

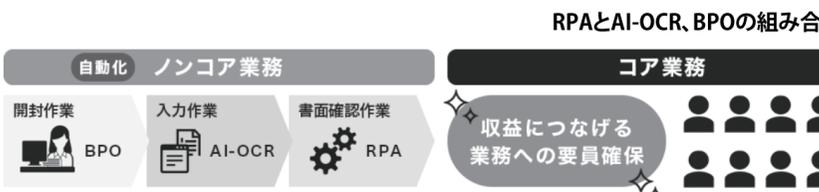
# コンタクトセンターのDX推進ニズ 『自動化・効率化』の解決手段 RPAやAI活用しペーパーレス化推進



KDDI エボルバ サービス企画部  
システム企画 G 鎌田靖司氏

労働人口減少やコロナ禍の影響を受けたコンタクトセンターのDX推進ニズにKDDI エボルバは『自動化・効率化』『ノンボイス化』『アセスメント・VOC分析』等々を提案している。運用に精通している受託業務の担当者が課題を抽出し、全体設計から構築、運用までを提案型で改善するDX人材を育成、2020年から蓄積したDX改善事例・ナレッジは400件以上『自動化・効率化』の代表的な解決手段であるRPAやAIを活用したソリューションでペーパーレス化を推進するKDDI エボルバ サービス企画部システム企画 G 鎌田靖司氏話を聞いた。

KDDI エボルバには、コンタクトセンターのオペレーター向けFAQや業務マニュアル、注文や手続きの申込書を紙からWebに切替えるペーパーレス化の整備、RPAによる業務改善への対応ニズがこの2年で増加している。さらにRPAだけでは自動化できない請求書や、領収書等の『非定型帳票』『注文や契約等の『大量に発生する帳票』のペーパーレス化ニズも増え、同社ではAI-OCRの技術とBPOを組み合わせた提案で解決しているという。



## 自動化による業務効率化、外部BPO活用による自社人財リソースの有効活用

RPAやAI-OCRの活用は業務プロセスの可視化と最適化につながるが、紙を廃止できない場合、属人化回避とコスト削減の両課題を解決します（鎌田氏）。どうしてRPAやAI-OCRの活用が最適化につながるのかも紙を廃止できない場合、属人化回避とコスト削減の両課題を解決します（鎌田氏）。どうしてRPAやAI-OCRの活用が最適化につながるのかも紙を廃止できない場合、属人化回避とコスト削減の両課題を解決します（鎌田氏）。

「当社は読取精度の高いAI-OCRの技術を採用しています。手書き文字や請求書など一部の非定型帳票を大量にまとめて一括で読取り、必要な帳票だけを抽出、システム登録までを自動化するため大量処理の業務効率化を実現できます。」

「RPAは『自動化・効率化』『ノンボイス化』『アセスメント・VOC分析』等々を提案している。運用に精通している受託業務の担当者が課題を抽出し、全体設計から構築、運用までを提案型で改善するDX人材を育成、2020年から蓄積したDX改善事例・ナレッジは400件以上『自動化・効率化』の代表的な解決手段であるRPAやAIを活用したソリューションでペーパーレス化を推進するKDDI エボルバ サービス企画部システム企画 G 鎌田靖司氏話を聞いた。」

「RPAやAI-OCRの活用は業務プロセスの可視化と最適化につながるが、紙を廃止できない場合、属人化回避とコスト削減の両課題を解決します（鎌田氏）。どうしてRPAやAI-OCRの活用が最適化につながるのかも紙を廃止できない場合、属人化回避とコスト削減の両課題を解決します（鎌田氏）。」

「RPAやAI-OCRの活用は業務プロセスの可視化と最適化につながるが、紙を廃止できない場合、属人化回避とコスト削減の両課題を解決します（鎌田氏）。どうしてRPAやAI-OCRの活用が最適化につながるのかも紙を廃止できない場合、属人化回避とコスト削減の両課題を解決します（鎌田氏）。」

※2021年12月15日 第7341号 電波タイムズ 4面  
 ※掲載紙面は「株式会社電波タイムズ社」の許可を取得し転載しています。  
 ※掲載紙面の無断転載、複写、その他営業目的の利用は禁止されています。