



導入事例

## 大手ブローカーディーラーの Osaic 社がインテリジェントオートメーションでビジネスを変革

### 組織概要

Osaic 社 (旧 Advisor Group 社) は、11,000 人の金融プロフェッショナルを擁し、5,000 億ドル超の管理資産残高を誇る大手ブローカーディーラーです。

### 結果

**88K**

自動化した年間 ACH 処理件数

**25K+**

年間で削減された時間

**65%**

早期に完了できた取引の割合

**59**

2023年に自動化されたプロセスの数

**20%**

顧客対応を迅速化



週 127 時間を削減できます。その代わりに、3 人の従業員がアドバイザーと協力し、より価値の高い業務を実行できます。

Matt Ham 氏  
デジタルオートメーション担当 VP





## 課題

数年にわたり、J.D. Power による米国ファイナンシャルプランナー満足度調査において Osaic 社のランキングが低下していました。不満を感じた金融プロフェッショナル (FP) は、別の会社に切り替える可能性が 3 倍高い傾向があります。同社は目標を見直し、オートメーションを最優先することになりました。FP に直感的なソリューションを提供して Osaic 社との取り引きを容易にし、FP が顧客とやり取りする時間を確保できるようにするためです。さらに、優れた社内ツールを提供して人材の定着を図り、新たな収益の流れを促進することも目指しました。

## ソリューション

Osaic 社は、新しいインテリジェント オートメーションプログラムの統制と制御を確立するために、全社統括型のセンター オブ エクセレンス (CoE) を設立しました。パイロット試験を実施するにあたり、非効率的なバックオフィス管理業務に着目することで、特に顧客にプラスの影響を与える機会に優先順位を付け、社内で比較的簡単に開発できることで実行可能性を実証しました。インテリジェント オートメーションのベンチマークとして、顧客リクエストのサイクルタイムと従業員の手作業の削減率をそれぞれ 15~25% に設定しました。また、エンドツーエンドで自動化できる可能性があり、担当チームに過度の負担をかけないように、繰り返し取り組める事例を選択しました。



概念実証を通じて、お客様への影響を検証し、応答時間を 20% 短縮することに成功しました。

Matt Ham 氏  
デジタル オートメーション担当 VP

## 自動化されたプロセス

- 電話問い合わせ件数の AI 予測
- 人材採用評価
- モバイル サービス登録
- 基地局の検査

## 事例の概要

Osaic 社は、金融プロフェッショナル (FP) による顧客対応を強化および合理化したいと考えていました。インテリジェント オートメーションの導入前、同社の FP は管理作業に関する問い合わせやサポート チケットへの対応に時間を奪われていたため、ビジネスの拡大や顧客関係の強化に専念できませんでした。一流の競合他社と競争するためには、管理サポート プロセスを最適化するだけでなく、次世代テクノロジーを導入してプロセスを最新化しなければなりません。そこで、Osaic 社はオートメーション・エニウェアとパートナーシップを結び、全社統括型の CoE を設立しました。そして、パイロット試験を実施し、プロセスを段階的に改善してサイクル タイムを 15~25% 削減できるかどうかをテストしました。その結果、目標を達成できたため、オートメーション プログラムを開始しました。

Osaic 社はまず、バックオフィス全体でプロセスをエンドツーエンドで自動化しましたが、開発に過度の負担がかからないように、各事例に繰り返し取り組んでいきました。その結果、わずか 15 ヶ月で 59 のプロセスを自動化できました。これにより、チケットのステータスに関するコンタクトセンターへの問い合わせが大幅に減少し、従業員は、FP と協力して、より価値の高い業務に専念できるようになりました。サポートを自動化したことで、年末や税務申告の時期も楽々と乗り切れるようになりました。

特に大きな成果を上げたプロセスの 1 つとして、ACH ステータスの更新作業を自動化し、年間 88,000 件のトランザクションに影響を与えたことが挙げられます。ACH プロセス全体の後半のみを自動化することで、サイクル時間が 20% 改善し、付加価値を生み出さない 2 つの手動タスクを排除して、従業員は週 127 時間を節約することができました。

## 今後の展望

15 ヶ月にわたり大幅な成果を上げている Osaic 社は、その勢いをさらに加速させています。今後は、中核となる新開発について、UI ベースの開発から API ベースの開発へと移行する予定です。さらに、より多くの事例へと拡大し、担当者がオートメーションを直接操作できるようにします。また、同社は最近、Document Automation も統合しました。これにより、構造化データを解析して、コンタクトセンターのサポートを強化し、マネーロンダリングを早期に検出できるようになります。2024 年には、生成 AI を活用して急成長中のインテリジェント オートメーション プログラムをさらに加速させる方法を積極的に模索する予定です。



### Automation Anywhere について

オートメーション・エニウェアは、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。

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申し込みください。

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com/jp](http://www.automationanywhere.com/jp)  [contact\\_japan@automationanywhere.com](mailto:contact_japan@automationanywhere.com)

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

Copyright © 2024 Automation Anywhere, Inc. Automation Anywhere, A のロゴ、Automation 360、AARI、A-People、IQ Bot、Bot Insight は、米国およびその他の国における Automation Anywhere Inc. の商標・サービス マーク、または登録商標・サービス マークです。本書に記載されるその他の製品および会社名は識別のみを目的としており、それぞれの所有者の商標である可能性があります。