



(左から) KDDI の草尾氏、若林氏。KDDI
エボルバの柏原氏

スタッフの作業レベルを把握し、どの工程に時間

4業務というカウントになります。これが法人に

——KDDIエボル
の役割をお話ください

八
きました。実行にあた
て気をつけた点や苦労

KDDIの法人事務契約センターに導入

RPA活用による業務自動化

KDDI エボルバ

更解約契約内容変更等の手続を簡略化し、システム登録を行った。KDDIの「法人事務契約タグ」に、KDDIエボルバのRPAサービスを導入し、業務自動化を実現した。2019年導入後、2021年までに127%の効果創出につながったという。「電波タイムズ」は、KDDI飯田橋オフィス（東京都千代田区）で両社の担当者4名をインタビューした。KDDIからはビジネスデザイン本部ビジネスサポート部法人事務契約センター長の草尾幸一氏、ビジネスデザイン本部ビジネスサポート部法人事務契約センターモバイル事務契約グループ課長補佐の若林由佳理氏。KDDIエボルバからは、KDDI事業本部CRM第3本部SL2部部長の柏原弥氏、KDDI事業本部CRM第2本部COS1部運用3Gデスクマネージャーの三橋徹顕氏（リモート参加）が出席した。草尾氏は「KDDIエボルバは、実際にオペレーションしていく現場の状態、最新の現状を当社（KDDI）よりも、リアルに把握、理解してくれている点があります。この強みは、KDDIエボルバの武器であり、当社のパートナーとして常に新しい前進をもたらすものです。今回のRPA、業務自動化の提案、改善実行も、現状理解があつたからこそ、非常に大きな成果につながったと思います」と述べた。KDDIエボルバの柏原氏は「KDDI様が何を要求しているのか、何をやりたいか本質を理解するため、お話を伺い続け、考え方を抜き、社内で問い合わせ、受託から3年かけてたどり着いたのがRPA・業務自動化の実現です。クライアント企業様の本来目的・実現したい姿を理解し、期待に応えるという考え方がある」と述べた。

2年1月19日 第7351号 電波タイハズ 5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じられています。