

グローバル人事システムをWorkdayで構築、 ためたデータをAIで使いこなし企業文化も変革する

メルカリは、お客さま同士が持つ価値をウェブ上で循環させるといった新たな消費行動を定着させ、流通総額を1兆円の大台に乗せました。さらなる成長を実現するために、人的資本運営を実践し、グローバルな人事制度を構築しました。

メルカリは「あらゆる価値を循環させ、あらゆる人の可能性を広げる」というミッションを掲げています。現時点(2024年現在)での日本での利用者数が2300万人ほどであることから、まだ大きな成長の余地があると考えています。そのため、世界の「テックジャイアント」で働くような優秀な外国籍人材も対象に、積極的に採用する考えです。国籍だけでなく性別や年代、価値観などの多様性を受容するDE&IやESGを意識しながら、グローバルで社員数が1万人になっても対応できる人事システムの構築を目指しています。新たな人事システムの特徴は、複数の事業にまたがった共通基盤であることです。世界中の拠点の人事データを集約し、IDマネジメントやタレントマネジメントを実現します。将来的には、人事システムと多数のSaaSがAPIで柔軟に連携するといったオープンな仕組みの構築も見据えています。

Workdayは、メルカリが構築する人事システムの中核として利用されています。さらに、メルカリは蓄積データとAIの活用を模索しています。AIを用いたデータドリブンな意思決定の実現、生成AIの業務への組み込みなど、最新のテクノロジーの採用に取り組んでいます。

人事データが自動的にたまる仕組みを構築

メルカリの人事戦略のゴールは、ミッションビジョンに沿って事業に資すること。そのために、各部門もミッションビジョンを持ち、ロードマップを可視化します。人事部門にとって、人事のコア情報を一つのプラットフォームに集約して一元化することが、メルカリの新たな人事システム構築における最初の一步です。基本情報に加え、各グループ企業の情報、優秀な人材を採用・育成・評価・保持するための活動であるタレントマネジメントを実施するための情報を含めて、Workdayに一元化しました。

これにより、従来の悩み、すなわち部門ごとにExcelなどのスプレッドシートを運用することで業務が属人化し、正確かつリアルタイムな情報が得られないといった課題を解決できました。また、IDマネジメントの徹底にも成功しました。入退社、昇給昇格などの異動があった際に、該当社員の追加や削除といった手続きを、社外のシステムを含めて自動的に実施できるようになったのです。

月次のオペレーションなど人事業務を運用することで、属性、報酬、評価などのデータが自動的にWorkdayにたまっていき、それを人事ダッシュボードで一元的に確認できます。そこでようやく、「たまったデータをいかに活用するか」という次のステージに進めます。



mercari

企業概要

2013年に設立。フリマアプリ「メルカリ」の企画・開発・運用を手掛けています。ユーザーフレンドリーなインターフェースと迅速な取引を実現するプラットフォームを提供し、スマートフォンやPCで簡単に商品を買売できることが評価され、急成長しています。AIを活用したユーザー支援機能や安全な取引環境を提供するための取り組みを強化。東証プライムに上場しており、グローバルな展開を進めています。

企業URL

<https://about.mercari.com>

結果

- ・ 人事データが自動的にたまる仕組みを構築
- ・ 目指すのはよりオープンなシステム
- ・ 人的資本経営実現に向け「データ×AI」を推進

Workday製品

- ・ Workday HCM



「人事のコアとなる情報をWorkdayに一元化したことで、ためたデータを有効活用するための施策を考えられるようになりました」

村田 隆一 氏

HR Data Management Manager

目指すのはよりオープンなシステム

市場をリードする同社は、システムにも最新のテクノロジーを求めています。将来を見据えてシステムをよりオープンにしていく考えです。ユーザーインターフェースをさらに使いやすくし、外部のSaaSともAPIで連携してデータを出し入れできるといった仕組みを構想しています。

また、コロナ禍を経て、モバイル環境の重要性が高まっています。メルカリは、モバイル経由でのWorkday利用を許可しています。多くの社員が、コラボレーションツールなどの機能を自ら進んで作成するという企業文化がある中で、モバイルを絡めたシステムの変革も期待されます。

人的資本経営実現に向け「データ×AI」を推進

メルカリは「世界中の多様なタレントの可能性を解き放つ組織」の実現を、人的資本経営における基本的な考え方としています。既にエンジニア職の半数が外国籍の人財です。そうした環境を実現するためのバリューを「Go Bold: 大胆にやろう」「All for One: 全ては成功のために」「Be a Pro: プロフェッショナルであれ」とし、人事システムも、採用、目標設定、評価、育成を含めて、それを軸にしています。そして、バリュー実現のために注力しているのが、Workdayを中心としたシステムに蓄積したデータを、AIで活用する取り組みです。

いま急ピッチで進めているのが生成AIの活用です。メルカリ内の組織の業務をAIで効率化し、やがて既存の事業に応用します。最終的には、生成AIを前提にした新サービスを開発し、顧客に価値を提供するというビジネスモデルへの変革を目指します。メルカリの経営陣は、会社全体、そして人事を含めた各部門に、生成AIの業務活用を呼び掛けています。

会社全体としては、生成AIが大きな改善効果をもたらす分野を特定し、その分野でPoC (概念実証) を実施し、効果を定量的または定性的に評価します。それに応じて、該当する業務を、生成AIを活用した新たな方法に置きかえていきます。

また、人事部門では、人事とエンジニアがチームを組んで、生成AIの利用アイデアを持ち寄るハッカソンを実施しました。外国籍の人材にもわかりやすい「やさしい言葉」を使っているかを知らせるツール、採用面接官向けツール、ウェブ会議の内容を日英で書き起こしてくれるツールなど、数百のアイデアが集まりました。最も評価されたのは、社員が自ら記入する目標設定へのフィードバックを支援するAIです。社員が記入した目標に対して、Workdayが管理する人事評価基準をもとに、AIが「期待以下です」など具体的にコメントします。これにより、メルカリ独自の評価基準に沿いながら、評価者であるマネージャーにあまり負荷をかけずにコメントできます。さらに、社員からは、評価基準を満たす高度な目標設定を引き出せるため、組織の全体的な能力向上を図れます。

こうしたアイデアからも、Workdayに集約したデータから、AIがさまざまな価値を引き出せることがわかります。



ワークデイ 株式会社 | contact.japan@workday.com | www.workday.com/ja-jp

©2024 Workday, Inc. All rights reserved. WorkdayおよびWorkdayのロゴはWorkday, Inc.の登録商標です。その他のすべてのブランドおよび品名は、それぞれの所有の商標または登録商標です。本事例は2024年5月時点の情報をもとに作成しています。