

MAXIMUS 社、 RPA で年間 250 万ドルを節約



組織のプロフィール

世界的な行政サービスの大手プロバイダーである MAXIMUS 社は、数十年におよぶ経験を活かし、革新的でインパクトのある医療・福祉サービス プログラムを設計、開発、提供しています。6 ヶ国に事業を展開する同社のコンタクト センターでは、従業員が毎月 700 万件を超える問い合わせに対応しています。

課題

MAXIMUS 社は、デジタルトランスフォーメーションと新しい技術の採用によるポジティブな変化の推進を目指して、CDO（最高デジタル責任者）率いるロボティック・プロセス・オートメーション チームを結成しました。このチームの最初の取り組みのひとつが、世界中の数百の事業を体系的に評価するための枠組みを作成することでした。その後、自動化の可能性を整理・分析し、顧客と株主への利益を特定しました。

ソリューション

MAXIMUS 社は設計思想の原則に基づく迅速な導入プロセスによって、すべての自動化の可能性を管理するための人員、プロセス、ツールの高可用性グローバル デリバリー ネットワークを導入しました。これには保険料処理、受給資格の判断、医療保険への加入などの顧客対応のコンタクト センターおよびバックオフィス業務における各種プロセスの自動化が含まれています。また、共有サービスやコーポレート チームでも、携帯電話の経費報告や新入社員のプロビジョニングなどの自動化に Bot が使用されました。さらに、新入社員が必須のオンボーディング トレーニングを確実に受講するように促すメッセージを送信するためにも RPA が使用されています。このプロセスは、まもなくテキスト メッセージ アラートにも対応する予定です。

メリット

+250万ドル

RPA による
年間の節約額

39

稼働中の Bot 数

100

1年以内に稼働予定
の Bot 数

自動化されたプロセス

- 顧客対応とバックオフィスのプロセス
- 従業員管理
- 保険料処理
- データ入力
- 従業員のプロビジョニングとプロビジョニング解除
- 顧客登録
- 文書管理

業界

ビジネスプロセス
アウトソーシング (BPO)、
公共部門

「当社は、従業員がトレーニングや認定において最高水準に到達することを求めています。当社が自動化しているのは、従業員の足を引っ張っているプロセスです」

David Cowles 氏
CDO
(最高デジタル責任者)

ストーリーの詳細

RPA の恩恵を受けたプログラムのひとつがミシガン州の MAXIMUS 医療保険登録仲介サービスで、MAXIMUS 社は毎月数万件の保険料支払処理を受け持っています。たとえば、顧客が以前の支払いの払戻しを申請した場合、自動化される前は数千件の保険料払戻申請を手動で審査する必要があり、専用の財務専門家のチームが毎月数週間かけて処理していました。自動化されてからは、Automation Anywhere の Bot が審査を行い 2 日以内に必要な監査証跡を生成するようになりました。これにより、高度なスキルを持つ財務専門家が、プロセスにおける実際に批評的思考を必要とするタスクに時間をかけられるようになりました。

RPA のもうひとつの成功例が、同社のコールセンターです。自動化される前は、スーパーバイザーが E メールとスプレッドシートで 2,000 件に上ることもある従業員からのシフトの変更希望を、毎日手動で承認する必要がありました。自動化によりこのような作業が省かれ、本来の責務であるパフォーマンスの管理に集中できるようになりました。Automation Anywhere の Bot は、シフトの希望を確認し、構成可能なビジネス ルールに基づいて承認または却下し、従業員管理システムに実際の予定変更を反映させ、コールセンターのリーダーに各レコードの結果の詳細が示されたレポートを提供します。

現在、MAXIMUS 社では 39 の Bot が実際に稼働中であり、RPA は年間推定 250 万ドル以上の節約に貢献しています。同社では、2020 年には RPA によるメリットが倍増すると予測しています。

今後の展望

MAXIMUS 社は、自動化の候補を特定するために、ビジネスプロセスの系統的な評価を続けています。これには、Attended Bot (クライアントで実行を指示する Bot) の導入による、CSR の問い合わせへの対応や品質管理スタッフの作業成果の監視の支援なども挙げられています。また、MAXIMUS 社ではデータ入力の自動化を促進するために IQ Bot も導入予定です。

同社では現在デリバリー サイクルで 60 以上の Bot が稼働しており、1 年以内にその数は 100 を超える予定です。

「プロセスの自動化によるクオリティの向上は、当社にとって大きな成果です」

Michael Sampson 氏
デジタル ソリューション
ディレクター

「当社ではビジネスへの自動化の導入を始めただけですが、すでに成果が現れています」

Dan Biernacki 氏
デジタル
ソリューション担当
副社長

Automation Anywhere について

オートメーション・エグゼキュティブは、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。

製品に関するお問い合わせやデモをご希望の場合は、下記ホームページ、もしくはメールアドレスからお申し込みください。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/jp/  contact_japan@automationanywhere.com

 [@AutomationAnwJP](https://twitter.com/AutomationAnwJP)  www.facebook.com/AutomationAnywhJP/

Automation Anywhere ©2019

2019 年 11 月、バージョン 1

