

インテリジェント・ワークフロー

スキル、データ、洞察が統合されたインテリジェント・ワークフローで社員を力づける

縦割り型の業務プロセスから部門の垣根を取り払い、透明性が高くアジャイルなエンドツーエンドの統合ワークフローを生み出すことで、大幅なコスト削減、スピード向上、体験の向上を実現します。



このQ&Aは、ビジネス変革のトレンドを探る「視点の変化を目指す」シリーズの一部です。詳細は、<https://www.ibm.com/jp-ja/smarter-business>からご覧いただけます。

ドミニク・デュボワ氏はIBM Servicesのパートナーで、インテリジェント・ワークフローを使用して顧客企業のデジタル変革を支援する事業を担当しています。同氏は、20年以上にわたり戦略的コンサルティングとマネージド・サービスに携わってきました。

Q: 新型コロナウイルス感染症の危機はワークフローにどのような大きな変化をもたらしましたか？

A: 最大の変化は、多くの企業が今ではデジタル化とモダナイゼーションに対して切迫感を持ち始めたことです。私たちはこれまで長らくデジタル変革とインテリジェント・ワークフローについて話してきましたが、過去6カ月で多くの企業がそれを実感するようになりました。新型コロナウイルスの危機よりも前に達成しておくべきだったこれらを早急に実現しなくては、という切迫感が募っているのです。

さまざまな企業から「このような甚大な混乱に対して準備ができていなかった」という声が寄せられています。現状と理想のギャップとして、例えば、サプライチェーンをめぐる課題、顧客にサービスを提供し顧客とつながる方法、あるいは人材に関する課題や、今ではバーチャルで行われている社員の採用・管理をめぐる課題があります。デジタル化されたインテリジェント・ワークフローで事業が運営されていなければ、柔軟に対応する能力や、リアルタイムの機会から目に見える成果を生み出す能力が非常に限定されることになります。そのため、備えができていなかった企業はパンデミックの影響を大きく受けています。

Q: インテリジェント・ワークフローとは何ですか？

A: ワークフローとは、業務を遂行する方法を指しますが、インテリジェント・ワークフローとは、自動化や人工知能 (AI)、アナリティクス機能、スキルによるオーケストレーション (自律的な連携) を指し、業務の遂行方法を根本的に変えるものです。インテリジェント・ワークフローでは、自動化によって業務上の摩擦が最小限に抑えられ、将来のアクションでなく、目の前のアクションに関する洞察が得られます。透明性があり、柔軟でアジャイルなワークフローです。肝心な点は、インテリジェント・ワークフローを導入することで、これまで封印されてきた価値を解放できる点です。今日では、すぐに使える先進テクノロジーやハイブリッドなマルチクラウド・インフラストラクチャーをプロセスやワークフローと組み合わせることにより、5年前、あるいは場合によっては3年前でもできなかったことが可能になっています。

“肝心な点は、インテリジェント・ワークフローを導入することで、これまで封印されてきた価値を解放できる点です。”

Q: インテリジェント・ワークフローは企業の業務プロセスにどのようにエンドツーエンドでの可視化を提供しますか？

A: インテリジェント・ワークフローの統合性と可視性は非常に高く、これまで多くの業務プロセスに欠けていた部分です。従来、企業のアプリケーションは、各分野が別々で互いの連携がないサ

イロ型の標準プロセスを使用しています。そこに透明性や統合性はありません。しかし今では、自動化、AI、アナリティクス機能、その他ワークフローのオーケストレーションを通じて、企業アプリケーション上に薄いテクノロジー・レイヤーを組み込み、これらのプロセスとデータを統合型エンドツーエンド・ワークフローに接続することができ、その結果可視性が大幅に改善されます。

Q: インテリジェント・ワークフローの導入によって実現可能な企業業績の改善を数値で示すとどうなりますか？

A: インテリジェント・ワークフローによるメリットとROI (投資利益率) の向上は非常に大きく、指数関数的と言ってもよいくらいです。6カ月以内に営業費用を40~70%削減可能です。弊社のお客様の間ではそれがほぼ一般的です。また最近では、弊社が支援した米国の通信会社が1年間で人件費を50%削減しています。

業務の処理速度も大幅に高速化しています。例えば、弊社がインテリジェント・ワークフロー導入を支援した米国の政府機関では、それまで15日以上かかっていたクレーム処理の平均時間を5分間に短縮できました。

そして重要な点として、NPS (ネット・プロモーター・スコア) の10ポイント以上の改善が挙げられます。NPSは、顧客がその会社の商品やサービスを再購入したり、その家族や友人、同僚、ビジネスパートナーに推奨したりする意欲の度合いを測るベースライン指標です。

さらに、デプロイにかかる時間も大幅に短縮され、いち早くメリットを実現できるようになっています。弊社では、過去と比べ4倍の速さで機械学習を本番環境に導入できるようになっており、しかもそれを大規模にデプロイできます。さらに、デプロイにかかる時間も大幅に短縮され、いち早くメリットを実現できるようになっています。インテリジェント・ワークフローの利点はもっと幅広く、これらはほんの数例に過ぎません。そして、それらのすべてが成長の原動力となります。

Q: 企業が経験したワークフローの混乱について、インテリジェント・ワークフローによってどのように克服したか実例を挙げてください。

A: 牛肉の配送業務の例についてお話ししましょう。最近、冷凍牛肉の販売から生肉販売に切り替えることにしたお客様です。この変更は牧場から販売先のレストランまで、同社のサプライチェーンに大きな混乱をもたらしました。

このお客様は、「当社からお買い上げいただく牛肉は一切冷凍されていません」という約束を果たすために、ワークフロー全体のあらゆるポイントをデジタルで統合し、エンドツーエンドでの可視化を実現する必要がありました。牛肉の箱すべてを対象に、温度範囲データを常時リアルタイムでモニターしなくてはなりません。アナリティクス機能によって、ある箱、もしくは例えばトラック貨物全体の温度が標準範囲外であることが検知されると、直ちにドライバーにアラートが発信されます。つまりこのインテリジェント・ワークフローは、AI、モノのインターネット (IoT)、自動化、アナリティクス機能を利用して、リアルタイムでアクションを引き起こす、非常に具体的な知見を提供するのです。

これは、今までとは非常に異なるプロセスの実行方法といえます。なぜなら、作業の軌道を変化させるものだからです。つまり、結果を変化させるのです。またインテリジェント・ワークフローは非常に多様化したプロセスにも適用でき、これが、私が最も素晴らしいと考える点です。

Q: 多様性の高いワークフローに適用できることが、なぜそれほど素晴らしいのでしょうか？

A: シックスシグマについて、そして長年用いられてきたプロセス・エンジニアリングの方法を考えてみてください。まず標準を特定し、標準化を行います。そして作業を一元化し、それに関連するさまざまな作業をボットで自動化します。しかし多様性が高いプロセスについては、すべてが後回しにされます。多様性が高いプロセスは複雑過ぎて「人間がしなくては」ということになるのです。作業が多様過ぎて、例外扱いとすべきことが多すぎるのです。

しかし今ではAIとデータ、アナリティクス機能、自動化を組み合わせることでさまざまな多様性に対応できます。こうした作業はもはや、非効率的でも、非効果的でも、人間が処理すべきものでもありません。非常に多様性の高い作業にAIベースのアルゴリズムとAIベースの自動化を組み入れると、効率と効果を高めることができます。100%自動化することは無理かもしれませんが、30%を自動化することで、これまで封印されてきた価値を引き出せるのです。

ここで重要なのは、このことは人間の価値を解放することにもつながるのです。単に作業をこなすだけでなく、もっと価値ある仕事のために時間を割けるようになるからです。長年プロセス・エンジニアリングのこの利点について話してきましたが、今ではついに、人間と機械とのパートナーシップによってその利点が現実のものとなっているのです。