

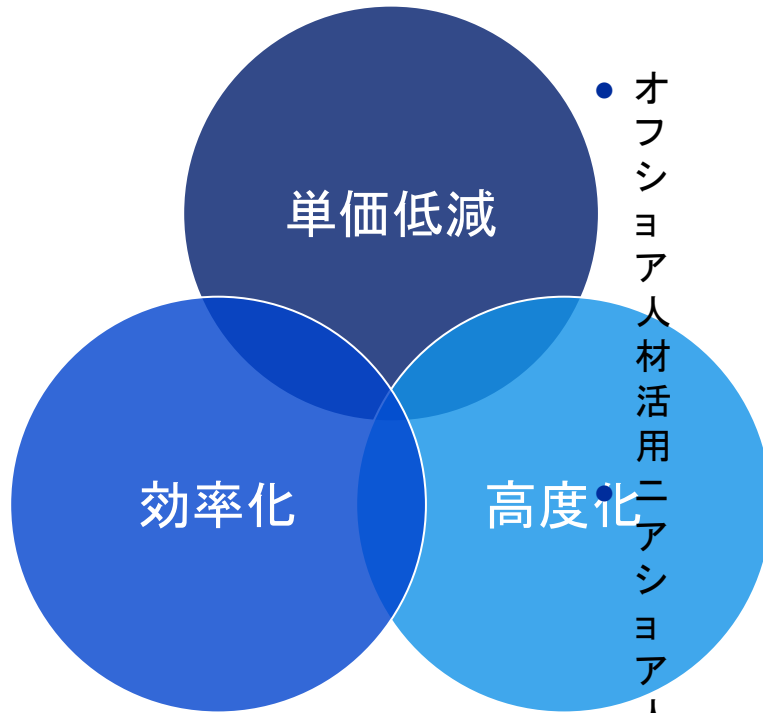
AIを活用したシェアード・サービス・センター(SSC) 及びアウトソーシング(BPO)の変革



日本アイ・ビー・エム株式会社
IBMコンサルティング事業本部
オートメーション事業部長
Industry Specific BPO事業部長
パートナー 西垣智裕

Automation、AIを活用したこれからのSSC,BPO

IBMのアプローチ



- 集約化標準化
-

- オフショア人材活用
- AIを活用した

効果

1 上流業務も考慮したDXによる徹底的な効率化

2 テクノロジー活用による業務品質の高レベルでの安定化

3 テクノロジーによる業務のスピードアップ

IBM調査からみるDXのトレンド

50%以上

誰もが利用可能な オープン性

経営層の 50%以上が、「透明性と可視性が、今後 3 年間で極めて重要」と述べています

50%

変化への柔軟性

半数近くの経営層が、重要なビジネス上の優先事項として「オペレーションのアジリティー向上」を挙げており、より柔軟な業務変更が求められます

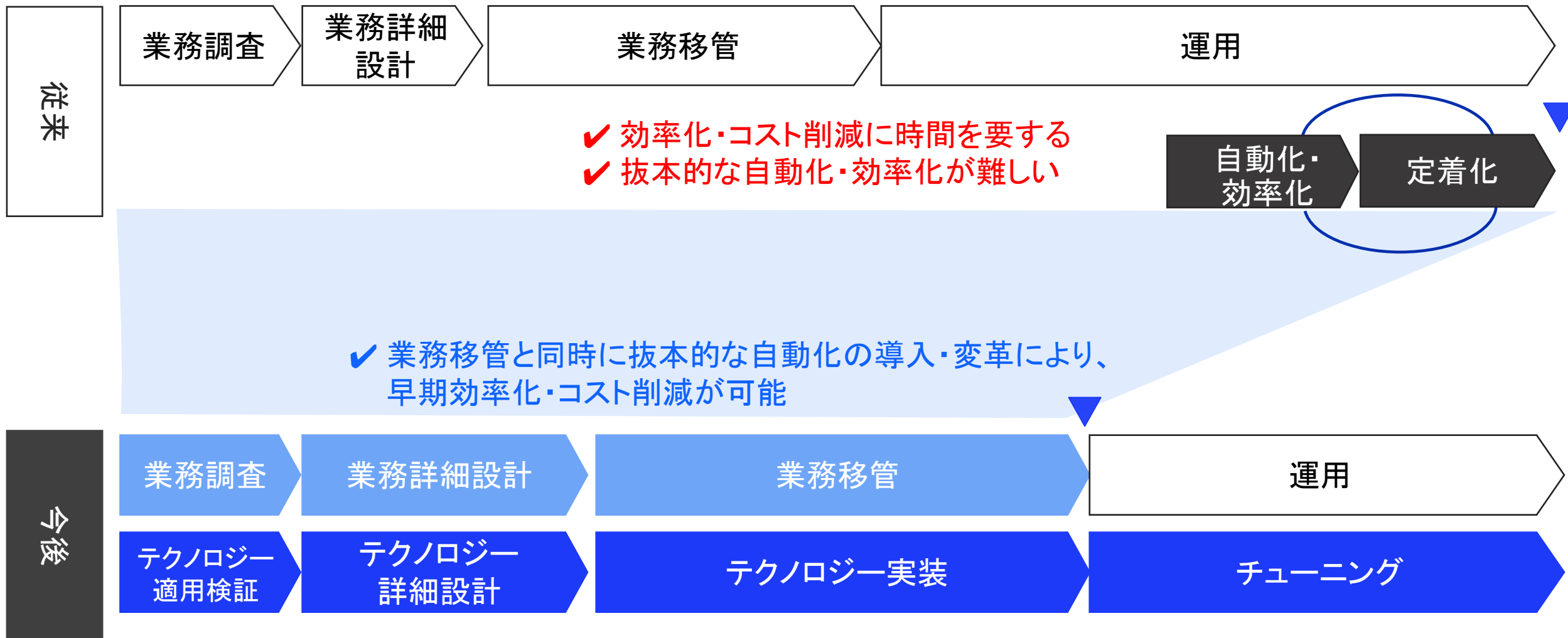
78%

AIも活用した徹底した 自動化

自動化を進めている経営層の 78% が、「機械によるインテリジェントな意思決定は、今後 3 年間で、日常的なものからより複雑なものへ、またはミッションクリティカルな意思決定へと進化する」と述べています

BPOを活用したDXアプローチ

BPOへの業務移管とテクノロジー導入を同時に実行することで、早期改革が可能



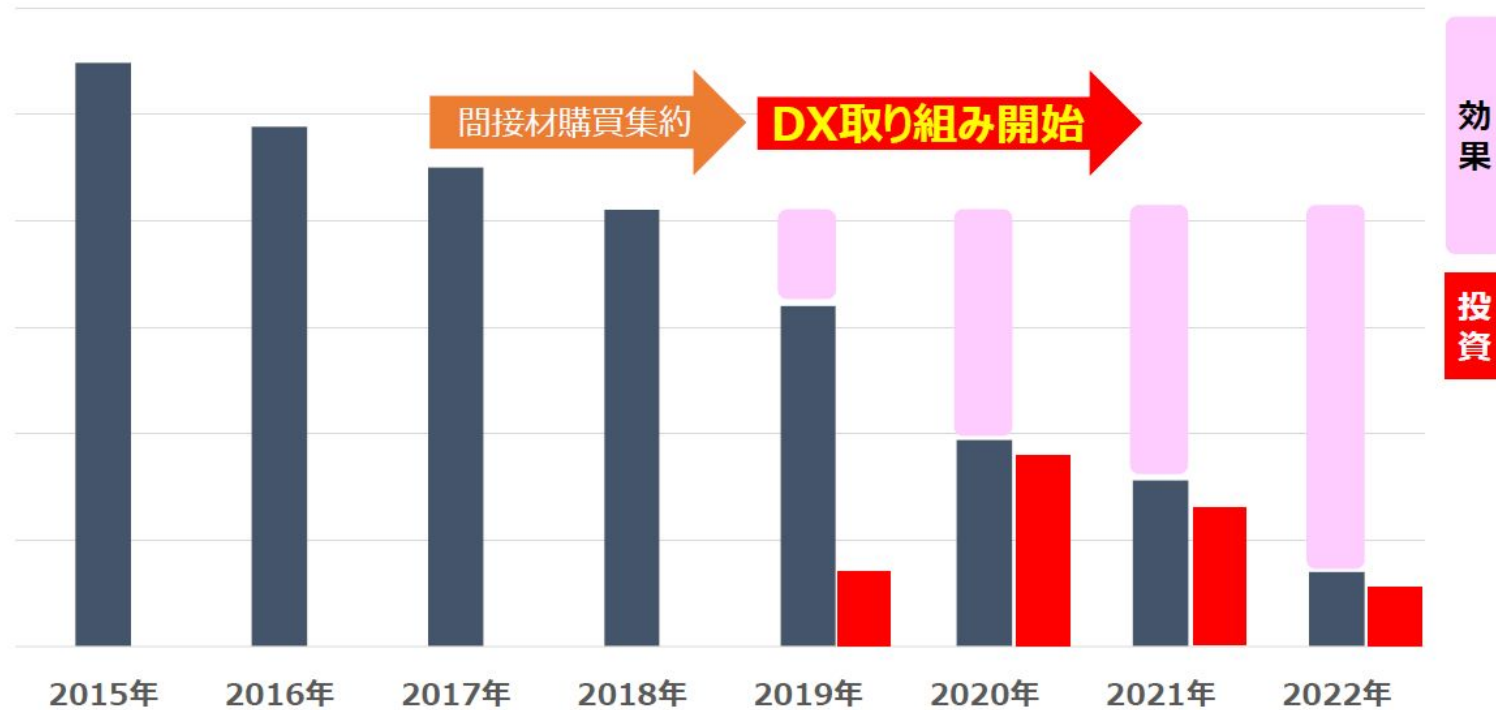
花王様で得られたDXの効果

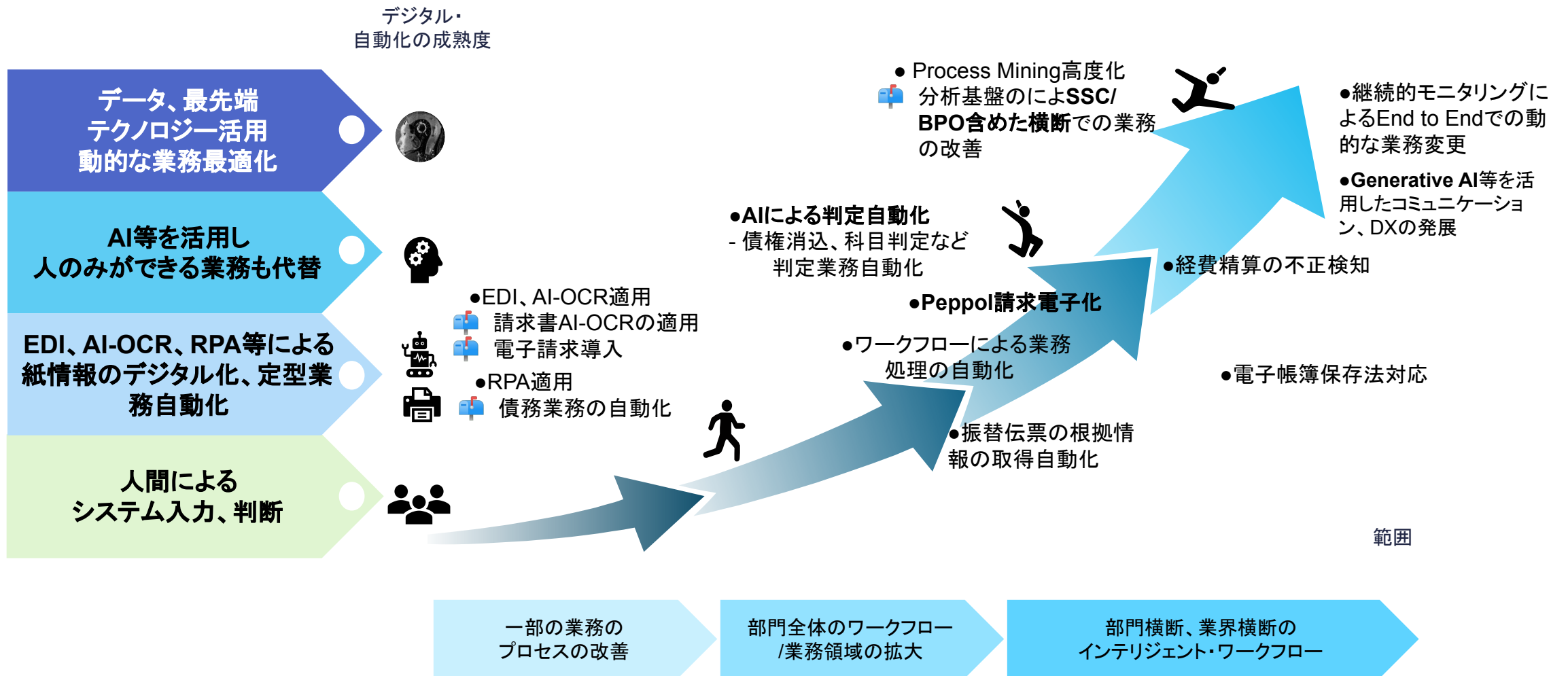
花王様ではAI-OCR、電子請求、RPA、ワークフローを活用し業務の約8割の自動化を実現

花王様の許可を得て掲載(投影のみ)



IBM大連 BPOコストの変化 ～ DXプロジェクトのコスト効果 ～





AutomationとAIの使い分け

ソリューション	適用対象	特徴	BPOにおけるUse Case
AI	専門的な判断	<ul style="list-style-type: none">・開発工数、開発期間は活用するテクノロジー次第で変動・自動化できる範囲が大・大量の過去実績がないと精度があがらない	紙、PDFデジタル化 仕訳自動化、入金消込自動化等専門的判断含む 不正検知 コミュニケーション
最適化エンジン	数万通りの中から最も最適な解を導き出す	<ul style="list-style-type: none">・開発工数、開発期間が大・自動化できる範囲が大・モデルの作成メンテナンスはベンダー依存・大量かつ複雑な条件の場合に効果がでる（人が解くことが困難）	人員最適配置
Automation	あらかじめ定義されたルールにて処理、判定を行う	<ul style="list-style-type: none">・開発工数、開発期間はルール数に依存・初期は自動化できる範囲は少ないがルール追加により拡大・条件の追加変更をユーザが行える	ルールに基づくチェック、入力 定型的なデジタル化（電子署名、電子請求）

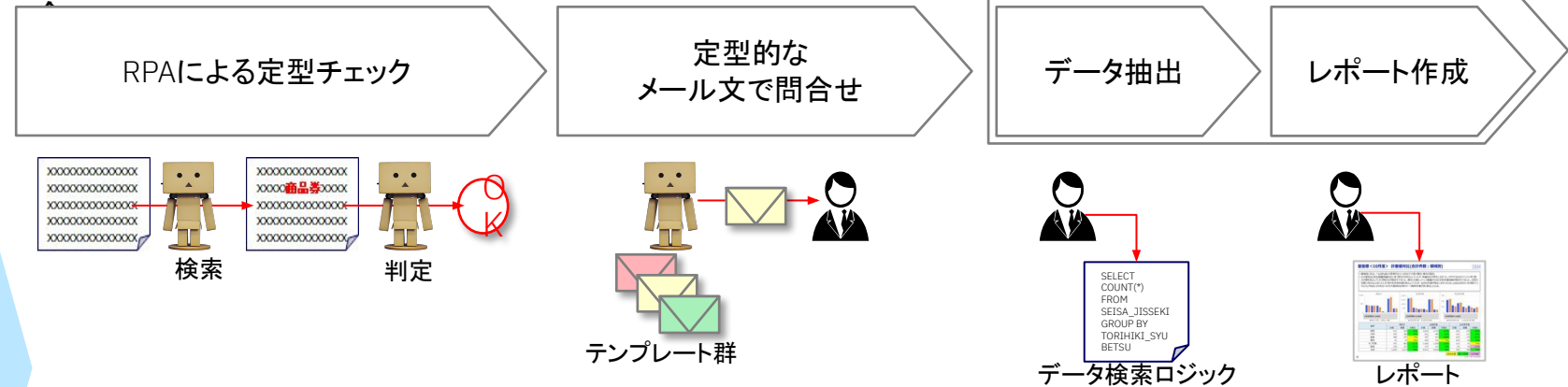
生成AIのSSC/BPO活用イメージ

生成AIの機能

- ① Summarization(要約)
コールログ、文書(財務レポート、アナリストによる記事、メール、ニュースなど)
- ② Semantic Search(意味による検索)
レビュー、ナレッジベース、製品説明 など
- ③ Content creation(コンテンツ生成)
ペルソナ、ストーリー、画像、マーケティングコピー、メール、SNSなど
- ④ Code creation(コード生成)
コード変換、仕様書、テスト設計 など

生成AIのSSC/BPO活用イメージ

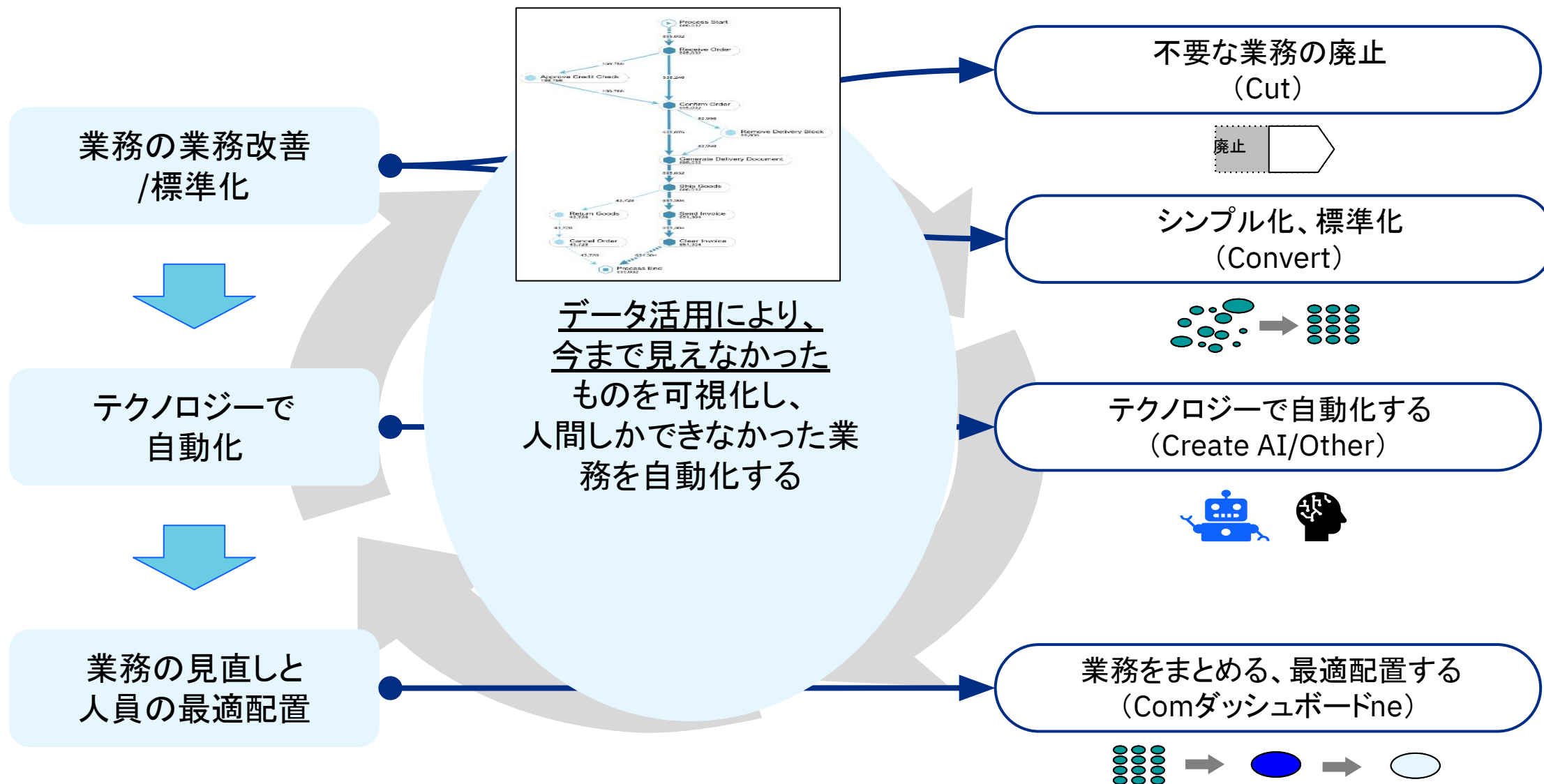
生成AIが**無い**場



生成AIを**活用**した場合



データとテクノロジーに基づく業務変革の考え方



プロセス変革での生成AIの活用

Use Case : プロセスマイニングでの業務KPI分析結果を生成AIが分析

1 ChatGPTに特定業務の文書を学習

- Sustainable Procurement Script.pdf
- Sustainable proc QHSE.pdf
- sustainable-procurement_planergy.pdf
- GuidanceonSustainableProcurement.pdf
- 7 Keys to sustainable proc.pdf
- 2020_SustainableProcurement_.pdf
- Defining Sustainable Proc.pdf
- Deskera Sustainable procurement.pdf
- How Companies Can Benefit From Sustainable Procurement.pdf
- The No-Touch Supply Chain.pdf
- Sustainable Procurement What and Why.pdf
- THE KEY TO LOWERING CARBON FOOTPRINT.pdf
- Future of Sourcing.pdf
- How to reduce carbon in our supply chains and why it matters.pdf
- How to Reduce the Carbon Footprint of Your Supply Chain.pdf
- Pillars of Sustainable procurement.pdf
- Why sustainable Procurement.pdf
- Sustainable Procurement.pdf



個別に学習させた ChatGPTモデル



Celonis APP · 27 days ago
@CHATBOT_PM, Given the below situation what steps can be taken to be improve it : Actual Rework Rate is 16% but target is 8% ,Actual Rejection Rate is 4 but target is 1%

2 replies

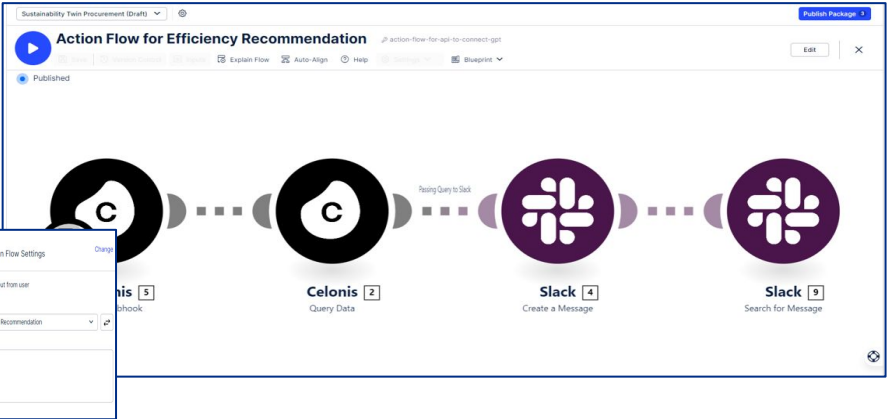
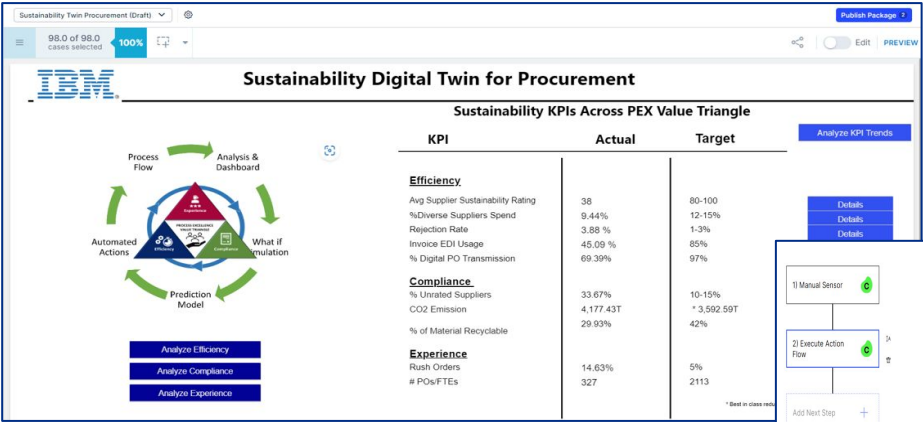
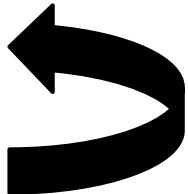
CHATBOT_PM APP · 27 days ago
Hello from your bot_1! 🤖
Thanks for your request, I'm on it!

CHATBOT_PM APP · 27 days ago
Here you go:

To improve the actual rework rate and rejection rate, the following steps can be taken:

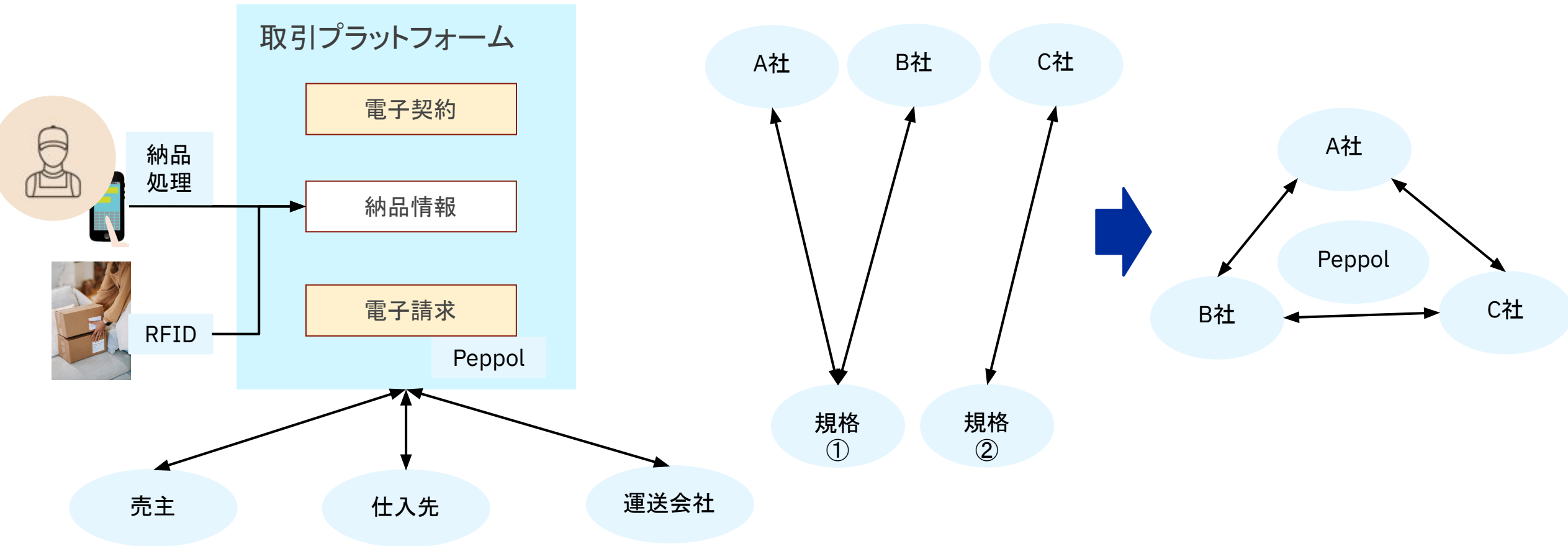
1. Analyze the root cause of the rework and rejection rate. This can be done by conducting a root cause analysis to identify the underlying issues that are causing the rework and rejection rate to be higher than the target. This analysis should include an evaluation of the current processes, procedures, and training related to the production of the carpets, paints, and other products, as well as an evaluation of the standards and certifications (e.g. Environmental Choice New Zealand, EPEAT, FloorScore®, and Global Recycled Standard) that are being used.
2. Develop a plan to address the root causes. This plan should include steps to improve processes, procedures, and training to reduce the rework and rejection rate, as well as steps to ensure that the standards and certifications being used are up-to-date and meet the requirements of the Sustainable Procurement in World Bank Investment Project Financing guidance.
3. Implement the plan. This includes implementing the changes that were identified in the plan and monitoring the results to ensure that the rework and rejection rate is reduced.
4. Evaluate the results

2 分析で得られた結果をSlack形式で表現



オープンな規格を利用した決済プラットフォーム化 (Peppol)

オープンなプラットフォーム上で請求国際標準規格を活用することでカネの流れ含め自動化が促進され、Touch lessな業務が更に加速すると考えます



まとめ

- 顧客特性、商品・サービスの多様化や市場環境変化の短サイクル化に伴い、従来の「業務固定・ルール固定、標準化」の業務運営方法から、「状況に応じた柔軟な業務運営」の必要性が高まってきている。
- また、新型コロナにより、より人を介在しない業務運営、効率化・自動化が可能な環境が整った
- 従来のITシステムでは実現できなかった業務オペレーションがAIを組み合わせることで実現可能となり、効率化追及の観点からもAIの必要性が再認識され、SSC/BPOでもその活用が進みだした
(高度解析AIから、より実務に根差したAI)
- これからの自動化はよりオープンな規格、テクノロジーを活用した参加型の取り組みが広がると予想される

