

Cartus、従業員から「ロボット」を取り除き、RPA との顧客関係を改善



組織のプロフィール

Cartus は信頼できる業界リーダーであり、大小のユニークで複雑な多くの企業移転プログラムでクライアントを導いています。全世界にいる Cartus の 3,500 人の従業員が、185 ヶ国以上で移転サービスを提供しています。

課題

Cartus は、データを分析するのではなく、データの集計などの繰り返し作業に多くの時間を費やしていた従業員の日常業務から「ロボットを排除」したいと考えていました。これらの面倒なプロセスにより、集中力と業務処理速度が低下するだけでなく、全体的な作業満足度も低下して、最終的にはカスタマーサービス全体にも悪影響が及んでいました。Cartus は、繰り返し作業を排除し、従業員と顧客の満足度を向上させるために、RPA に投資することに決定しました。

ソリューション

Cartus は、財務および経理機能に特化した 6 ヶ月のパイロットプログラムに参加しました。従業員は、各自のプロセス内の繰り返し作業を特定するように求められ、結果としてそれらの作業はフィードバックに基づいて自動化されました。RPA を導入した後、従業員は仕事の中でよりやりがいのある人間的な要素に携わることで、より高い満足感を感じました。目標は 10 個の Bot を運用環境に導入することでしたが、最終的には 26 個の Bot を導入して毎日稼働させています。

メリット

26

導入された Bot の数

16%

改善 (監査リードタイム)

22%

短縮 (AP サイクルタイム)

21%

向上 (顧客満足度)

自動化されたプロセス

- 監査
- AP
- データ処理

業界
サービス

「自動化により、業務執行の品質とスピードが向上しました。優れたカスタマーサービスを提供するためには、どちらも非常に重要です。」

– Shelley Pitser
経理担当副社長

ストーリーの詳細

Cartus の従業員は、RPA を心底受け入れ、以前には繰り返し実行しなければならなかった作業を自動化するというアイデアを気に入りしました。従業員は、データを集計してレポートにまとめる作業よりも、データを分析する作業の方にはるかに満足しています。品質、一貫性、およびスピードが向上することで、クライアント、顧客、サプライヤ、および従業員に価値がもたらされています。6ヶ月のパイロットプログラムに成功したため、Cartus は同プログラムを組織全体に拡大することにしました。同社のすべての分野の専門家から構成された、センターオブエクセレンス (COE) が設立されました。RPA を初めて使用する従業員と、パイロットプログラムから参加している経験豊富な COE のメンバーがペアになって、学習を加速させました。

COE メンバーは、RPA の良さをアピールし、会社と協力して自動化のためのアイデアを提案し、提出しました。彼らの知識は、意思決定の優先順位付けにも役立ちました。

パイロットプログラムが開始されると、ビジネス部門によって実施され、IT 部門によってサポートされ、事業開発者はサードパーティプロバイダーのサポートを受けました。

Cartus が RPA を組織全体に展開する方向に動くにつれて、技術の担当は IT 部門に移行されましたが、これは IT 部門の方が、使用されている一連のシステムにこのテクノロジーを組み込むためのより優れたビジョンと能力を持っていたためです。

今後の展望

RPA が Cartus の財務および経理部門にとって成功であることが実証されたため、同社は RPA 展開を全社的に進めています。同社はこれまで Bot ベンチマークを確立することができており、Bot がどのようにパフォーマンスを発揮しているかを述べるだけでなく、これらの指標をビジネスパフォーマンスに直接結び付けられるため、Cartus は今後 RPA テクノロジーを適用する際に、最適な方法についてより戦略的な意思決定を下すことができます。

Cartus は、今後数年間に Automation Anywhere IQ Bot を追加し、当面の間このプログラムを成長させるための主要パートナーとしてオートメーション・エンジニアを活用し続けることで、RPA プログラムを拡大して AI 機能を組み込んでいきたいと考えています。

「新しいツールとして RPA を導入することで、クライアントとお客様のご要望にお応えする機会が増えました。」

– Shelley Pitser
経理担当副社長

オートメーション・エンジニア・ジャパン株式会社

オートメーション・エンジニアは、人がアイデア、思考、フォーカスを用いて企業を強化できるように支援します。私たちは、世界で最も洗練されたデジタルワークフォース プラットフォームを提供し、ビジネスプロセスを自動化し、人を定型的な業務から解放することでよりよい仕事環境の実現を支援します。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/jp

 @AutomationAnwJP

 www.facebook.com/AutomationAnywhJP

 contact_japan@automationanywhere.com

Automation Anywhere ©2019