

導入事例

テクノロジー企業が従業員にやりがいのある仕事を与えると同時に、 数百万ドルを削減

組織概要

リコー社は、オフィスや現場をデジタルでつなぐグローバル企業です。80,000 人を超える従業員を擁し、200 か国以上で事業を展開しています。デジタル ワークスペース サービスおよびソリューション、業務工程管理、クラウドおよびインフラストラクチャ サービス、サイバーセキュリティなどを専門としています。

結果

500

月間削減日数

€100,000

1 か月あたりのコスト削減額

50

自動化したエンドツーエンドの工程の数

“

大企業の課題は変更管理です。自動化される工程が期待どおりに動作することを、ユーザーに納得してもらう必要があります。

Jose Ferrer 氏

リコー社、RPA ポートフォリオ & プラットフォーム部門マネージャー



課題

リコー社は、手作業による負担を軽減することで、従業員を支援することを目的として、「はたらくに喜びを」という企業戦略を実現するという使命に着手しました。ところが、この目的は当初予想されていたよりもはるかに複雑であることが分かりました。200もの異なる国々で事業を展開しており、それぞれが異なる規制やトレーニング プロトコル、導入工程に準拠しているため、コンプライアンスを維持し、質の高いサービスを常に提供しながら、自動化の取り組みを合理化・一元化するという課題に直面していました。さらに、これら自動化の実装を成功させるためには、従業員の支持と参加を確保する必要がありました。

ソリューション

2019年、リコー社は Automation Anywhere と戦略的パートナーシップを結び、自動化への取り組みを開始しました。直面していたグローバル課題に対応するために、まず、全社統括型のオートメーション チームを設置し、ベスト プラクティス、ツール、トレーニングを1か所に統合しました。現在、リコー社では60の Unattended オートメーションを導入しており、請求書処理、カスタマーサービス、人事報告といった重要な工程を自動化し、これまでにないスピードと精度で実行しています。自動化のこの取り組みにより、2019年以降、月間平均で500日および100,000ユーロ、合計で5,730日および109万ユーロもの時間とコストを削減しています。

自動化されたプロセス

- 請求書処理
- カスタマーサービス サポート
- HR レポート作成
- サービス リクエストの E メール
- 顧客注文
- サプライ チェーン管理
- セールス機能
- 年金および雇用機能



ロンドンの本社で開催された素晴らしい Pathfinder ワークショップ。たくさんのアイデアを得ることができ、大変有益な内容でした!

Jochen Loser 氏

Ricoh Europe 社、ビジネス トランスフォーメーション 部門責任者

事例の概要

リコー社は、「『はたらく』に喜びを」という目標を達成する上で、手作業の工程が大きな影響を及ぼしていると考えていました。しかし、200 か国で事業を展開しており、業務上、手続き上、コンプライアンス上の要件は国ごとに異なるため、自動化は簡単ではありませんでした。さらに、請求書の形式が国ごとに異なるなど、複雑な工程や時間のかかるデータ入力にも悩まされていました。

このような課題を克服するために、リコー社は Automation Anywhere のカスタマイズ可能なインテリジェント オートメーション スイートを活用しました。このスイートは、すでに使用していた Oracle システムと互換性もあります。リコー社と Automation Anywhere は合同のオートメーション チームを設置し、セキュリティとコンプライアンスに重点を置きながら、請求書処理、Eメールの自動化、顧客注文など、多くの手作業を伴う高トラフィックの工程を標準化しました。

多くの労力を要する工程を軽減した結果、目覚ましい成果を達成できました。従業員はより有意義な業務に専念できるようになり、カスタマーサポートが向上し、業務が合理化され、手作業の負担が軽減され、全体的な効率性が向上しました。60 の Unattended オートメーションを通じて、50 のタスクで 100 万件のトランザクションを実行することにより、リコー社は 109 万ユーロのコストと 5,730 日分の業務時間を削減することに成功しました。

今後の展望

リコー社は、卓越したイノベーションとオートメーションを追求し続けています。3 日間の厳格なトレーニングを含む市民開発プログラムを開始し、このプログラムを組織全体に拡大する予定です。さらに、プロセスマイニング、タスク マイニング、プロセス ディスカバリーなどの分野にも目を向けており、生成 AI を活用することで、Attended オートメーションをより複雑な業務機能にも導入したいと考えています。

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

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。

Automation Anywhere ©2024

