



DX 最前線！AI時代の業務プロセス ～業務自動化技術とAIで加速するインテリジェントな 業務改革～

BPM(Business Process Management)の最先端事例、技術を紹介する第14回「BPMフォーラム2019」が、2019年11月13日(水)に、東京千代田区丸の内JPタワーホール&カンファレンスで、開催されました。この中で、日本アイ・ビー・エム社から、RPAだけでなく、最適な自動化技術を組み合わせて業務プロセス改革を実現した事例および最新のソリューションについて講演がありました。



日本アイ・ビー・エム株式会社
IBMクラウド・インテグレーション事業部
シニアITエンジニア
有衛 恵子 氏

● ビジネスを取り巻く環境とデジタル化

ビジネス環境のキーワードとして、「2025年の壁」が世間をにぎわしています。経済産業省が2018年に発表した「DXレポート」によると、2025年以降、複雑化、サイロ化、ブラックボックス化したレガシーシステムをそのままにしておいた場合、日本経済は、毎年12兆円の損失を被ることが予想されています。そのため、レガシーシステムの不要なところは捨て、軽量化、塩漬け、刷新といった整理を行い、アプリケーションをモダナイゼーションする必要があります。

また、人間と機械の作業時間の割合は2025年に逆転し、52%が自動化されると推計されています。そして、7500万もの仕事が減り、新しい技術やビジネスの創出により、約2倍の1億3300万もの仕事が生まれるといわれています。今後、数年以内にスピーディに自動化を進めて、新しいビジネスの創出や従業員のスキル向上にシフトする必要があります。

しかし、新しい技術やサービスが提供されても働き方が変わらなければ、非効率のままの複雑な業務プロセスが残り、新たな作業が発生することが考えられます。デジタル・トランスフォーメーション(DX)の目的は、単にDXの技術を取り入れることだけでなく、変化に俊敏に対応できる企業文化や体質に変革することであり、この変革ができれば、新しいサービスをいち早く顧客に届けることが可能になります。

また、同時に業務プロセスの課題を見直し、プロセスをデジタ

ル化することも重要です。今後インターネットを通して、収集されるデジタルデータを活用し、瞬時に新サービスを提供していくためにはプロセスのデジタル化が不可欠になります。

次に、企業における業務と自動化の種類には、繰り返し業務では「手作業の自動化」、管理業務では「読み取りの自動化」、部門内や企業全体にわたるプロセスでは「管理・制御や意思決定」の自動化があり、さらに「エキスパート業務支援」の自動化などがあります。弊社ではこれらの自動化の仕組みを実現するため、IBM Automationプラットフォームとして、それぞれの自動化を支えるソリューションを提供しています。

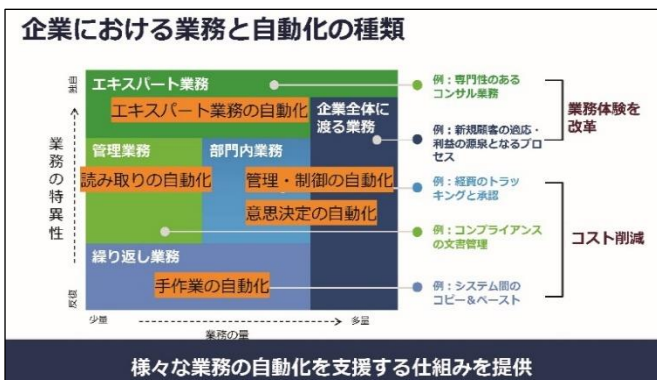
● プロセス・デジタル化推進事例

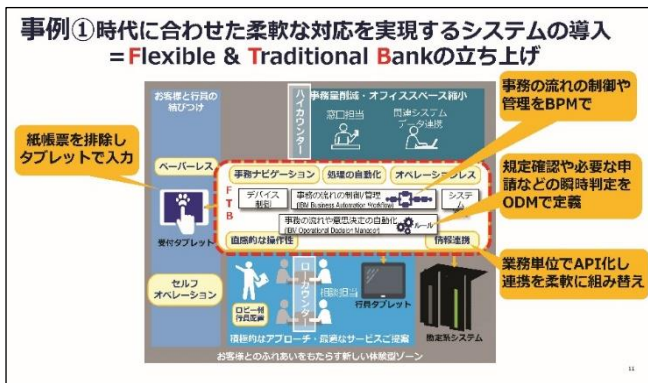
このソリューションを活用し、お客様がプロセスのデジタル化を推進している3つの事例を紹介します。

一つ目に、琉球銀行様がデジタル変革で事務処理時間50%削減に挑んだ事例です。その背景として、地方銀行にとって有人店舗チャネルはその地域だけが持つ最強のネットワークですが、デジタル化の進展により、ウェブ、モバイル、ATMで金融サービスを受けることができ、来客数が減少していることが課題でした。異業種や他行と差別化をして生き残るためには、人の魅力と価値で差別化を図ることが重要だと考え、複雑化した事務処理を削減し、お客様と触れ合う時間を増やすことが重要であるとの結論に至りました。

また、バンキングシステムの進化により後方の事務作業が複雑化し、属人化しているため柔軟な変更がむずかしく、さらに、システムの外部委託によりコストがかかるという問題がありました。そこで、営業店の改革には、属人化の排除、処理時間の短縮のためペーパーレスやオペレーションレスなど各種レスの促進、構築したシステムの保守の内製化を進めることにしました。

これらを実現するため、時代に合わせた柔軟な対応を実現するシステムとして、Flexible & Traditional Bank (FTB) と名付け、システムを立ち上げました。具体的には、お客様が受付タブレットで新規口座申し込みや住所変更をすることを可能にし、まずペーパ





レス、印鑑レスを促進しました。そして、後方事務にデジタルデータを直接つなぎ、事務の流れの制御や管理のために Business Process Management (BPM) である IBM Business Automation Workflow (BAW) を実装しました。さらに規定の確認や必要な申請などの瞬時判定にはルールエンジンの IBM Operational Decision Manager (ODM) を導入しています。また、基幹システムとの連携が柔軟に組み換えられるように、部門単位で Application Programming Interface (API) を実装しました。

今後、お客様と向き合う時間を大切にするため、銀行の店頭は、ハイカウンターのスペースを縮小し、積極的なアプローチや最適なサービスの提案ができるローカウンターを増やす方向です。

二つ目は、国内の通信会社の事例です。各企業にとって、ネットワークは重要なインフラになっていますが、通信会社にとっては、多品種の新しいサービスを、いち早くお客様に提供することが求められます。そこで、ここでは、より良い顧客体験を提供するために、BPM を活用したプロセス・デジタル化のプロジェクトを発足しました。実際に BPM を導入するには、一般的に1~2年かかることがありますが、ここでは、まず効果を出すことを重視して、スモールスタートでの実証実験から始めました。

例えば回線工事は、オーダーを受けてから実際の工事が終わるまでプロセスとしては長くなりますが、その一部分、オーダーを受注しシステムに登録する作業等のプロセスを実験しました。

従来、人手では間違える可能性があり、体制的にもクロスチェックをするプロセスを BAW を導入し、BPM 化しました。結果、既存の情報システムの連携部分や設定ファイルを作るところも自動化され、各作業者の時間が圧縮され、データの信頼度が上がったためクロスチェックも不要になりました。

今では、効果が非常に出了たということで別のプロジェクトも立ち上がっています。

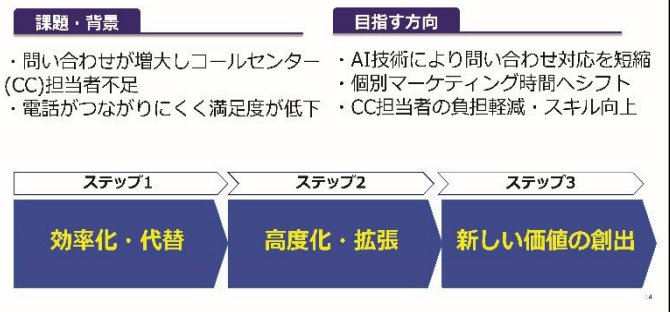
三つ目は、消費財メーカーのコールセンターを改革するための事例です。ここでは、問い合わせが増大したために担当者が不足し、かつ電話がつながりにくく満足度が低下したことが背景にあります。

目指す方向は、AI 技術を活用して対応時間を短縮し、個別マーケティングに時間をシフトして、担当者の負担軽減をすることです。まず、ステップ1では、チャットボットを導入し、製品故障

の問い合わせに対応しました。ステップ2としては、オムニチャネル・ハブを構築し、お客様がチャネルの選択をできるようにしました。

今では、最初にオムニチャネルで得た情報を有人才オペレーターにシームレスにつなぐ仕組みも作り上げ、顧客サービスを向上させています。

事例③消費財メーカー 究極のPersonalized CXを目指して



ステップ3としては、新しい価値の創出に向けてルールエンジン(ODM)を導入しました。各種アプリケーションのルールを一括管理して、顧客の契約情報や対応の満足度などのデータを基に、最適な対応をリアルタイムにオペレーターの画面に出す仕組みも作っています。

● デジタル変革を成功させるために

三つの事例に共通化している成功のポイントは、徹底的な自動化、ユーザ主導、内製化です。

弊社では、自動化に関しては、モデリング、RPA、OCR、ルールエンジン、BPM などの IBM Automation ソリューションがあり、AI を使って知的労働者をサポートする仕組みにアップデートしています。そして、ユーザ主導に関してはオンプレミスが主流ですが、マルチクラウド化対応のため、DX を推進する次世代共通プラットフォームとしてコンテナ化を進めています。さらに内製化に関しては、Low-Code の環境を提供しており、ワークフローやルールエンジンなど全てのソリューションを統一した開発環境でユーザが作成できるようになります。

また、AI 搭載の Automation Digital Worker という新しいソリューションを提供していますが、これは、従来の労働を人間の労働者とデジタルワーカーによるハイブリッドで行い、より人間の労働者が自分の作業に専念できるように自動化する仕組みです。

AI を用いて文章を理解、意思決定し、アクションするもので、メールの自動送信、RPA や BPM を起動することができます。

詳細は、来年早々に紹介する予定です。

【お問い合わせ先】

日本アイ・ビー・エム株式会社
連絡先 : ibm.biz/ibm_rpa