

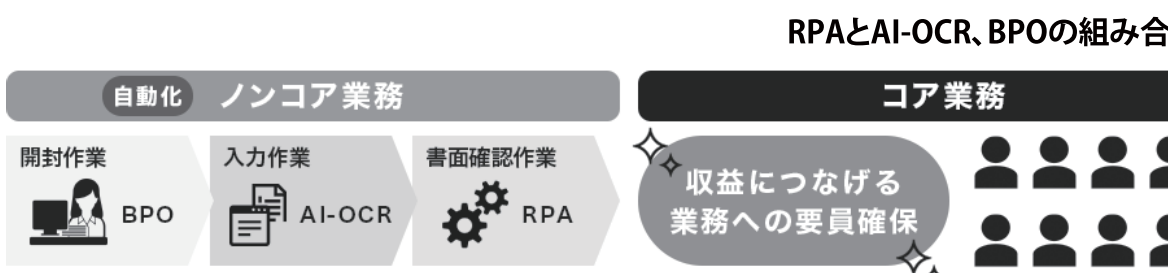
「自動化・効率化」の解決手段 RPAやAI活用しペーパーレス化推進



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推進ニーズに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」等々応えている。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ーズがこの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ーズも増え、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

「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り、属人化回避とコスト削減の両課題を解決します（鎌田氏）。どうして視覚と最適化につながるかも紙を廃止できない場合、省力化や入力ミス防止につながる。

RPAとAI-OCRを組み合わせると、業務プロセス改善を含むBPOサービス数を66%削減し、年間コストを4割圧縮した自社を同社に任せるところでコスト削減と人材不足の課題に刺さる効率化が可能になるという。

RPAとAI-OCR、BPOを組み合わせた例で、人の手で行っていた作業工数を65%削減している。「構築したAI-OCRの読取精度が95%を実現したことで、申込書を高品質で読取り、RPAで管理簿入力や申込内容の登録、一部の登録内容のチェックまでを自動化しました。自動化が困難な開封・開封時チェック・仕分けは、BPOサービスで提供しています」と鎌田氏。

RPAとAI-OCRを組み合わせると、業務プロセス改善を含むBPOサービス数を66%削減し、年間コストを4割圧縮した自社を同社に任せるところでコスト削減と人材不足の課題に刺さる効率化が可能になるという。

RPAとAI-OCR、BPOを組み合わせた例で、人の手で行っていた作業工数を65%削減している。「構築したAI-OCRの読取精度が95%を実現したことで、申込書を高品質で読取り、RPAで管理簿入力や申込内容の登録、一部の登録内容のチェックまでを自動化しました。自動化が困難な開封・開封時チェック・仕分けは、BPOサービスで提供しています」と鎌田氏。

RPAとAI-OCRを組み合わせると、業務プロセス改善を含むBPOサービス数を66%削減し、年間コストを4割圧縮した自社を同社に任せるところでコスト削減と人材不足の課題に刺さる効率化が可能になるという。

RPAとAI-OCR、BPOを組み合わせた例で、人の手で行っていた作業工数を65%削減している。「構築したAI-OCRの読取精度が95%を実現したことで、申込書を高品質で読取り、RPAで管理簿入力や申込内容の登録、一部の登録内容のチェックまでを自動化しました。自動化が困難な開封・開封時チェック・仕分けは、BPOサービスで提供しています」と鎌田氏。

※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。