

# ニーズを理解した最適化プラン提案 デジタルプロダクトの設計から 人によるサポートまで提供する



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グループリーダー本間洋介氏

## アセスメントを取入れたRPA 業務全体をみたDX・CX向上で企業の本業に貢献

### KDDIエポルバ

BPO・コンタクトセンター事業を展開するKDDIエポルバでは、RPAやAI・OCRを活用したソリューションを提供し、企業の業務効率化・自動化ニーズには企業に常駐して応えている。また、IT浸透で企業成長・競争優位につなげるという広義のDX施策のひとつに、社員が楽しんで自動化に取り組む社内活動を昨年度開始した。人とITのハイブリッドで企業DXを牽引するKDDIエポルバ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グループリーダーの本間洋介氏に話を聞いた。

本間氏は「企業が多く、ため、企業や組織を主体は部門ごとデジタルで捉えたり文化に促すデジタルを単独導入する「スガくない」という。

「このため、KDDIエポルバではRPAを単独導入するのではなく、業務の棚卸・仕分けなどのアセスメント・コンサルティング、マニュアル作り、運用研修を一緒に実施する。人とデジタルの両面からアプローチした運用フローの再構築、効率化、コスト・ミス削減をDX化で取組む。コンタクトセンターを運営する企業が目指すCX向上の実現とともに企業の本業に貢献している。

フロントからバックオフィスまでの業務全体をみた大手インフラ事業会社の例では、アウトコールにより獲得した申込書のシステム登録作業を95%という高い読取精度に創りあげたAI・OCRにRPAを組合せて自動化し、一部業務を並社BPOで受託することで、システム登録担当者数の工数を65%削減しました。その結果、担当者を登録作業からアウトコールに配置換えができたことにより顧客接点強化を実現し、獲得件数増加と事業利益の年間コストを約3割削減しました」(同)。

同社にはコンタクトセンター以外の成功事例もある。法人向けスマートフォンやタブレット端末の受入れから初期設定、アプリのインストール、成長するなか、気が付けば、それぞれが働き方改革やDX化の動きを促す多岐に渡る業務を代行するキッティング業務に2018年からRPAを導入している。Android端末の一例で、業務全体を棚卸した

「コンタクトセンターが提供するカスタマーサポートには、窓口のフロント業務から帳票の処理やシステム入力作業などバックオフィス業務までありますが、各業務にRPAを単独導入する場面の効率化は部分的になります。また、世の中や消費者動向によって変化するカスタマーサポートの分野では、全体をみた柔軟なDX化が難しい現状もあります」(本間氏)。

フロントからバックオフィスまでの業務全体をみた大手インフラ事業会社の例では、アウトコールにより獲得した申込書のシステム登録作業を95%という高い読取精度に創りあげたAI・OCRにRPAを組合せて自動化し、一部業務を並社BPOで受託することで、システム登録担当者の工数を65%削減しました。その結果、担当者を登録作業からアウトコールに配置換えができたことにより顧客接点強化を実現し、獲得件数増加と事業利益の年間コストを約3割削減しました」(同)。

同社にはコンタクトセンター以外の成功事例もある。法人向けスマートフォンやタブレット端末の受入れから初期設定、アプリのインストール、成長するなか、気が付けば、それぞれが働き方改革やDX化の動きを促す多岐に渡る業務を代行するキッティング業務に2018年からRPAを導入している。Android端末の一例で、業務全体を棚卸した

改善とともに多くの人員を充当していたキッティング・検証作業の約99%、業務全体の57.9%を自動化している。

企業全体で取り組んだ例では、KDDIエポルバ社内活動「RPAキャパベン」がある。1年でRPAによる業務改善に取組んだチームは20例以上あり、全社で約9000時間の削減を達成した。

本間氏は「インセンティブもなく、自ら手を挙げて取組むことに価値があると思います。RPAで業務効率化し、より創造的な仕事を創出する時間を生み出すという思いで取組んだ社員一人ひとりが、業務を細かく棚卸し、課題を可視化し、業務仕分けのアセスメント能力をもつ人材に成長するなか、気が付けば、それぞれが働き方改革やDX化の動きを促す多岐に渡る業務を代行するキッティング業務に2018年からRPAを導入している。Android端末の一例で、業務全体を棚卸した

「ボレイト部門など、KDDIエポルバ全社のナレッジやデジタルパーツを収集し、ノウハウを蓄積している。今年度はRPAに限定しない業務改善やデジタル技術に挑戦する意欲・スキル・風土が育つキャンペーンとして継続する。

「今後、企業の全社的な業務自動化アセスメントやコンサル需要が増えると考えていますので、当社の成功例を多くの企業様に展開していきたい」と意欲的な本間氏。

「DXは業務効率化の手段、カスタマーサポートの本来目的はCX向上にあります。当社は、業種業態を問わないBPO・コンタクトセンターサービスの実績で蓄積したノウハウ、知見、技術を強み、企業課題とそ

の先にいるお客様ニーズを理解したアセスメントを実施するアセスメント・コンサルティングまでを含む複合的な提案、サービス提供により有効事例を増やしていきます」(同)と強調した。

のバッチワーク的な運用ではなく、本質的なDXを目指す企業様に伴走し、エフォートレスなカスタマーサポートの実現を支援します」(同)。

KDDIエポルバは、今後も、自動化領域はあらゆる技術を複合し、枝葉を広げていくとみている。最後に本間氏は「フロント業務には、従来のAIチャットボットや有人チャットに、ボイスボット(音声)や、オペレーターが自己解決して素早くお客様をサポートできる社内ボットなど、新たなデジタルチャネル・ソリューションを加え、バックオフィス業務は、企業様内で横展開できる自動化領域実績を駆け、時代の潮流・企業とお客様ニーズに持続的に応えるために意欲的に取組み、DX効果を高めるための総合的なデジタル・運用を実現するアセスメント・コンサルティングまでを含む複合的な提案、サービス提供により有効事例を増やしていきます」(同)と強調した。