

# Genworth Financial、 RPA を使用して作業の 質を劇的に向上



## 組織のプロフィール

Genworth Financial は、長期的な介護保険や抵当保険を含む広範な商品およびサービスを提供しています。同社は 145 年以上にわたり、顧客の介護オプションの選択、退職所得の保護と増加、および老後の金銭的な課題への準備を支援することに注力してきました。

## 課題

Genworth は、まだ手作業で行われている財務部門のプロセスに RPA を導入したいと考えていました。手間のかかるプロセスを自動化するために、従来の自動化にとらわれずに考え方を考えることも必要でした。さらに、Genworth は、手作業の削減に加えて、生産性の向上、エラーの低減、迅速化、コスト削減も望んでいました。

## ソリューション

Genworth Financial は、パイロットプログラムと 6 週間の研修プログラムで RPA の導入を開始しました。最初の数週間は、実践的なデザインとセットアップなどの Bot トレーニングに費やされ、その後継続的なオフサイトのトレーニングが行われ、6 週目にはいくつかの Bot を稼働させることができました。金融、シェアード サービス、企業システム、税務部門で 10 のパイロットプロセスが特定されました。パイロット試験であらゆる期待を上回る結果が得られたことで、このプログラムは投資、監査、データセキュリティ、カスタマー サービスにも拡大されました。現在、110 の Bot が稼働しており、RPA プログラムは急速に成長し続けています。

## メリット

10,000

年間で節約された時間

110

導入された Bot の数

40

トレーニングを受けた  
ユーザー

## 自動化されたプロセス

- レポート
- 照合
- SOX/監査
- データ処理

業界  
保険

「私は戦略から運用、開発、トレーニングまで、RPA プロセスに取り組んできました。毎朝、出社して仕事を始めることが楽しみです」。

— Natinder Kaur 氏  
アプリケーション  
開発マネージャー

## 詳細

Genworth では、最初に行われたいくつかの自動化の成功を目の当たりにし、社内の人々が RPA チームに協力を求め始めました。優れた評価を耳にし、それぞれの分野における可能性に高い期待が寄せられたためです。同社では昼食を兼ねた説明会が実施され、非常に好評でした。100 人のゲストリストは、登録開始から 10 分足らずで定員に達しました。また、「テクノロジー業界の女性」フォーラムなど、社員に RPA について学ぶ機会が他にも提供されました。

最初の Bot は毎日 4 時間の手作業を省くことで、RPA のメリットを社員に示しました。同社の自動化チームは、基準を定め、それを維持・施行しながらも、チームに自分たちに合ったやり方で進められる柔軟性を提供する、絶妙なバランスを保った RPA モデルの導入に成功しました。RPA チームは、オートメーションの項目化、優先順位付け、見積もり、計画、設計を支援すると同時に、社内の他のチームにも活用できるものがないか模索しました。

組織の最高レベルの経営幹部からの支援を受け続けながらも、Genworth が直面している最大の課題は、プログラムの急速な成長です。現在、RPA を展開している人々の半分以上が非 IT 社員であり、それぞれの Bot を各自で管理しています。

## 今後の展望

Genworth は、社内でのゼロからの Bot と自動化の構築を続けています。さまざまなチームに属する 40 人が RPA のトレーニングを受け、チーム内だけでなく組織全体で自動化を推進しています。

同社は、すでに稼働中の 250 の Bot に加え、50 人の従業員による継続的な Bot の構築により、2019 年末までに 1 年間を通じて約 15,000 時間の節約を達成できると見込んでいます。IQ Bot によるパイロット試験も計画されています。

2020 年末までには、1,000 の Bot を稼働させて年間 5 万時間を節約したいと考えています。

「トレーニングを受けた誰もが素晴らしい成果を出しています。RPA を使用することによる満足感と仕事の質の向上が大きなメリットです」。

— Natinder Kaur 氏  
アプリケーション  
開発マネージャー

### 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。

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 © 2019 Automation Anywhere, Inc. All rights reserved. Automation Anywhere、Automation Anywhere のロゴ、Go Be Great、BotFarm、Bot Insight、IQ Bot は、米国またはその他の国あるいはその両方で認可された商標登録です。本発行物におけるその他の製品名の記載は特定目的のために用いられており、各企業の商標登録である場合があります。