にいち早く注力しているのが、企業向けクラウドサービス大手のServiceNowだ。「市民開発の促進は当社の使命だ」と話すServiceNow Japan執行役員社長の村瀬将思氏に、その意図や取り組みを聞いた。**
2. **2021年07月14日 07時15分 更新**

**[**松岡功 高木理紗，**ITmedia]**

　今、「市民開発」に注目が集まっている。市民開発とは、企業がデジタルトランスフォーメーション（DX）を進める中で、ノーコード／ローコード開発ツールを使ってビジネス現場のエンドユーザーが必要なアプリケーションを開発することにより、ビジネスニーズに素早く対応していこうとする動きを指す。

帽子をかぶっている少年

中程度の精度で自動的に生成された説明  
ServiceNow Japanの村瀬将思氏

　これまで企業のアプリケーションはIT部門がプロコード開発ツールを使って開発してきたが、エンドユーザーに使いやすいノーコード／ローコード開発ツールが登場したことで、市民開発の動きがここにきて大いに盛り上がってきている。

　そうした中で、この分野にいち早く参入して市場をリードしているのが、企業向けクラウドサービス大手のServiceNowだ。その日本法人であるServiceNow Japan執行役員社長の村瀬将思氏は、「市民開発の促進は当社の使命だ」と話すが、それは一体どういうことか。その詳細をインタビューで聞いた。

1. **併せて読みたい関連記事**

* [ServiceNowの新サービスで見えた　「ノーコード開発ツール」導入で失敗を防ぐ2つのポイントとは](https://www.itmedia.co.jp/enterprise/articles/2103/15/news050.html)
* [ノーコード／ローコード開発を支援　ServiceNow、Now Platform最新版を提供開始](https://www.itmedia.co.jp/enterprise/articles/2103/12/news146.html)
* [テレワーク需要で成長のServiceNow、2021年の日本市場「4つの注力ポイント」は](https://www.itmedia.co.jp/enterprise/articles/2103/02/news046.html)

1. **ノーコード／ローコード開発ツールで「市民開発」に注力する背景は**

　冒頭、村瀬氏から同社の業績を巡って威勢のいい話を聞いたので紹介しておこう。

　ServiceNowは、企業のさまざまな業務を「デジタルワークフロー」で連携させることで「自動化できる業務はITに任せ、人は付加価値の高い仕事に専念する」ことを目指す。同社の売り上げは、2020年12月期に前期比32％増の43億ドルに達し、独立系クラウドサービス専業ベンダーとしてはSalesforce.comを追いかける規模の存在となった。

　同社はこのほど、2024年12月期に売り上げ100億ドルを目指すと明らかにした。いわば「1兆円企業」への挑戦である。高い目標に見えるが、今後4年にわたって年間成長率33％を維持できれば達成できるので、今の勢いから行けば実現の可能性は大いにある。

　そんな同社が今後さらに強化を目指す分野を示したのが、図1だ。上記の売り上げ目標も明示するホットな内容だが、右上の赤線で囲まれた部分に記されているのが、いわゆる市民開発の分野だ。村瀬氏によれば「相当の市場規模になると予測しており、事業として相当の成長を見込んでいる」とのこと。具体的に、どのような取り組みが進んでいるのか聞いてみた。

タイムライン

自動的に生成された説明  
ServiceNowの今後の戦略分野（出典：ServiceNow Japanの資料）

1. **市民開発を支える「デジタルプラットフォーム」の要件**

　村瀬氏は、市民開発を取り巻く市場環境について「米国でも100万人規模でIT技術者が不足しており、しかも最先端の技術者はGAFA（Google、Apple、Facebook、Amazon.com）のような巨大プラットフォーマーや最先端ベンチャー企業に雇用されていくのが現状だ。その結果として、ユーザー企業向けのアプリケーション開発や、ユーザー企業内でアプリケーション開発を行う技術者の不足が深刻化している」と話した。

　その意味では、市民開発の動きは技術者不足という差し迫った事情が背景にあるものの、逆に言えば、ビジネス現場での発想を生かすことができる新しいタイプの技術者を育成する絶好の機会でもある。そうした技術者たちにノーコード／ローコード開発ツールを活用してもらい、IT部門だけではカバーできなかったアプリケーション開発の領域を広げ、ひいては企業全体の経営変革を目指したDXを推進していこうというのが、市民開発の根本的な狙いだ。

　「ただ、市民開発を進めていくために必要不可欠なものがある」

　村瀬氏はこう話して図2を掲げ「それは、市民開発、さらにはDXを支えるための『デジタルプラットフォーム』だ」と説いた。

ダイアグラム

中程度の精度で自動的に生成された説明  
市民開発を支える「デジタルプラットフォーム」の要件（出典：ServiceNow Japanの資料）

　図2の左側に描かれているのは、デジタルプラットフォームで実現する「分かりやすいインタフェース」「デジタルワークフロー」「市民開発」によって「革新的なサービスモデル」を生み出していく動きを示したものである。

　そして右側の図は、上から下へとコードを書く技術のハードルを下げていくとともに、下から上へとプログラマー教育を施していくことで、市民開発の裾野を広げていく動きを示したものだ。「Microsoft Excel」を操作できる程度のスキルがある人なら、ローコード開発までは修得できる可能性が十分にあるという。

　こうした2つの動きを、村瀬氏は「デジタルプラットフォームの要件」だと説明した。

　では、ServiceNowによるデジタルプラットフォームとはどのようなものか。図3は同社が提供するサービスの構成を表したものだが、中段に記されている「Now Platform」と呼ぶPaaS（Platform as a Service）がそれだ。

グラフィカル ユーザー インターフェイス, Web サイト

自動的に生成された説明  
ServiceNowが提供するNow Platformを中心としたサービスの構成（出典：ServiceNow Japanの資料）

　Now Platformは、ワークフローをはじめ、データベース、AI（人工知能）、アナリティクス、ユーザーエクスペリエンスといった機能を持つだけでなく、図の下段に記されている各業務のシステムとも連携し、横断するワークフローを提供する。さらに、同プラットフォームはIT業務をはじめ、従業員や顧客向けのワークフローを展開できるSaaS（Software as a Service）を提供する。その一環で、図3において赤線で囲まれている「クリエイター向けワークフロー」が、すなわち市民開発の領域である。

1. **創業者のビジョンが現実になってきた市民開発の広がり**

　Now Platformは市民開発を支えるプラットフォームを伴っているが、その仕組みは果たしてどのようなメリットをユーザー企業に提供するのか。村瀬氏は次のように答えた。

　「最大のメリットは、開発、展開、運用のガバナンスを企業全体のIT環境として効かせられる点にある。これまでもビジネス現場でアプリケーションを開発することはあったが、個別の組織がつくるので、サイロ化したアプリケーションばかりになってしまい、基幹業務システムと連携すれば効果的なアプリケーションも少なくなかった。そうした課題を解消するためには、企業全体のIT環境にガバナンスを効かせられる共通のプラットフォームを導入するのが得策だ」

　そうしたプラットフォームを活用できるように、ノーコード／ローコード開発ツールの技術レベルが上がってきたこともユーザーのメリットにつながっている。その点を端的に描いたのが図4だ。この図は、上からプロコード、ローコード、ノーコードのそれぞれの開発段階で取り組む内容を記している。共通のプラットフォームがあれば、必要な技術やノウハウをライブラリ化して上から段階的に落として広げていける。

ダイアグラム, タイムライン

自動的に生成された説明  
市民開発における秩序と裾野拡大（出典：ServiceNow Japanの資料）

　さらに、村瀬氏は「市民開発をうまく進めていくためには、技術面だけでなく、そのための組織体制を構築することも重要だ」とも話す。「ガバナンスの観点からIT部門内でアプリケーション開発のスキームを構築したり、CoE（Center of Excellence）のような市民開発チームを設けて展開したりしていくことが望ましい」と説明した。

　これまで市民開発をテーマに村瀬氏へのインタビューのエッセンスを紹介してきたが、同氏は企業姿勢として以下を最も強調していた。

　「市民開発の促進はServiceNowの使命だ」

　なぜ、使命なのか。それはServiceNowを2004年に設立した創業者のフレッド・ルディ氏が最初に掲げたビジョンに直結するからだ。そのビジョンとは、次の通りである。

　「創業時に掲げた私のビジョンは、現場の人々が効率的に仕事を進めるためのクラウドベースのプラットフォームを立ち上げることだった」

　村瀬氏は、「今、市民開発の動きが着実に広がってきている状況を目の当たりにすると、創業者の思いが現実のものになりつつあると実感している」と話す。

　ServiceNow Japanは、日本の市民開発をさらに支援していくため、Now Platformの強化とともにノーコード／ローコード開発ツールの拡充も図っている。この分野はこれから激戦市場になっていくことが確実視されるが、ServiceNowが確固たる存在感を示し続けられるか、注目していきたい。

Copyright © ITmedia, Inc. All Rights Reserved.

[[ITmedia Inc.](https://corp.itmedia.co.jp/)](https://corp.itmedia.co.jp/)