

J:COM様でRPAが本格稼働、まずは2業務において効率化を実現 ～RPAの全社展開を加速し、業務改革を目指す～

株式会社アイティフォー（東京都千代田区、代表取締役社長：東川 清）は、日本最大のケーブルテレビ事業者であり、高速インターネット接続、固定電話、モバイル、電力などのサービスを提供する株式会社ジュピターテレコム（東京都千代田区、代表取締役社長：井村 公彦、以下 J:COM）様からRPA半自動ロボ「ナイス・デスクトップオートメーション」（以下、RPA半自動ロボ）（注1）を受注しました（注2）。J:COMのオペレーションセンターが抱えていた課題に対する対策として、2018年3月に「モバイルサービス（MVNO）申込業務」にRPAを導入。その効果の高さを実感されたことを受け、第2弾として「入金業務」のRPAが2018年9月より全国で本格稼働したことを本日発表します。

◆RPA導入の背景

J:COMでは、お客さまの手続きを行うオペレーションセンターにおいて、オペレーターが複数のシステムを利用し、多種多様な内容を登録・確認しているため、担当者の負担が大きく、業務時間の長期化と、それに伴うコストの増加が課題でした。この課題に対し、業務改革の一つの手法としてRPAの導入を検討、トライアルによる導入を決定しました。

◆課題解決として「MVNO申込業務」にRPAを導入

トライアルの最初の業務として、関東地区における「MVNO申込業務」に、アイティフォーのRPA半自動ロボを導入しました。その結果、オペレーターの作業時間が1件あたり11分から3分半へと約70%削減されました。導入効果を確認したJ:COMは、2018年3月にオペレーションセンター全拠点へ展開、本格稼働を開始し、年間約1,800万円のコスト削減効果を見込んでいます。また、作業時間の削減により、トレーニング、面談および他業務の改善活動など、より付加価値の高い業務に、多くの時間を配分できるようになりました。さらにロボット化によって入力精度が向上し、安定したオペレーションが実現できました。

◆RPAを「入金業務」に拡大

「MVNO申込業務」での実績を踏まえ、J:COMはトライアルの第2弾として「入金業務」の自動化に着手、2018年9月より全国でRPAが本格稼働を開始しました。従来は、お客さまから銀行に振り込まれた内容の確認やシステムへの登録を、担当者が毎日手作業で実施していました。そのため、この業務においても、担当者の負担が大きく、業務時間の長期化と、それに伴うコストの増加が課題でした。今回の「入金業務」の自動化をオペレーションセンター全拠点に本格導入することにより、同業務において50%の業務時間短縮、年間約3,000万円のコスト削減を見込んでいます。

今後も、業務ごとにRPA化の適性を判断しながら本格導入の拡大を予定しています。

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイティフォー 広報部 中嶋、鶴見 TEL:03-5275-7914 Email:kouhou_ml@itfor.co.jp
東京都千代田区一番町21番地 一番町東急ビル 代表取締役社長 東川 清 東証第一部(4743)

(注1) RPA (ロボティック・プロセス・オートメーション) とはパソコンで行う業務をロボットが自動化することです。「ナイス・デスクトップオートメーション (Nice Desktop Automation)」は、ナイスシステムズ社 (イスラエル) の製品で、RPA 業務自動化ソリューション「ナイス・アドバンスドプロセスオートメーション (NICE Advanced Process Automation : NICE APA)」シリーズの1つです。「NICE APA」は、RPA 関連製品シリーズの総称で、2017年に「ナイス・リアルタイムソリューション (NICE RTS)」から改名されました。

(注2) 受注金額は非公開です。

【製品紹介 URL】

RPA 業務自動化ソリューション
<https://www.itfor.co.jp/rpa/index.html>

【プレスリリース URL】

<https://www.itfor.co.jp/ne/news/index.asp?nr=180928a>

【報道機関からのお問い合わせ先】

広報部 TEL : 03-5275-7914 E-mail : kouhou_ml@itfor.co.jp

【株式会社アイティフォーの概要】

代表者 : 代表取締役社長 東川 清

本社所在地 : 〒102-0082 東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル

事業内容 : システムインテグレーター (システム構築)

東証第一部 (4743)

電話 : 03-5275-7841 (代表)

URL : <https://www.itfor.co.jp/>

このプレスリリースのコンテンツはご自由にお使いください。

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイティフォー 広報部 中嶋、鶴見 TEL : 03-5275-7914 Email : kouhou_ml@itfor.co.jp
東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル 代表取締役社長 東川 清 東証第一部 (4743)