

デジタル・ビジネス自動化 クイック・ガイド兼実用 ガイド

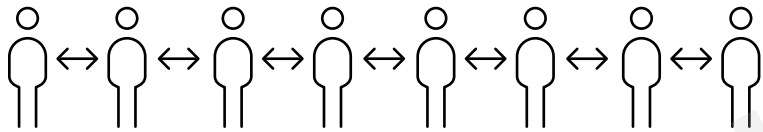
著者 Brian Safron、IBM自動化専門家、協力者 Cheryl Wilson



内容

このガイドが必要な理由	02
仕事の自動化:意味合いと、これが問題になる理由	03
自動化が有効に適用できる場所は?	07
自動化に成功するとどうなるか?	10
どこから始めるのか?	11
ソリューション・オプションは何か?	12
IBMの提案	14
8つのおみやげ	16

2017年、大手保険会社の大規模な支払請求部門は、まだ100パーセント紙ベースのシステムを支払請求処理に利用していました。支払請求のレポート作成から小切手発行まで、すべての処理にはひとつの段階ごとに少なくとも人間一人の行動が必要でした。この業務全体が自動化革命に到達していなかったわけです。



関心を持つべきか？

自動化テクノロジーが進歩して、「十分」なレベルで運用されているにもかかわらず、企業は20年ないし30年前に始まった手作業にまだまだこだわっています。自動化によって競合他社がより簡単に、より早く仕事ができるようになる世界では、これに関心を持つかどうか、自社が生き延びられるかどうかにかかわります。

このガイドが必要な理由

自動化革命は産業革命に似ています。影響が遠くまで及ぶもので、気まぐれに成長し、ときには乱雑で、必然的なものなのです。これは効率を生み出し、コストを削減するだけのものではありません。ほとんどすべての産業で企業が成長を推進する手助けに利用しています。

自動化にどんなお考えをお持ちでも、すでにそれよりも大きくなっていて、あらゆる種類の仕事に浸透しています。CEO、CIO、COO、さらには似たような興味をお持ちの方であれば、自社のビジネスでは自動化でどんなことができるのか、どんなことができないのかを理解する必要があります。

このガイドを利用して、仕事の自動化に関する緊急度、価値、チャンス、限界についての真実を理解してください。このガイドは適切なテクノロジー・ソリューションを選択するためのヒントも提供しています。

第1章

仕事の自動化：意味合いと、これが問題になる理由

10年ないしは20年前に家を買っていたら、住宅ローンの利用まで1月以上はかかったでしょう。書類の山に記入して、数十回の電話をかける必要がありましたし、いつになったら承認されるのか、利息はどのくらいになるのか、と不安にかられるものでした。今では、他の選択肢があります。

次世代の住宅ローン会社は見栄えのいいインターフェイスのアプリケーションを提供していて、事実上どこからでも利用できます。がんじがらめに規制されている処理を最初から最後まで自動化する基盤上に構築されています。

驚くにはあたりませんが、顧客がこれらのアプリを選択するのは自動化、つまりシステムにプログラムされた警告、与信管理企業や貸手のデータとの接続、不要な手順を抹消するよう設計されたワークフローなどが可能にした利便性、即時性、透明性のためです。



仕事の自動化とはすばやく、スケールを生かしてよりよいエクスペリエンスを提供する機能です。つまり、手作業で行うと遅くなり、コストがかさみ、企業も顧客も欲求不満になる複数段階の複数タスクという大局を見るのです。



従来の住宅ローン処理

- 書類の山に記入します
- 数十回の電話をかけます
- 数週間承認と利率を待ってから、署名します



アプリによる今の住宅ローン

- 借入額、利率、返済期間オプションが数分で判明します
- 必要に応じてローンの進捗に関する最新情報を受信します
- コミュニケーションの時間を節約する—例外的な状況でのみ人と会話します

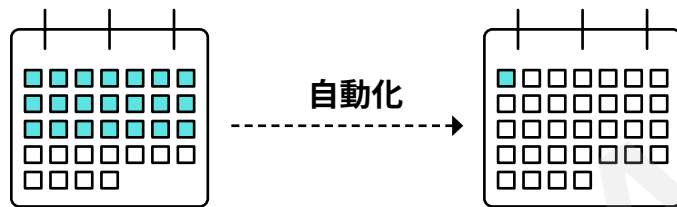
ステップ1続き

仕事の自動化:意味合いと、
これが問題になる理由

自動化のビジネス・バリュー

初めに挙げた保険会社の例に戻りましょう。顧客は支払請求のすばやい決定を必要としますが、部門は支払請求の処理に最大3週間かかります。業界には多くの法令、条件があるので、自動化はきわめて重要なコミットメントでした。しかし同社は時間と資金を投資しました。

結果として: 支払請求の処理時間は3週間から1日に短縮されました。



こうした証明のされた自動化ケーススタディはたくさん存在しています。しかし新製品購入について同意が得られる正当な理由に十分なものになるとは限りません。

効率対ビジネス変革

これまでは、自動化に関する多くの議論は単純な ROI 計算に、主としてコスト削減に煎じつめられました。会社が 100 万ドルを投資しても、運用の一部を自動化して、150 万ドルが節約できるなら、これは企業にとって価値がある、というものです。単純至極です。

しかしながら、ROI 計算は大規模な自動化プロジェクトではきわめて難しい問題です。変革をめざすものはコスト削減ではなく、成長を狙うものだからです。

自動化は、スピード、スケール、カスタマー・エクスペリエンスを改善することで売上を伸ばせる最善の方法の一つになりえますが、業務運用の変更には有形無形の要素が含まれているので、その結果を常に独立して測定できるとは限りません。このため、成長が自動化と変革の他の側面のどちらによるものなのか、定量化するのは困難です。

それでも可能なことなのです。自動化のビジネスケースを構築して、期待される定量化可能な利点、定量化不可能なものを示せます。

仕事の自動化:意味合いと、これが問題になる理由

自動化による有形無形の利点の例

ある大手銀行は消費者金融処理のほとんどを自動化ソフトウェアで管理しています。自動化によって、ローンの80パーセントについて手作業でのレビューがなくなりました。スタッフがレビューしなければならぬのは、例外的なローンだけです。

しかしながら、測定可能な効率増加は自動化 ROI の一部でしかありません。この銀行にとって、それは以下のようなチャンスでした：

成長の管理

この銀行は他の銀行から多くの支店を取得しました。自動化によって、従業員を増やすことなく、負荷増大に対処できました。

明示的な人的バイアス層を除く

自動化は差別待遇防止法令に対するコンプライアンスの強化に役立ち、全体的なカスタマー・エクスペリエンスを改善します。

「すべてのローン申込の80%に対する手作業のローン・レビューがなくなることで、毎年数十万時間の節約になります。生産性の利益は概算で830万ドル近くになります。」

– [IBM Automation Platform For Digital Business の Total Economic Impact™ \(総経済効果\)](#)、Forrester Consulting に委託した研究、2019年3月

利点のいくつかは単純な計算ではありませんが、以下の質問が投資の焦点を絞り、測定可能なKPIに合わせるのに役立つでしょう。

1.自動化によって顧客は当社との取引が容易になりますか?顧客はもっと簡単で、高速な処理が利用できるならば、難しくて時間のかかる処理を選びませんし、我慢もしません。

2.自動化は成長を促進しますか?自動化の大きな利点は拡大しやすい機能です。新規顧客を誘引し、維持できるのならば、自動化への投資はよりすばやく回収できます。

3.自動化でコストを削減できますか?この質問は容易に定量化可能なROIにもっとも近いものです。コスト削減はしばしば自動化によって達成されます。しかし忘れないでほしいのは、よりよい、より近代的なシステムが売上を拡大し、最終的な利益をもたらすことで、より多くの価値が得られる点です。

4.自動化はエラーの減少、一貫性の改善に役立ちますか?エラーは高価ですが、コストが常に計算できるとは限りません。一貫性の向上とエラーの減少には、数字が正確ではないとしても、大きな価値があります。

5.自動化でコンプライアンスが容易になりますか?法令は遵守しなければなりませんので、自動化がコンプライアンスのために必要なリソースを減らせるのならば、業務上は勝利です。

仕事の自動化の7つの 真実

- 1 自動化の成功は適切な業務推進要因に集中する機能次第です。** 自動化の重要性とインパクトは利用するテクノロジーがRPA、自動化判断管理、AIのどれであったとしても、そのテクノロジーに関するものではありません。業務の実行の方法、そしてその理由が重要なのです。正しく集中しなければ、希望する違いを自動化が生み出すことはないでしょう。
- 2 自動化はこれまで提供していたよりも多くの選択肢を顧客に提供できるようにします。** この多様性は、自動化の進んでいないシステムと比べてしばしば何桁も大きなものになります。しかもシステムにストレスを与えることはありません。ライドシェア・アプリで考えてみましょう。これは世界規模のもので、異なる価格で異なるサービス・レベルを提供します。どれも同一のデジタル自動化システム上に構築されています。必要なだけ選択肢を増やせます。自動化にその選択肢を加え続けるだけでいいのです。
- 3 自動化は規模の拡大達成に最適な方法のひとつです。** 選択肢同様、適用範囲を大きく広げなければ、自動化が必要です。すでに取り上げた大手銀行はスケーラビリティのいい実例です。従業員を増やすことなく、より多くの顧客に対応しています。
- 4 ビジネスを成長させたいのであれば、自動化を避けることはできません。** 一時的な流行ではありません。企業、業界によっては、これは本質的なものです。しばしば行っていること、そしてカスタマー・エクスペリエンスや従業員エクスペリエンスを大幅に改善できるものが自動化で成長を促進できる第一の候補です。
- 5 自動化は大規模稼働ではありません。これは漸進的な開発です。** 企業は大規模なソフトウェア開発を新たなビルの開店のようには扱うことがあります。大規模な発表とセレモニーが行われて、誰もが商品を利用するよう招待されて、その後人々は業務に戻っていきます。

自動化の開発はこういう風には進みません。最初の展開は学習体験になることが多いのです。最初のひとつがうまくいったら、次の開発を開始して、うまくいくことを学習するにつれてシステムを成長させ、改善していくのです。
- 6 できると思った以上に自動化できます。** ひとつの処理を自動化したら、その処理につながる3つから4つの処理が自動化対象になることがわかるでしょう。基礎スキルを学ぶと、関連スキルを学ぶのが容易になるようなものです。
- 7 オートメーションは1か0か、ではありません。** あらゆる業務は何らかの自動化が可能ですが、完全に自動化できる業務はありません。業務目的達成のために今どれだけの自動化が必要で、どれだけを後回しにするのか判断することになります。

第2章

自動化が有効に適用できる場所は？

「[蒸気機関が] 最初に発明されてから、それを元に行われた最も偉大な改善のひとつは ... 自分の仕事を省こうとした少年の発見だった。」

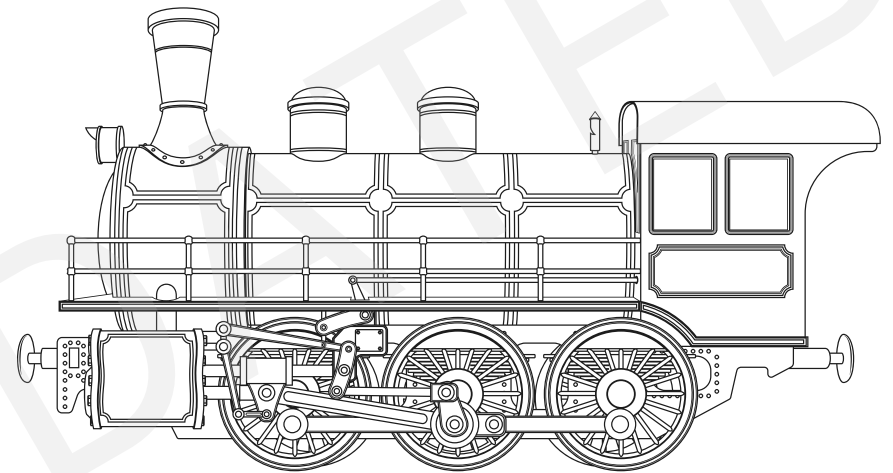
1776年の著書「国富論」でAdam Smithは蒸気機関のバルブで仕事をしていた少年のことを書いています。その少年は、バルブのハンドルから蒸気機関の別の部分にひもをつなげば、バルブが自分自身で開閉するので、遊びにいけることに気づきました。

自動化は1776年からかなり進んでいますが、よい自動化とは今でもテクノロジーの最高の機能を用いて人間の労働を省いて、もっと生産的なことに利用できるようにするものなのです。違いは自動化できる仕事の範囲です。

仕事と自動化の範囲

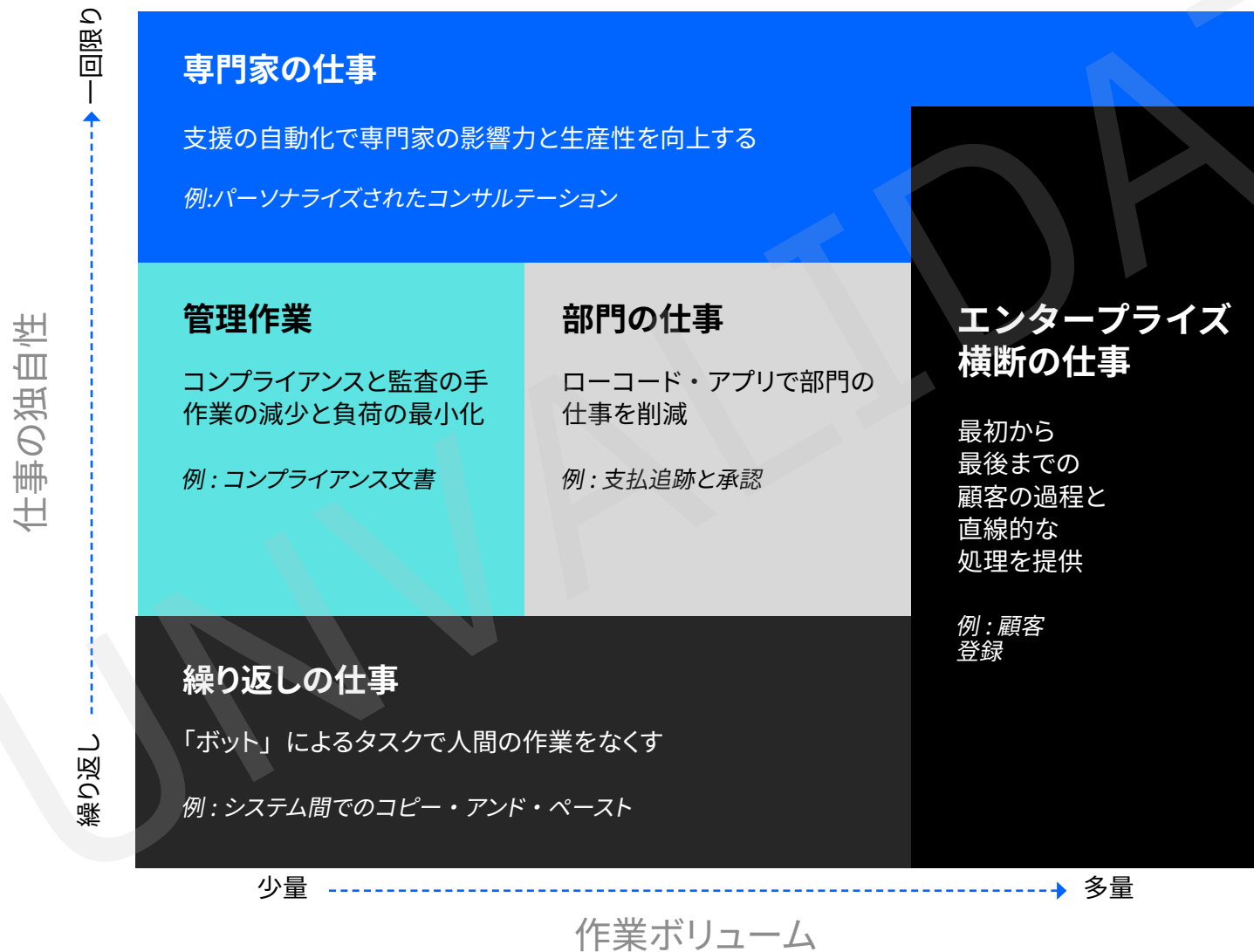
あらゆる業務には単純で繰り返しの作業から、複雑で一回限りのものまでさまざまな仕事があります。自動化は事実上あらゆる種類の仕事に適用できます。

次ページの図を参照してください



自動化が有効に適用できる場所は？

次の図にほとんどの組織に共通している5種類の仕事を示します。



自動化が有効に適用できる場所は？

適切な結果を推進するために
自動化を適用できます。

自動化作業は仕事のリミックス、つまり自動化と人間の処理を混ぜ合わせて、成長を加速し、人々を解放して、自動化できない仕事に対応できるようにすることです。

仕事の種類	繰り返しの仕事	管理作業	部門の仕事	専門家の仕事	エンタープライズ横断の仕事
<p>それはどんなものか？</p> <p>決まりきった、スキルのあまりいらぬ、繰り返し可能な仕事で人間の判断が不要だが、エラー率の高さ、モラルの低さといった人的問題が生じるものです。</p> <p>例： - 書記の仕事 - コピー・ペースト入力 - 手作業のデータ入力</p> <p>自動化は人間をボットで補完することで、決まりきった作業の精度と速度の改善に役立つはず。</p>	<p>決まりきった、スキルのあまりいらぬ、繰り返し可能な仕事で人間の判断が不要だが、エラー率の高さ、モラルの低さといった人的問題が生じるものです。</p> <p>例： - 書記の仕事 - コピー・ペースト入力 - 手作業のデータ入力</p> <p>自動化は人間をボットで補完することで、決まりきった作業の精度と速度の改善に役立つはず。</p>	<p>コアとなる業務運用の他の仕事をサポートします。この仕事にはより大きなものがかかっていますが、スキルは中程度です。</p> <p>例： - さまざまな法令システム向けの - コンプライアンス文書</p> <p>自動化はさまざまな種類の文書をデジタル化して、管理することで、書類仕事や法令コンプライアンスの重荷を減らすのに役立つはず。</p>	<p>部門を動かし続けるものですが、一般的にはコアとなる業務製品には関連がありません。</p> <p>例： - 支払追跡と承認</p> <p>自動化は管理しづらい電子メールで送られた文書やスプレッドシートなどの処理に対応するロー・コード・アプリで部門の仕事減らすのに役立つはず。</p>	<p>人間の判断が必要。自動化は決まりきった仕事を減らし、重要な詳細を追跡し続け、必要なデータを手元に提示することで専門家の効率を高めます。</p> <p>例： - パーソナライズされたコンサルテーション</p> <p>自動化はより深いインサイトで支援し、推奨する行動を示すことで、専門家の生産性を高めるのに役立つはず。</p>	<p>業務遂行に複数の部門が関連している。</p> <p>例： - 保険支払請求処理 - ローン承認</p> <p>自動化は直線的に処理することで、最初から最後までのカスタマー・エクスペリエンスを提供する役に立つはず。エンタープライズにまたがった個々の業務運用を、単純に感じられて、顧客に話しかけるひとつの処理に統合できるはず。</p>

注：どれだけ多くの自動化を展開しても、人間の専門知識、創造性、対人スキルは必要になります。たとえば、自動化が例外にぶつかったら、それに対処するのに人間の専門知識が必要です。自動化のゴールが例外の最小化と、人が関与しない直線的な処理を最大化することであったとしても、例外はやはり発生します。さらに、無人だとしたら、誰が自動化を設定し、更新するのでしょうか？

第3章

自動化に成功するとどうなるか？

自動化の成功は唯一無二のものではありません。これは1つのプロジェクト、またはソリューションの結果ではありません。変化する業務ニーズに対応した繰り返しのプロセスなのです。

自動化に成功した企業にはたいてい以下の兆候があります：

- 顧客のニーズに集中している。
- スケーラビリティの重要性を認識しながら、それぞれの顧客にパーソナライズされたエクスペリエンスを提供することもできる。
- 拡張可能なプラットフォーム上に構築し、現場とIT部門の方向性をうまく合わせることで、自動化システムを可能な限り柔軟なものに保っている。
- 効率的にできるあらゆるものを捉えて、それを効率的にしています。

自動化を成功させるために、それがプロセスであって、ビッグ・バンではないことを認識してください。成長を促進するために自動化したい仕事の種類によっては、以下の機能のいくつかもおそらくは必要でしょう：

- ロボティクスでのタスクの自動化
- コンテンツの共有、管理、コラボレーション
- 最初から最後までワークフローの設計、管理
- 業務ルールによる判断の自動化
- 文書からのデータ捕捉、抽出

前途に待ち構えていそうなのは为什么呢？

自動化はすばやく、単純な処理ではありません。以下のような選択が落とし穴を生みます：

1. 全部をいっぺんに片づけようとする。すでに触れたとおり、自動化のゴールすべてに一回の稼働で対応しようとする、トラブルになります。少しずつ、継続的に改善することで、実験を行う余地が生まれ、動かないものを直すことができます。

2. パッケージ・アプリで問題すべてが解決できると考える。パッケージ・アプリは1つの箱でニーズのいくつかに合うかもしれない自動化を提供することを約束しています。問題はそれらを解決に適していない問題に使用しようとしたときに生じます。

3. 初期段階で現場とIT担当者を一緒に参加させることを忘れる。自動化を行うときには、しっかり現場とIT部門の意識合わせをしないと努力が無駄になります。

- 現場に最初からIT部門を関与させて、実現性のチェックをする必要があります。つまりコスト、スケジュール、プロジェクト範囲が現実的なことを保証するのです。

- IT部門は購入ミスを防ぐ手助けができます。たとえば、テクノロジー・ベンダーとの打ち合わせにIT専門家がいたら、現実にはありえないほど立派な約束を見破れます。

第4章

どこから始めるのか？

自動化テクノロジーに投資したいのであれば、一般にお勧めなのは、すぐに結果の出せる、実装リスクが最小のパイロットから始めることです。このやり方がスケーリング・アップの強力な事例になりますが、以下のような推奨を追加することも考慮してください：

- **些細なものではないが、ミッションクリティカルではないプロジェクトを選びます。** 労力をかけるに値しそうで、完了すれば価値が実証できそうなものを見つけます。すべてを打開するようなものを選んではいけません。
- **結末を考えてから始めます。** 最初のプロジェクトがフロント、ないしはバックオフィス運用である、つまり業務にとって重要なもので、望ましい状態、エクスペリエンスがはっきりわかっていることを確認します。

仕事は混乱した、有機的なものになっていることが多いので、変更は予期できない方法でそれに影響します。それぞれのプロジェクトが全体的な自動化ゴールに役立つように焦点を絞ります。そうすれば、ロードマップが得られて、荒い点が見つかり、進歩を続けることができます。

何が可能なのか、理解するために業界のリーダー、とくに急成長しているリーダーを参考にするのはいい考えです。その仕事の全体を眺めることを念頭に置きます。個々の自動化プロジェクト数十が合わさって、変革的なやり方になっているのかもしれない。

出発点として1つ、または2つのプロジェクトを選びます。重要なことは、それぞれのプロジェクトが価値のあるもので、つながることで利益が指数関数的に増加するとわかっている点です。

出発点を決めるために役立つ6つの質問

大規模な企業では、潜在的な自動化プロジェクトは数十あって、どこから始めるべきか、皆目見当がつかないことでしょう。以下の質問は網羅的なものではありませんが、適切な出発点に集中する手がかりになります：

1. 顧客の要求にどの程度すばやく対応していますか？
2. 自社のカスタマー・エクスペリエンスは生まれながらのデジタル競合他社などの業界リーダーと比べてどうですか？
3. 従業員は自動化可能な手作業に時間の多くをとられていますか？
4. 競合他社はより多くの製品、サービスをマーケットの特定ニッチ市場を狙って提供していませんか？
5. フロント、バックエンド・ソフトウェア・アプリケーションを顧客の期待や行政の法令の変更に応じてすばやく変更できていますか？
6. 顧客の取引のうちどれだけの割合が手作業で処理しなければならない例外になっていますか？

第5章

ソリューション・オプションは何か？

自動化ソリューションを購入する準備が整っているならば、基本的には以下の4つのオプションがあります。多くの企業がこれを組み合わせています：

1. すべてのコードを1から書けます。

- **利点**：あらゆるものを所有して、制御できます。

- **欠点**：ブラックボックスになってしまうので、現場サイドには可視性がありません。つまりコードを理解できません。このオプションではコードがやっていることを理解し、変更を行うためにはIT専門家と時間が大量に必要になります。

2. 複数のポイント・アプリケーションを購入できます。

- **利点**：さまざまなベンダーから選択が可能です。

- **欠点**：別々の企業から別々の自動化アプリケーションを購入すると、自社でインテグレーターの役割を果たすことになります。製品は常にうまく協調して動作するとはかぎりませんし、分析などに使える基盤がありません。

3. パッケージ・アプリを購入できます。

- **利点**：このオプションは既製品です。いくつかのニッチ・アプリは請求やデジタル・マーケティングなど、特定のニーズを満たせます。

- **欠点**：自社の業務がパッケージ・アプリの枠組みにはまらなければ、やらせたいすべてのことができるようにはなりません。パッケージ・アプリにはあまり柔軟性がないので、制限の範囲内で利用しなければなりません。

4. 自動化プラットフォームを採用できます。

- **利点**：このオプションは基盤アプリケーションの統合群で、どんな自動化ソリューションも構築できます。

- **欠点**：すべてのアプリケーションで別のベンダーを選ぶことができません。このオプションでは、プラットフォーム全体のサポートで単一ベンダーに依存します。

自動化に直接 AI を適用するのはまだ初期段階ですが、そう長くは続かないでしょう。自社の自動化プロジェクトにどうやって AI を適用するか、考慮し始めて、実験のチャンスをとらえ、競合より先にスキルを構築するのはいい考えです。

先進企業がどう利用しているか、3 つの例を示します：

- 1. 自動化にAIをもちいて、意志決定の品質を向上します。**たとえば、保険会社が知りたいことはたとえ容易に認識できる不正の証拠がなかった場合でも、支払請求が不正な可能性です。AIシステムを時間をかけて訓練することで、より効果的に不正を突き止められます。これによって同社は支払請求をすばやく支払い、同時にリスクも減らせます。

ある医療処理に対する類似した2つの支払請求があったときに、両方の請求が保険会社の規則すべてに従っているかを検討します。

最初の支払請求例

- AI は懸念されるパターンを検出しませんでした
- 同社は最初の支払請求に対して詳しい調査の時間とコストをかけることなく、支払いができます。これによって顧客満足は向上し、経費を削減できます

二つ目の支払請求例

- AI は不正を疑わせる隠れたパターンを検出しました
- 同社は2つ目の支払い請求をさらに調査します

- 2. インテリジェント・データ捕捉の自動化に AI を利用します。**

たとえば、ある企業が人手をかけない、複数の、ランダムなフォーマットの請求書データの標準化を必要としています。AI とデータ捕捉を利用して、システムはそれぞれの請求書のどの数字、どのフィールドが必要な情報それぞれ、たとえば品番、数量、単価、値引率、州税、合計金額を示しているのか「知り」ます。

- 3. 自動化に AI を利用して、運用システムが収集したデータに隠されたパターンを検出し、それに対して行動します。**

この「運用データ」は従来のデータ・ソースでは提供されない新たなインサイトを提供します。製品開発アプリケーションで隠れたインサイトが、特定の部品の変更が生産の遅れを招く可能性が高いと判断したとしましょう。これらの隠された意味は AI なしでは発見できない、複雑にからみあった相互依存によるものかもしれません。

運用データは以下のような質問をして、事実上すべての業界でインサイトを提供します：

- 新規の口座開設にはどのくらいかかりましたか（その理由は）？
- SLA はどのくらいの頻度で達成できませんでしたか（その理由は）？
- どのくらいの再加工が必要でしたか（その理由は）？

こうした独自のインサイトを用いて、顧客との対面処理を加速し、配送時間を短縮し、再加工を減らして、自動化を改善できます。

第6章

IBMの提案

IBM® は共通分析レイヤーの上に構築された自動化プラットフォームを提供します。これが運用データ、生産性に関するインサイトをもたらします。

IBM Automation Platform for Digital Business は柔軟な機能の統合群で、成長を促進するために仕事を自動化するのを支援します：

1. 決まりきった人間の仕事をボットを利用して自動化

コピー・アンド・ペーストやデータ入力のエラーをなくして、従業員を解放して、高付加価値の仕事に振り向けます。

2. コンテンツを共有、管理、コラボレーション

コンテンツへの瞬時のアクセスをサポートし、デジタル業務アプリケーションにコンテンツを接続し、ガバナンスとコンプライアンスの保証を支援します。

3. 最初から最後までワークフローの設計、監理

人間と自動化された活動の手順を振り付けして、プロセスとケースの一貫性を改善し、プロセス全体を直線的なものにします。

4. 業務ルールで判断を自動化

変化へのすばやい対応を可能にして、判断の一貫性と監査能力を強化し、注目すべき状況をリアルタイムに検出します。

5. コンテンツの捕捉、分類、データ抽出

データ抽出を高速化し、データ入力エラーを減らし、非構造化文書からインサイトを取得します。

IBM自動化プラットフォームの詳細については

▶ デモをご覧ください

請求書処理シナリオを用いて、この5分間のデモは統合プラットフォームの機能が協同して、運用の最初から最後まで自動化を支援することをお見せします。

▶ ROI 研究の入手

IBM は Forrester Consulting に IBM Automation Platform for Digital Business の実装で企業が実現できる潜在的ROIを調査するよう依頼しました。すべての利点、コスト分析についてご覧ください。

▶ 自動化専門家との 30分コンサルティングを 予定してください

「Forrester の銀行業界の既存 IBM 自動化プラットフォーム顧客へのインタビューとその後の財務分析によって、インタビューを受けた組織は3年間で2390万ドル近い利益を出したことがわかりました … ROI は 675% …」

– IBM Automation Platform For Digital Business の Total Economic Impact™ (総経済効果)、Forrester Consulting に委託した研究、2019年3月

IBMの提案

プラットフォームは適切なものですか？

自動化プラットフォームはどんな企業にも適合できますが、大規模なのか、小規模なのか、対顧客なのか、対社内なのか、規制が厳しいのか、緩いのか、部門内なのか、全社なのか、によって使い方が異なります。

一般的には、自動化プラットフォームは以下の分類にうまく適合するものです：

- 1 ある程度のカスタマイズは必要だが、一からすべてのコードを書きたくはない。
- 2 パッケージ・アプリは試してみたが、させたいことができない。
- 3 すぐにマーケットに出荷して、すばやく変更する必要がある。
- 4 別々のベンダーの個別の製品ではなく、統合された機能がほしい。

自動化プラットフォームはあらゆる種類の仕事を自動化するために完全に揃った機能の統合群を提供するよう設計されています。プログラムを互いに接続した、人気の高いオフィス・プラットフォームのことを考えてみます。ユーザーは必要に応じて容易に機能を組み合わせることができます。

自動化プラットフォームは他のソリューション・オプションの利点 – コードを書くカスタマイズ、パッケージ・アプリのすばやい市場投入、ポイントソリューションのベストインクラスの機能 – これをひとつの、統合パッケージで提供できます。

すべてのユーザーのやり方は独自で、技術的な選択プロセスで選ばれた重要な出発点ですが、以下のシナリオがある場合はプラットフォーム・ソリューションのよい候補です：

- ローン開始とサービス
- 利益と適格性管理
- 保険証券引受と支払請求処理
- 顧客、従業員、ベンダーの参加
- 法令、コンプライアンス管理
- 運輸、物流管理
- 患者治療管理
- 不正、リスク管理
- 顧客サービス
- 貿易金融

「プラットフォーム標準化はさらなる自動化努力への扉を開くと期待されています。IBM Automation Platform for Digital Business にすでに投資しているので、一から始めることなく、現場マネージャーやリーダーがプラットフォームを自分のニーズにあうように拡張できます。」

- IBM Automation Platform For Digital Business の Total Economic Impact™ (総経済効果)、Forrester Consulting に委託した研究、2019年3月

第7章

8つのおみやげ

- 1** **ビジネスを成長させたいのであれば、自動化を避けることはできません。** 一時的な流行ではありません。企業、業界によっては、これは本質的なものです。
- 2** **自動化でどこから始めるかを選べば動きますが、計画をたてておけば、選択が容易になります。** しばしば行っていること、そしてカスタマー・エクスペリエンスや従業員エクスペリエンスを大幅に改善できるものが自動化で成長を促進できる第一の候補です。
- 3** **自動化は大規模稼働ではありません。これは漸進的な開発なのです。** 自動化を拡張するたびに新たなことがわかります。
- 4** **結末を考えてから始めます。** 最初のプロジェクトが重要なフロント、ないしはバックオフィス運用で、望ましい状態、エクスペリエンスがはっきりわかっていることを確認します。
- 5** **自動化は従業員の生産性を向上できます。** 自動化を採用して、スタッフを増やさずに成長を促進できるように人々を支援し、仕事を混ぜ直します – 自動化されたプロセスと人間のプロセスを混合します。
- 6** **複雑な仕事には統合された自動化が必要です。** エンタープライズ横断の仕事、たとえばローン貸し出し、支払請求処理、物流などは複雑な問題を生み出します。統合自動化によってこれらの運用を合理化すると、大きな利益が得られます。
- 7** **自動化はスケーラビリティを可能にし、スケーラビリティは成長を可能にします。** 規模の拡大は顧客増、動かす単位の増加などの数字につながります。しかし自動化のレンズを通すと、規模拡大はオプション、より多くのローン種別、より多くの証券種別、より多くの宛先、より多くの選択肢などにもなります。提供できるオプションが増えると、これまでは自社を購入先と考えていなかった顧客も対象になります。
- 8** **AI は自動化の変革を開始しています。** AI を自動化に適用し始めるのに、もうそう長いこと、実験を待つ必要はありません。これは自動化成功の鍵を握る機能ではありません。今のところはまだ。

連絡を絶やさないでください

IBM Automation Insider Newsletter の講読

隔月で、当社の自動化専門家が、戦略コンテンツ 5 つを公開して、ホットな話題から、製品アップデートまで、成長を促進する自動化を支援します。



© Copyright IBM Corporation 2019

IBM Corporation
New Orchard Road,
Armonk, NY 10504

Produced in Japan
2019年3月

IBM、IBM ロゴ、ibm.com は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、www.ibm.com/legal/copytrade.shtml をご覧ください。

本資料の情報は最初の発行日の時点で最新であり、予告なしに変更される場合があります。すべてのサービスが IBM の操業国すべてにおいて提供されるとは限りません。

本資料に記載の性能データは、特定の動作条件下で得られたものです。実際の結果は、異なる可能性があります。本資料の情報は「現状のまま」で提供され、明示的にも黙示的にも、商品性の保証、特定目的への適合性の明示的保証、違反行為がないことを含む、いかなる保証を行うものでもありません。IBM 製品は、IBM 所定の契約書の条項に基づき保証されます。

お客様は、法律ならびに該当する規制を順守する責任を負います。IBM は法的助言をすることはなく、IBM のサービスまたは製品によって、お客様が法律または規制を確実に順守できることを表明し保証するものではありません。

グッド・セキュリティ・プラクティス宣言 :IT システム・セキュリティには企業内外からの不適切なアクセスの防止、検出、対応によるシステムと情報の保護が関連しています。不適切なアクセスは情報の変更、廃棄、不適切、誤用につながり、他社への攻撃などシステムの損傷、誤用が起きる可能性があります。完全にセキュリティが確保された IT システムまたは製品が存在すると考えることは適切ではなく、不正な利用やアクセスを完全に防ぐ効果のある単独の製品、サービス、セキュリティ手段というものも存在しません。IBM のシステム、製品、サービスは適法な、包括的セキュリティ手段の一部となるよう設計されていますが、これには追加の運用手順が必要で、効果を最大限に上げるためには他のシステム、製品、サービスが必要になることがあります。IBM はシステム、製品、サービスが他者の悪意ある行為、ないしは不法行為から損害を受けないことを保証いたしませんし、貴社が損害を受けないことも保証いたしません。