Ą

KDDIエボルバは、

-ク勤務導入、時

組んでいる。オムニ推進を導入し、自動化に取り

グループリー

ダーの田村

映している」と話す。 率化、働き方改革にも反 り組みは、社内の業務効

なり、

部下の健康と業務

報告を毎週できるように

り、導入済み企業へのサ

導入した電気通信会社の

敏紀氏は「当社のRPA

KDDーエボルバ

ソーシング)で培ってき

Aで自動計算している。 自動化により管理職への

全社員の残業時間

労働抑制につながってい でき、本業集中と長時間 績確定業務が大幅に削減

なくなった。

人事部門が集計する

月次の勤怠集計、

た経験を生かす。この取

(有人チャット) 導入、全 せにHumanChat 給制社員の求人問い合わ

社員の勤怠集計にRPA

は、既成のRPAソフト

ビスの特長、強み

トセンターを構え、シフ

同社は全国にコンタク

ラフバランスのコントロ

-ル強化につながってい

の質と量を考えたワーク

ト勤務をするオペレータ

る。

の勤怠実績をシステム

000団体、延べ60万人の参加を目標としている。そこで、政府の「テレワーク・デイズ2019」期間を「テレワーク・デイズ2019」として、テレワークの全国一斉実施を呼びかける。今年は3 目となった昨年には、日数・規模を拡大し「テレワーク・デイズ2018」として実施を呼びかけた のプレイベントと、企業のテレワークや働き方改革の取り組みについて特集する。 0年東京オリパラ大会1年前である今年は、本番前テストと位置づけ、7月22日から9月6日までの 結果、1682団体、延べ30万人以上が参加し、国民運動として大きな広がりを見せている。202 り組みを行っている。初めて実施した2017年には、約950団体、6 3万人が参加し、第2回 いる7月24日を「テレワーク・デイ」とし、企業等による全国一斉のテレワーク実施を呼びかける取

20大会期間中の交通混 課題を検証できる大変重 推進キャラクターの桜井 る。今年の夏は大会を想 て、交通需要マネジメン 向けた取り組みを行い、 ズをスムーズビズと総称 モデルの確立を目指し タイルや企業活動の東京 雑緩和と新しいワークス 定して、交通混雑緩和に して一体的に推進してい トとテレワークや時差ビ 間としていく。「テレワ するスムーズビズ推進期 り組みを総合的にテスト やモノの流れを変える取 月6日までを、人の流れ 合わせ、7月22日から9 イズ2019」と期間を 施する「テレワーク・デ 要な期間となる。国の実 -ク・デイズ2019」 日奈子氏は「今回、 ライトオフィスを使った や介護などがある方々に 率化だけでなく、子育て があると聞き、仕事の効 ワークなど多様な働き方 り、在宅勤務やモバイル ・クを活用すると、サテ

「テレワーク・デイズ20

総務省は7月1日、

を図るためのプレイベン

19」に向けた機運醸成

トを東京都千代田区のイ

ルで開催した。

と合同で開催した。 「スムーズビズ推進期間」 今年は東京都が実施する

東京都では、東京20

BPOで顧客企業の業務効率化を推進

RPA導入でコスト9割削減

役を演じました。テレワ 用して働く社会人の女性 動画ではテレワークを活 周知 テレワーク・デイズ 2019&スムーズビズ推進期間プレイベン

す」と話した。 いなと思いま

がればい を改めて知りました。テ るようになっていること に合わせた働き方ができ レワークが日本全国に広 もワークライフ できるようになる。テレ ビスを受けることが

界とつながり、どこ ジで次のように挨拶 は、どこからでも世 を迎えている。So の大きな変革の時代 した。「現在、So は、ビデオメッセー にいても高度なサ ciety5.00 石田真敏総務大臣 e t y 5

を訪問し、そこで働く方 町のサテライトオフィス だ。1月に和歌山県白浜 ワークは、どこでも働け ることを可能にするもの

の一次代理店を務めてお ステクノロジのRPAツ ル WinAct 同社はNTTアドバン o r る予定だ。 に時給制社員の採用支援 にAIChatを導入す A I C h a tを社内に 告書を出していたが、P

集は、 チャットでもやり取りで の社内利用で、クライア 貢献できる」(田村氏)。 デスクやチャットボット る。また、社内のヘルプ 同社のオペレーターの募 は、働き方改革に寄与すあるアウトソーシング ント企業の働き方改革に 「当社のメイン事業で トも行っている。 電話応対以外に、 効果があるため、RPA 顧客の問い合わせに最適 用している。AICh で働くオペレーターが活 例では、コールセンター 実現している。AICh 対や、ナレッジの蓄積を オペレーターの熟練度に atは、業務負荷を軽減 依存しない品質の高い応 な回答候補を検索する。 tに話し言葉で質問し、

を導入しており、オペレ 合わせまで応対できる。 AIChat (AIチャ ては2年程前から、S し、社内へのリモートア テレワー ace貸与を推進 - ク勤務につい レワークを行っている。

を検証している。

(左から) 田村氏、蓬田氏

 \square O

セスアウト (ビジネスプ

務担当が行っていた 日

全国のデスク管理者や庶

掛ける。 BP から構築を手

めたル

分の情報を、RPAで決 で提出する。この数万人 映する時間をシステム上

的に提出される仕組み。

行っていた作業を管理者 業を自動化した。10人で で行っていた入金登録作

人で行えるようにな

92%のコスト削減を

組み込み、選定 化を効率的に 務改善に自動 ろ。一連の業 運用するとこ 的に導入して ウエアを効果

Web上で打刻し、残業ている。オペレーターは

Iの法人ビリングセンタ

イズや処理を行

K D D

や早出など給与計算に反

バが最初にRPAを導入 ーでは、KDDIエボル

し、オペレーターが手動

きるようにした。既に有

サービスに並びニーズは

人のH u m a n C h a t

高い。

で集約し、自動化を進め

顧客の請求書のカスタマ

また、KDDIの法人

から話を伺った。都会で

とでヒューマンエラーも 実現した。自動化するこ 外の問い合わせにも対応 ットボット)なら、時間 できる。2019年度中 クセス環境を整備し、 ら業務用携帯端末から報 業マンはこれまで出先か レワークは消費者生活環 社的に活用している。営 ていると感じている。テ な生活を望む世帯が増え

全

開について、田村氏は 今後の働き方改革の展

で業務領域を広げ、効率

なく、アウトソーシング

「当社では約2万350

る。

ていきたい」と話してい 化と働き方改革に寄与し

在宅勤務は40名が申請し できる。また、会社にい 明けにもスムーズに復帰 をする人もいるし、傷病 業できるので効率も上が 「会社に戻らなくても作 ットについて、営業企画 中、出張先のホテル等で フィス、新幹線での移動 環境でできるようになっ ており、約300名がテ る時と変わらないマネジ り楽になった。在宅勤務 ダーの蓬田玲子氏は、 部販売促進グループリ きる。テレワークのメリ のテレワークにも活用で Cでリモートアクセスの 自宅やサテライトオ が、今後も先駆けて取りでの対応が必要になる 形態で働いているので、 ば、それを選定して、最自動化できる業務があれ に主眼を置いて進めてい長く勤めていただけるか は、 組む。コンタクトセンタ 案する。自動化だけではムを用いた運用設計を提 業が導入しているシステ 適なソリューションや企 スプロセス・リエンジニ る部分をBPR(ビジネ ョンによって効率化でき ソーシングとソリューシ 対しては、当社のアウト く。クライアント企業に それぞれにマッチした形 アリング)提案していく。 ーで働くオペレーターに いかに働きやすく、 ・ ている。現在、AI―O 手で修正していくが、そ %認識できないので、認 は A I ている。読み込んだもの バは、自動入力を実現す の効果的な仕組みづくり 識できなかったものを人 CRの精度の検証を行っ るなど、AI-ている。AI-OCRは るA I I RPAの2つのソリュー だものをRPAで登録す 手書きの文字を読み取り を組み合わせたサービス 一方、KDDIエボル -タ化する。 読み込ん -OCRで100 OCRとRPA

OCR と

イベント前に記念撮影

は6頭ものパンダととも されていた。この白浜町 では通勤時間が150分 のない生活に対し、 りある豊かな生活を満喫 時間が増えるなど、ゆと も短縮し、家族や趣味の

動を共有する素晴らしい 日本の働き方を変え、 は「東京2020大会が 取り組みを紹介した。 は だければ幸いである」。 とりある豊かな暮らしを 社が各社のテレワー 通、三井住友海上など15 実現する機会にして 商事、豊田自動車、 パネルセッショ 小池百合子東京都知事 向洋電機土木、 住友 クの 富士 ンで いた 感 り、テレワーク導入時の ランの作成を支援するコ 配送の工夫を呼びかけて る」と挨拶した。 補助制度の用意してい 組む。都はアクションプ その前後に集中的に取り て、7月24日をコア日に ャレンジウィークとし ンサルタントを派遣した いる。最初の1週間をチ ーク・オフピーク通勤、

に美しい浜辺、豊かな海 を変え、ゆとりある豊か でいる。最近は生活環境 やサテライトオフィスの という概念を打ち出して 所としてワーケーション 事と休暇を両立できる場 の幸や温泉で知られ、仕 活用で採用が順調に進ん いる。また、テレワー 先進的な取り組みをご紹 のイベントでは、 有効な手段となる。 をさらに働きやすく 回のテレワーク・デイズ る。新たな刺激を糧に今 介いただけると伺ってい 皆様の ゆ を得たい。円滑な大会輸できるように皆様の協力 都民の皆様には、テレワ 立に向けてスムーズビズ ビズ、テレワークが実行 大会にすべく、スムーズ を展開している。企業や 送の実現、経済活動の両

に縛られずに動き

場所では時間に

政府では、関係団体等と連携し、2020年までの毎年、東京オリンピックの開会式が予定されて