BPOとカスタマーサポート業務のノウハウ、技術を活用

多様なソリューションを組み合わせて提供

KDDIエボルバ

KDDIエボルバは、デジタル化・ペーパーレス化を実現したい企業に向けて、同社の強みであるBPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）業務、カスタマーサポート業務のノウハウ、知見、技術を有する人財を活用し、人とITを組み合わせた様々なソリューションを提供することで、クライアント企業様がもつ真の課題を解決、顧客ニーズに応えている。デジタル化・ペーパーレス化ソリューションについて、企画本部コンサルティング部デジタルソリューション推進1G本間洋介グループリーダー、鎌田靖司氏に話を聞いた。

◇

――デジタル化・ペーパーレス化に関する市場の動向・変化について教えてください

本間「新型コロナウイルス感染拡大の影響でリモートワークが増加したこともあって、デジタル化・ペーパーレス化のニーズが社会全体で急速に高まり、紙を無くせる業務と無くせない業務に合わせた改善が最近のトレンドになっています。クライアント企業様の動きをみると、コンタクトセンターでは、オペレータ向けFAQや業務マニュアルが紙からWebにどんどん切り替わっています。お客様からいただく申込書のWebフォームへの切り替えや、在宅でのコールセンター運用に向けたペーパーレス化も整備が進んでいます。一方、請求書や領収書などの『非定型帳票』や大量の発注・契約関連の帳票が残る業務の場合は、必要な情報のみ自動読み込みができるAIーOCRと、読み込んだ情報を他システムに自動取り込みするRPAを組み合わせたデジタル化で業務効率化と品質強化を図るニーズが継続しています」

――デジタル化・ペーパーレス化に向けたKDDIエボルバの〝想い〟を教えてください

本間「私たちは、デジタル化・ペーパーレス化はあくまで手段のひとつと考えています。本当に実現したいことは、クライアント企業様のその先にいらっしゃるお客様に利便性を届け、生活が豊かになる世界です。その世界を実現するコア業務に集中していただくために、品質強化、効率化、CX（カスタマー・エクスペリエンス）向上につながるDX（デジタルトランスフォーメーション）化ソリューションを提案、提供することが当社の役割と考えています」

――デジタル化・ペーパーレス化で、KDDIエボルバが提供するソリューションとそのメリットを教えてください

本間「当社はアセスメント・コンサルティングサービスの活用をお勧めしています。これは、クライアント企業様のコンタクトセンター／バックオフィスセンターの品質向上・業務最適化をサポートするソリューションです。長年のコンタクトセンター運営で培ったノウハウをもとに、センター運用の現状を評価・数値化し、課題を明らかにします。業務全体をアセスメントすることで、業務フローごとの課題抽出が可能で、スムーズな業務の再設計や、オペレーション改善ができます。当紙のマニュアルを使用していたことで周知・確認漏れや印刷の手間などが発生し、業務品質と効率が低下していた企業様の例では、内容の最適化とWeb化を提案、構築し、品質向上とペーパーレス化を実現しました」

企画本部コンサルティング部デジタルソリューション推進1G本間洋介グループリーダー

企画本部コンサルティング部デジタルソリューション推進1G鎌田靖司氏

鎌田「業務の自動化、効率化を実現するRPAもデジタル化・ペーパーレス化につながります。当社はBPOベンダーのノウハウを活かし、RPAによる業務自動化から、RPAの社内導入を推進する活動の支援、運用等の様々なトレーニング、RPAと人を組み合わせたバックオフィスサービスまでトータルで提供しています。単純に人置き換えるのではなく、アセスメントで業務全体像を確認してから、デジタルと人の対応範囲を振り分けて自動化します。また、導入後のサポート、検証の実施で確実な業務効率化を実現しています。紙のチェックシートを用いた運用をしていた企業様の例では、RPAが自動チェックするPC画面を人がWチェックする仕掛けを構築し、ペーパーレスとミス削減を実現しています」

鎌田「どうしても紙を無くすことができない業務の効率化を実現するのがAIーOCRです。AIで読み込み精度のあがった当社のAIーOCRは、手書き文字や非定型帳票など、従来のOCRでは読み取れなかった紙帳票類や、非定型の複数人数に限界がなくなり、置き換えるのではなく、アセスメントで業務全体像を確認してから、デジタルと人の対応範囲を振り分けて自動化します。また、導入後のサポート、検証の実施で確実な業務効率化を実現しています。紙のチェックシートを用いた運用をしていた企業様の例では、RPAが自動チェックするPC画面を人がWチェックする仕掛けを構築し、ペーパーレスとミス削減を実現しています」

鎌田「どうしても紙を無くすことができない業務の効率化を実現するのがAIーOCRです。AIで読み込み精度のあがった当社のAIーOCRは、手書き文字や非定型帳票など、従来のOCRでは読み取れなかった紙帳票類や、非定型の複数人数に限界がなくなり、夜間帯などの窓口時間の拡大も可能になるため、業務効率化と同時に真の課題であるCX向上を実現します」

――これらのソリューションの組み合わせイメージをお聞かせください

本間「アセスメント・コンサルティングサービスで業務全体を分析し、定型業務はWebフォームの最適化やRPA導入等のデジタル化で業務効率化を図ります。紙が無くせない業務は、省力化や入力ミス防止による品質強化にAIーOCRとRPA、BPOサービスを提供。将来的にクライアント企業様側で個人情報の取り扱いにかかるセキュリティポリシーの課題が解決できれば、紙で受付をしていた申し込みをAIチャットボットから受付し、RPAで自動処理するなど、一層の効率化、ペーパーレス化を実現できるようになります」

――実際の導入事例を教えてください

鎌田「AIーOCR、RPA、BPOを組み合わせて申込書のシステム登録業務を最適化した例では、作業工数を65%削減し、AIーOCR読み取り精度は95%を実現しました。人の手による開封→管理簿入力→チェック・仕分け→登録→チェックというフローを、当社のソリューションにより、開封・仕分け・チェック後は、AIーOCR＋RPAでデータ化、ベリファイ（BPO）の上、RPAでシステム登録し、作業の大半を自動化しました。ポイントは、AIーOCRとRPAでの業務自動化を実現し、さらに一部業務をBPOにすることで、お客様のコストメリットを最大化できた点にあり、年間コストを3割程度圧縮しました」

鎌田「当社の入社・退職書類のシステム登録業務の例では、年間コスト4割強圧縮、作業工数66%削減、全国の運用統一による品質の平準化を実現しました。従来は、入退社の紙帳票→受付・仕分け・チェック→システム登録というフローを、AIーOCR、RPAにより、PDFファイル→受付・仕分け・テキスト化（AIーOCR＋RPA）→ベリファイ→システム登録（RPA）に改善しました。ポイントは、業務自動化だけではなく、提出方法を紙からデータに変更するなど大幅なフローの変更と、全国運用を新しい業務フローに統一することで、入退社業務の運用拠点集約を実現した点にあります」

――ソリューション導入について「マッチングする企業」「運用への組み込み方」「必要なリソース、データ」の3点でポイントを教えてください

本間「『マッチングする企業様』の例を2つお話しします。ひとつ目は、カスタマーサポートのデジタル化を進めたいが、関連部署が多岐に渡り、業務改善の課題抽出が難しいという課題をお持ちの企業様です。当社がクライアント企業様内の取りまとめを実施し、業務フロー全体のアセスメントを行います。2つ目は、将来的な紙帳票廃止を視野に入れているが、現状の運用を一気に変更することが難しく、紙とデジタルを併用した効率化を進めたいという課題をお持ちの企業様です。次に『運用への組み込み方』ですが、既存運用への部分的なデジタル化の場合は、パッチワーク的な構成になり、将来、運用全体でみたときに歪みが生じるリスクが生じます。部分的なデジタル化にも対応していますが、当社では、既存運用全体の最適化を図るトータルアセスメントをお勧めしています。『必要なリソース、データ』は、クライアント企業様の業務設計書、業務フロー、マニュアルなどを全体像把握、アセスメントに活用します。業務が属人化し、リソース、データが暗黙知になっている企業様の場合には、当社がデータの可視化・収集のサポートから対応します」

――今後の拡張・展望を教えてください

本間「今後ますますDX化が進む中で、デジタルに置き換えられるノンコア業務は『デジタルレイバー』に置き換わり、収益性の高いコア業務に人財を集中させることのできる環境になるとみています。クライアント企業様のニーズ、真の課題解決には単なるシステム導入ではなく、システムを活用して運用やサービスを最適化できる力が求められます。当社の人財は、コンタクトセンターの現場経験で培った知見・ノウハウを活かして、提案、運用、開発、アセスメント・コンサルティングに必要な『運用やサービスの課題を抽出』し『解決手法を選定できる視点』を持っています。当社は、その人財とITを組み合わせた様々なソリューションを提供することで、クライアント企業様がもつ真の課題を解決し、DX化に貢献してまいります」