



編集後記

あつと言う間に今年も師走に入りました。このところ、朝晩もぐっと冷え込んできましたね。私は社内で販促活動を担当しておりますが、9月から12月は繁忙期の上に、運動会、学会など息子の学校行事も重なるため、公私において多忙を極めております。

さて、前号でもお伝えしましたが、11月9日(木)、10日(金)の2日間は「第18回コールセンター/CRMデモ&コンファレンス2017 in 東京」が開催され、ブース出展とセミナー講演を行いました。たくさんのお客様にご来場いただき、有り難い限りです。

本展示会で、最も注目を集めていたのは、なんとと言っても「AI」、「RPA」そして「自動化」といったキーワードではないでしょうか。これらのキーワードを含むタイトルのセミナーは聴講者の事前登録開始後、わずかな期間で満員御礼となり、多くの企業の関心の高さが浮き彫りとなりました。けれども、導入に踏み切り、有効活用できている企業はまだ少ないのが現状です。当社がスポンサーを務めるコンタクトセンターアワードの発表の場でも、実際にAIを導入されている大手金融機関の担当者が「導入後、有効活用できるよう、システムも人も育成することが最も重要」と語っておられました。

RPAに関しては、当社でも複数のソリューションを取り扱っておりますが、実際の現場で適切な活用方法を考え、効果検証し、導入支援をスムーズに行えるよう、日々実践を重ねています。このような最新技術は「トレンドだから導入する」というよりも、利用目的をしっかりと意識することが重要です。当社では第三者的立場から、お客様が最も適切な解を得られるようご支援いたします。導入を躊躇されている方はぜひ一報いただければ幸いです。

本年もinfinityを通読いただき、ありがとうございます。来年も皆様のビジネスのお役に立てるような内容をお届けできるよう頑張ります。

編集担当: 齋藤 章子 (さいとう ちかこ)

ご意見・ご感想はこちらまで

バーチャレクス・コンサルティング株式会社
〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-3-13
ヒューリック神谷町ビル8階
TEL: 03-3578-5322
FAX: 03-5425-8500
Email: infinity@virtualex.co.jp
www.virtualex.co.jp

Virtualex CROSSWORD

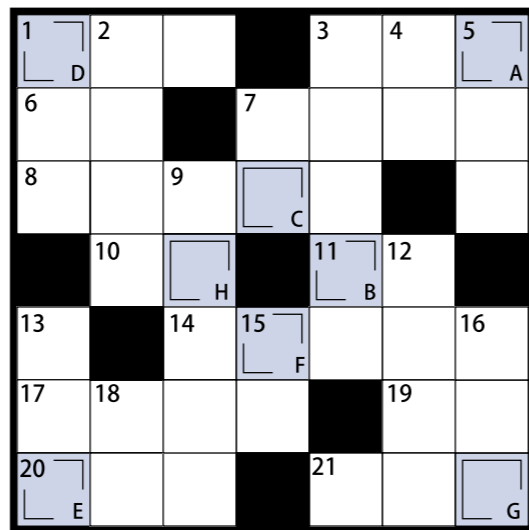
タテのカギとヨコのカギをヒントに、クロスワードパズルを埋めA欄～H欄に入る文字を順番につなげていくと、バーチャレクス・コンサルティングのサービスやプロジェクトに関連するワードが浮かび上がります。ぜひ挑戦してください!

<タテのカギ>

- 漢字では「標」、古名は「つるばみ」
- 恋愛模様を描いた物語
- 借家契約の際に借主が家主に支払う
- 大学○○・○○羊羹・○○ケンピ
- 官報または公報に掲載
- 花○・紅○・緑○。漢字一文字です
- 男性のスーツやフォーマルな装い
- 侵略を許さないこと
- 不要・不適のものは排除
- 実りの秋。刈って精米
- 金属を溶かして流し当てる修理方法
- 魚佃に「喜」と書く魚。天ぷらも美味

<ヨコのカギ>

- 支出額よりも収入額が多くなる
- 相撲では四股、鉄砲、股割り、摺り足が基本
- 湿地の一種。池や湖とは違う
- 物音もなく静か
- にぎり寿司の上はネタ、下は?
- 尺の10分の1
- 公共事業に金品を贈る
- ワインなどのテイステイングイベント
- 「源氏物語」五十帖の巻名の一つ。第51帖
- 奈良公園といえは?
- 課された仕事。課題
- 流派のおおもと

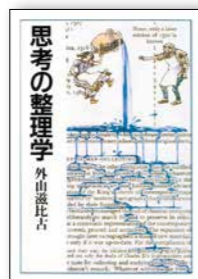


回答は弊社Facebookページ: www.facebook.com/VirtualexConsultingからのメッセージ、もしくはinfinity@virtualex.co.jp宛のメールでご連絡ください。正解者の中から抽選で3名様に粗品をお送りいたします。尚、当選者の発表は商品の発送をもって代えさせていただきます。

締切: 2018年1月31日(水)

正解は弊社Facebookページ: www.facebook.com/VirtualexConsultingにて発表いたします。

RECOMMENDATION



『思考の整理学』
著者: 外山 滋比古

"思考する"というプロセスを改めて見つめ直す一冊

小学校から高校・大学を卒業するまで、私たちは数学の答えのように"正解"がある問いに答えるための思考プロセスを学びます。

しかし、社会は"正解"が定まらない世界"です。社会人となり、その違いに戸惑った経験が誰しも一度はあるのではないのでしょうか。

AIという言葉が一般化されて久しくなりますが、私たち人間は大量の情報から"正解"に辿り着く能力において、彼らには逆立ちしても敵いません。

私たち人間がAIに勝る価値は何でしょうか。1つのキーワードとして"創造性"という言葉があるでしょう。人間が創造性を発揮する思考というプロセスについて、改めて深く考え直すきっかけとして、この一冊と議論してみたいかがでしょうか。



執筆者

ビジネスインキュベーション&コンサルティング部
シニアコンサルタント
榎木 大介 (えのき だいすけ)



Vol. 19
DECEMBER 15, 2017



Our imagination. Growing your future.

infinity

INDEX

- KEY NOTE: 業務システムに求められる新たなUser Interface ~ Consumer UseがEnterprise Useを変える~
- MANAGEMENT VIEW: "顧客離れの可能性"は常に潜んでいる
- FOCUS PROJECT: 大手不動産ポータルサイトのサイトパトロール業務にRPAを活用 採用難の克服と業務最適化によるコスト削減、生産性の向上を目指す!
- RECOMMENDATION: 『思考の整理学』
著者: 外山 滋比古

KEY NOTE

業務システムに求められる新たなUser Interface ～ Consumer UseがEnterprise Useを変える～

情報技術の発展は、一般消費者に優れた情報システム環境を与えるに至った
こうした状況の中で企業システムはどのように変わっていくべきなのか

コンピュータシステムの利用環境を振り返ってみると、かつては、個人が家庭で使うことができるレベルなど、職場の業務で利用するレベルには到底おぼやらず、性能にも機能にも価格にも大きな差があった。メインフレームの時代に遡らずとも、パソコンが普及し、インターネットの利用が広まった後も、こうした状況はしばらく変わらず、Consumer Useに比べ、Enterprise Useが圧倒的に優れていた。また、情報技術という観点で見ても、Enterprise Useとして成熟した技術が、Consumer Useとして後から提供・活用されるという流れが長らく続いた。ところが、いつの間にか、そうとは言えない状況に変わっている。

高速で高品質の光回線を家庭から利用し、快適にインターネットに接続できるようになった。Wi-Fiスポットが街の至るところにあり、どこでも不自由なくネットに繋がるようになった。手にはスマホやタブレットPCを携え、ソーシャルメディアを通じて、いつでも情報やメッセージを友人とやり取りできるようになった。クラウドコンピューティングにより、無料もしくは安価に、様々なシステム機能やサービスを利用できるようになった。企業がセキュリティ上の懸念から導入や活用二の足を踏んでいる間に、一般消費者が先んじて技術発展の恩恵を受ける形で、快適なIT環境の利用が急速に広まっていった。企業は、それらを後から追いかけるように、無線LANを備え、従業員にスマホを渡し、SaaSの利用を始めたが、従業員が個人として利用している

IT環境に追いついていない部分さえまだある。Enterprise UseがConsumer Useに後れを取っているという状況が散見されるのである。

これは、User Interfaceにも顕著に現れている。もともと、Consumerに提供されるシステムのUIはそれなりに使いやすさが考慮されていたが、Enterpriseとして従業員に提供されるシステムのUIはその点が軽んじられていた。海外製ERPシステムが盛んに導入されていた頃などは、「使っていれば慣れる」「システムに合わせてくれ」と言って、使いづらいUIを従業員に押し付けていたのだ。現在も、Enterprise UseではConsumer Useの二歩遅れくらいのUIである。Consumer Useでは、声でアプリや情報を呼び出し、直感的にタッチ操作し、フリック入力で文章を入力している。しかし、Enterprise Useでは、相変わらず、ダブルクリックでアプリを立ち上げ、昔ながらの操作感で機能を選び、キーボードを叩いて文章を入力している。私たちは、ビジネスや業務という理由で、なんとなくそれらを受け入れてしまっているが、果たして、それに意義があるのだろうか。むしろ、企業活動としてマイナスとなっていないか。

SFAシステムを導入した企業の経営者層から、営業担当者が情報を十分にに入れていないという嘆きを聞くことがよくある。一方、営業担当者からは、SFAシステムへの情報入力の煩わしさを聞く。スマホやタブレットPCであっても、入力項目が多く、面倒だと言うのだ。こうした課題に

対して、当社では、ChatBotによる会話形式でSFAシステムへの情報入力を支援している。

ChatはEnterpriseでもコミュニケーションツールとして利用されているものの、企業システムに組み込む形ではまだまだ使われてはいない。LINEやFacebookメッセージ等、Consumer Useとして磨かれたChatやそのUIをEnterprise Useに組み込むことで、使いやすさを提供し、心理的な障壁を下げることができ、営業担当者からも高評価をいただいている。Push通知でリマインドもされ、会話形式の中で、必要な事項を漏れなく、直感的に自然に入力できることも利点となっている。

Consumer UseをEnterprise Useに組み込んでいくという新たな流れは、UIだけでなく、様々な技術領域で広まっていくだろう。Consumer Useであるため、もともと利用コストは抑えられており、Enterprise Useとしてはコスト効率が良い。Consumer向けとして既に大量のデータが蓄積されており、それらを活用したAI機能も併せて利用できることもあるだろう。これからはConsumer UseがEnterprise Useに革新をもたらす。こうした視点で、当社も、製品やサービスを開発し、提供していく。

執行役員 兼
ネクストバリュークリエイション事業本部 本部長
辻 大志 (つじ たいし)



代表取締役社長
丸山 勇人 (まるやま はやと)

MANAGEMENT VIEW “顧客離れの可能性”は常に潜んでいる

先日、携帯電話の機種変更時の割引券が送られてきたので、機種変更手続きに行った時のことです。割引券には、“全機種該当”と記されていたため、なんの疑いもなく受付を済ませ、最後の支払いになった時でした。なんと、“全機種該当”という文言に、落とし穴があったのです。同じ機種でも容量が小さい(安い)と割引適用できず、容量が多い(高い)と割引が適用になりました。支払いまで進んでいたのに、そこでやめる訳にもいかず、泣き寝入りしました。なんだか騙されたような気分になりました。その瞬間に割引券を送ってきた企業への信頼度がどうなったかはご理解いただけるかと。

営業施策を考えるときには、“顧客離れの可能性”が潜んでいることも理解しておきたいものです。もしも、窓口の方の機転で「今回は割引しますよ」と申し出る権限が許されていたら、そのショップの大ファンになったかも知れません。(笑)

FOCUS PROJECT

大手不動産ポータルサイトのサイトパトロール業務にRPAを活用 採用難の克服と業務最適化によるコスト削減、生産性の向上を目指す!

昨今業界を問わず、採用難における人材の代替えとして、AI/RPA活用による業務自動化が注目を集めている。しかし、それは根本的な解決策となりうるのだろうか。当社は現場において導入を試み、効果検証を実施した。

高齢化が進む日本では、労働力人口が激減している。直近の2017年では労働力人口が75,782千人なのに対し、2020年には74,058千人となり、約170万人もの減少が見込まれる。⁽¹⁾

一方、労働力の確保が難しくなったことで賃金が上昇し、ビジネスの足かせになっているということも見逃せない。例えば、コールセンタースタッフの時給(全国平均)は、昨年比で1,214円から1,243円と約30円上昇している。⁽²⁾ 今後は労働力人口の減少が更に進むことは明白で、時給の底上げだけでなく、労働力に関する考え方を抜本的に変え、様々な解決策を模索していく必要がある。

そのひとつが「RPA⁽³⁾」や「AI」といった先進技術の活用だ。これらは「人間の仕事を奪うもの」として語られがちだが、実際には「低コストかつ確保が容易な労働力」として、人による労力・コストを削減し、生産性の向上を実現するため、有効活用していく必要がある。

そこで今回は、当社が取り扱うRPAソリューションの1つ「ipaS(アイパス)」を活用し、業務効率化を実現したBPO受託案件をご紹介します。

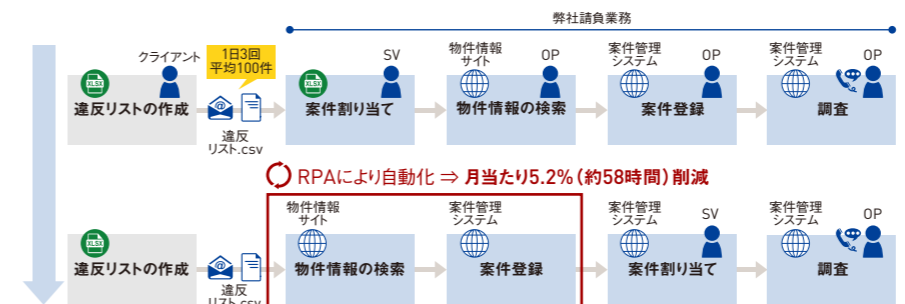
クライアント様は大手不動産ポータルの運用を行うWEB広告代理店である。業務立ち上げの際に支援したご縁で、サイトパトロールと呼ばれる違反広告に関する取締業務を受託した。ガイドラインに反するポータル上の違反広

告への告発リスト(多い日は数百件)が毎日送付されるが、その一件一件を調査し、不適切な表示があった場合は、広告主の不動産会社に連絡、広告を取り下げるよう交渉する業務である。違反広告主に架電、交渉するという精神的なプレッシャーもさることながら、一案件を終えるまでの事務処理も煩瑣である。一連の作業工程のどの部分をRPAに代えれば業務効率化につながるかを考え、送付された違反告発リストの物件情報を検索し、案件管理システムに案件登録を終えるところまでの作業(下図参照)を代替えすることに決定。効果検証期間が終わった段階で、恒常的に月当たりの稼働時間を5.2%(約58時間)削減可能という結果が得られ、現在、クライアント様の関連会社に対し、横展開する要望を頂いている。

闇雲にRPAを導入するのではなく、「RPAを導入する必要があるのか」「どの業務がRPA活用に適しているのか」「数多のRPAソリューションの中でどれが自社の業務に最適なのか」ということを、第三者的立場から冷静に判断できることも、コンサルティング部門をもつ当社の強みである。ご興味があれば、ぜひご一報いただきたい。

*1 日本の将来推計人口(平成29年推計) 国立社会保障・人口問題研究所よりデータ引用
*2 コールセンター白書2017より引用
*3 RPA(アールピーイー)とはロボティクスプロセスオートメーションの略で、間接業務を自動化する技術。

■ RPA導入前と導入後の業務比較



今回のキーパーソン



BPO事業本部 BPO事業部
CRM/BPOソリューション構築担当
グループリーダー

谷川 陽介 (たにかわ ようすけ)

昨今労働人口が減っていく中、AI、RPAを導入する必要性が各企業で強く叫ばれ始めています。しかしながら「RPA導入ありきで「本当に必要か?」ということを考えず、つい前のめりになってしまう企業も非常に多く、その結果「業務をそのソリューションに合わせる」という考えが中心になり、かえって工数や費用が高み、失敗に終わるというケースも少なくありません。

私は、今回この案件に関わる事で「RPAを導入することが目的ではない」ということを意識することが、非常に重要であると実感致しました。

我々はRPAベンダーではないので、RPAを導入して終わりではありません。

「そもそも何のために?」という根本的な目的を熟考すること、そして、その目的を達成するための「選択肢の一つ」として「RPAを導入する」ということが大切です。

そういった点から今後更に必要となるのは「BPR(業務改革)の視点」と「ソリューションデザイン(最適なソリューションの流れ)の視点」を持ち合わせた管理者の育成と仕組みづくりなのではないでしょうか?

そして我々は、アウトソーサーとしての立場から、お客様に「より価値を提供できる運営」を追求していきたいと思っております。