

EU に拠点を置く年金基金の PGGM 社、自動化によって 大幅な効率化を実現



組織のプロフィール

PGGM 社は、オランダの共済年金基金サービス プロバイダーであり、法人顧客向けに資産運用、年金基金管理、方針に関するアドバイス、経営支援などのサービスを提供しています。2019 年 6 月現在、同社は 2,380 億ユーロ相当の年金資産を運用しています。PGGM 社は、280 万人の医療従事者とその雇用主および退職者向けに優れた年金サービスを提供することで、オランダの医療セクターに付加価値をもたらすとともに、その専門知識とネットワークを活用して重要な医療セクターをさらに強化することを目指しています。

課題

200 万人以上の年金を管理している PGGM 社では、方針変更や資金移動のリクエストなど、日常的な年金業務に伴う管理事務が大量に発生しています。また、リクエストごとに固有のプロセスがあり、その多くは依然として手作業で行われています。

同社は、コスト削減の機会を求める一方で、自動化によって業務効率化を図ることを検討していました。PGGM 社では、IT チームによって社内開発された独自の年金管理システムを使用していたため、新しいソリューションを導入することは容易ではありませんでした。また、他の多くの企業の IT 部門と同様に、未処理の仕事が大量にたまっており、迅速な目標達成を支援するプロセス自動化の可能性を探る余地はほとんどありませんでした。PGGM 社に必要なのは、使いやすいソリューションでした。

ソリューション

自動化の取り組みをサポートするため、自動化について調査することに特化した新しい役割が PGGM 社の複数のビジネス部門のメンバーに割り当てられました。これらのメンバーは、部門の垣根を取り払い同僚と協力して自動化のユース ケースを特定し、プロセス マイニング チームの支援を得て、容易に自動化可能な年金管理事務の構造化データに基づくシンプルなお手軽なプロセスから着手しました。次に、コスト削減効果に基づいて優先順位付けされたパイプラインを構築しました。これらのケースには、毎月年金を受け取っている顧客や、退職に向けて年金資金を積み立てている現職の顧客のプロセスに加え、顧客組織による年間資金移動を支援するプロセスの自動化などが挙げられました。

メリット

19,466

10 か月間で
節約された時間

119,956

処理されたタスクの総数

27

自動化された
プロセスの数

自動化されたプロセス

- 年金管理事務
- 年金の変更業務
- 資金移動リクエスト

業界

金融サービス

「非常に柔軟なツールであるため、絶えず変化する環境における自動化を容易に行うことができます。ビジネス部門のニーズに極めて迅速に対応できるようになりました」

Sander Van Romond 氏
RPA 開発者

ストーリーの詳細

PGGM 社の年金チームは、自動化の取り組みにおいて外部の某サプライヤーと 2015 年に契約を結びました。ところが、自動化のコストと市場投入までの時間がネックとなり、各 Bot の ROI 目標を 1 年以内に達成できなかったため、多くのプロセスで自動化のビジネス ケースを構築できませんでした。年金チームは 2017 年、社内での自動化を実現できるベンダーを探し始め、サポート水準が高いことと顧客コミュニティが大規模で活発であることを評価し、オートメーション・エニウェアを選択しました。自動化ツールのセットアップ、特に Bot Creator と Bot Runner の分離は、ソフトウェアベンダーと直接コミュニケーションがとれることと同様に、年金チームがソリューションに求めている重要な要素でした。

このテクノロジーの最初の概念実証は、金銭的なリスクのないシンプルなプロセスで行われました。年金チームは、このソフトウェアが非常に使いやすいため、最小限のトレーニングで自動化できることを確認しました。一部のチームメンバーは当初自動化に対して懐疑的でしたが、Bot がいかに効率的にタスクを実行できるかを目の当たりにしてからは、Bot をデジタル版の同僚として導入することで、自分ももっとやりがいのある仕事に集中できると期待するようになりました。

PGGM 社は、これから RPA を導入する組織のためになる重要な教訓を紹介しています。たとえば、プロジェクト専用のチームを設立することです。また、すべてを前もって文書化し調査しようとするのではなく、Bot の構築を通じて学ぶことが大切であるとも説いています。同社は、主要な部門（アーキテクチャ、リスク、監査、イノベーションなど）の支持を最初から取り付けておくことで、自動化プロジェクトを正しい方向に導くための有用な情報を得ることができました。また、自分たちよりも自動化が進んでいる他の組織を参考にして、そこから得られた教訓やインサイトを活用することも推奨しています。

今後の展望

PGGM 社の年金チームは、業務全体にわたってさらに多くのプロセスを自動化し、維持し続けることを目指しています。それと同時に、AI などの最新のテクノロジーの可能性を探ることに興味を示しています。現在は、資産管理部門における IQ Bot を使用した PoC（概念実証）に注目し、新しい専門知識でチームを強化して、新たなソリューションを提供できるようにすることを検討しています。

「当社にとって RPA は、効率性をもたらす持続可能なソリューションであると同時に、より革新的なデジタル プロセスについて考えるきっかけとなっています。この過程が楽しいものであるということも、プラスのメリットになっています」

Harold Valkenburg 氏
Herman de Greef 氏
Sander van Romondt 氏
Lisanne van Denderen 氏
PGGM 社、RPA 開発者

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  contact_Japan@automationanywhere.com

 @AutomationAnwJP  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。