

インテリジェントオートメーション (IA)

RPAやAIを組み合わせたEnd to Endの業務プロセス自動化の時代へ

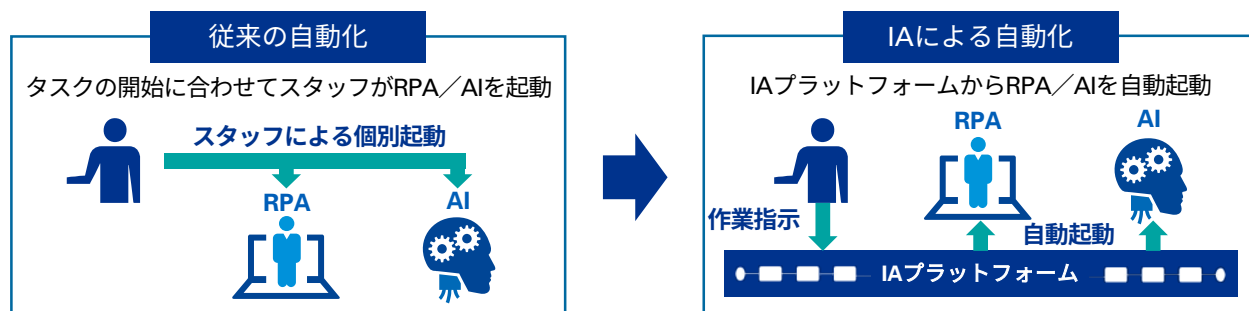
昨今のデジタル化の進展は、製品やそれに関する技術を生み出すだけでなく、ホワイトカラー業務への影響も非常に大きく、今後10～20年で47%の雇用が自動化・機械化される可能性が高いと言われています*。「定型作業の自動化を実現するRPA」や「非構造化データの統合管理や新たな知見創出等をサポートするAI・コグニティブ」の導入支援で多くの実績を保有するKPMGは、これらのテクノロジーを組み合わせ、End to Endの業務プロセス自動化を支援します。

*カーン・ベネディクト・フレイ及びマイケル・オズボーン「The Future of Employment: How Susceptible are jobs to computerization?」(2013)

インテリジェントオートメーション (IA) とは？

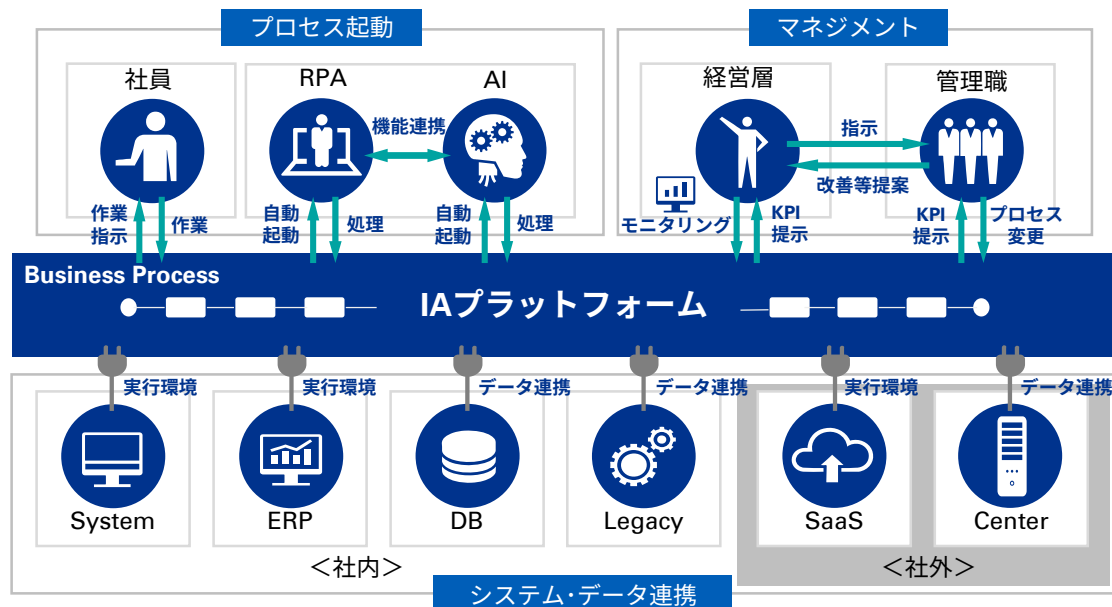
IAとは、賢く高度な (Intelligent) 自動化 (Automation) を意味し、人の判断や作業を含む一連の業務工程に対し、従来型のRPA/AIを組み合わせた全体プロセスの自動化を指します。既存資産であるRPAやAI機能を再利用し、RPAやAIの開始・終了に合わせた人への通知、そして次のプロセス差配を自動化することで、End to Endでのシームレスな全

体最適を図ります。業務全体が完全に無人化されることはありませんが、これまで課題とされてきたプロセスの分断を解決し、人とシステムの境目を無くすのみならず、環境変化に合わせたしなやかな業務ルール変更を可能にします。**その結果、人はRPA/AIの起動・終了を「意識すること」からも解放されます。**



インテリジェントオートメーションを実現する仕組み：IAプラットフォーム

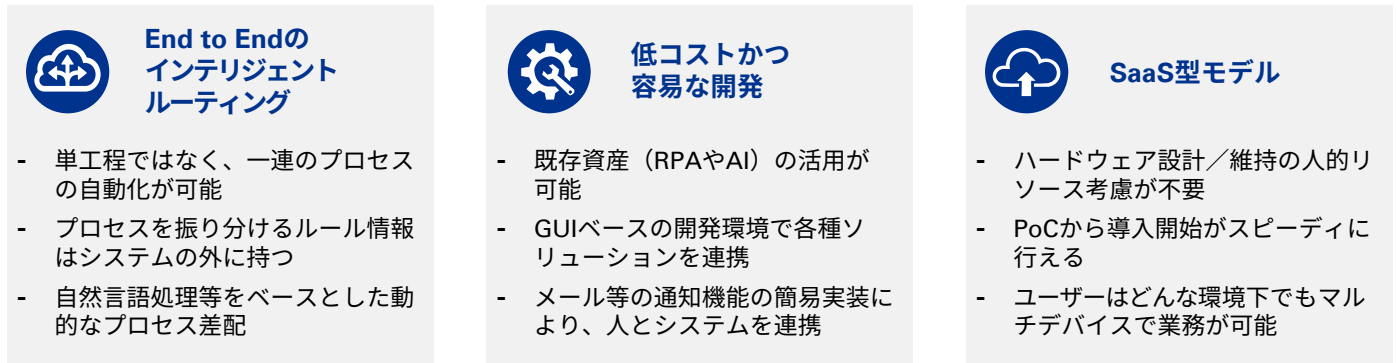
RPAやAI、その他のツールをIAプラットフォーム上に搭載・管理することで、スタッフが作業指示を出すだけで一連のツールが自動起動されるようになり、さらに他システムやデータとの連携、およびモニタリングが容易になります。



先端技術をベースとしたIAプラットフォームの特長

これまでのワークフローやBPMS*と異なり、IAは「インテリジェントルーティング」、「低コストで容易な開発」、「SaaS型モデル」といった特長を持ち、さらなる価値・効果を発揮します。

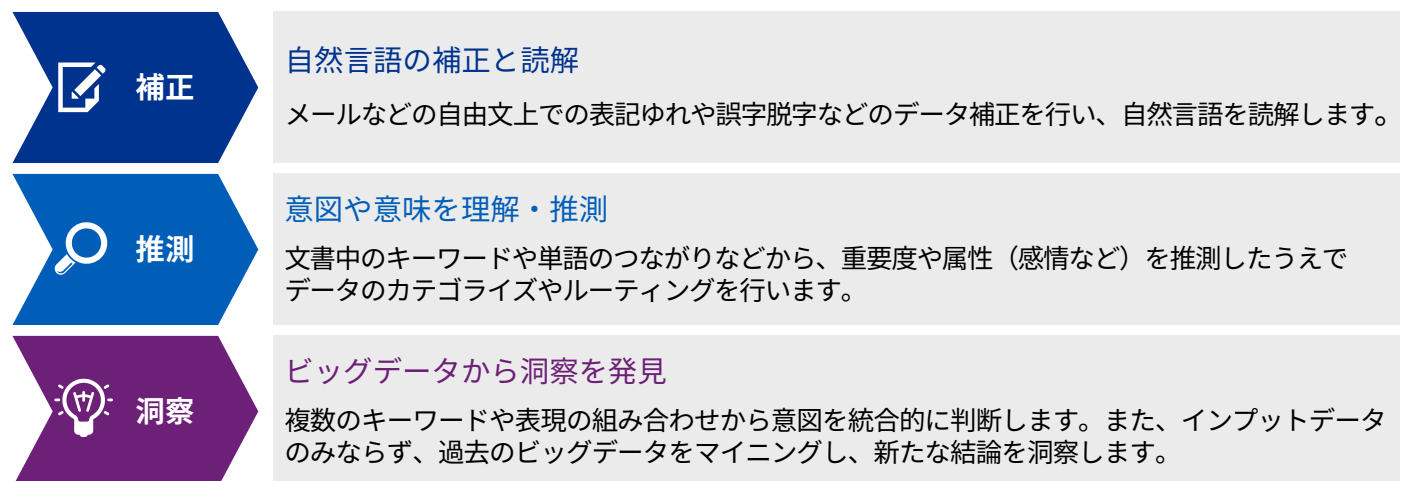
*BPMS：ビジネスプロセスマネジメントシステム



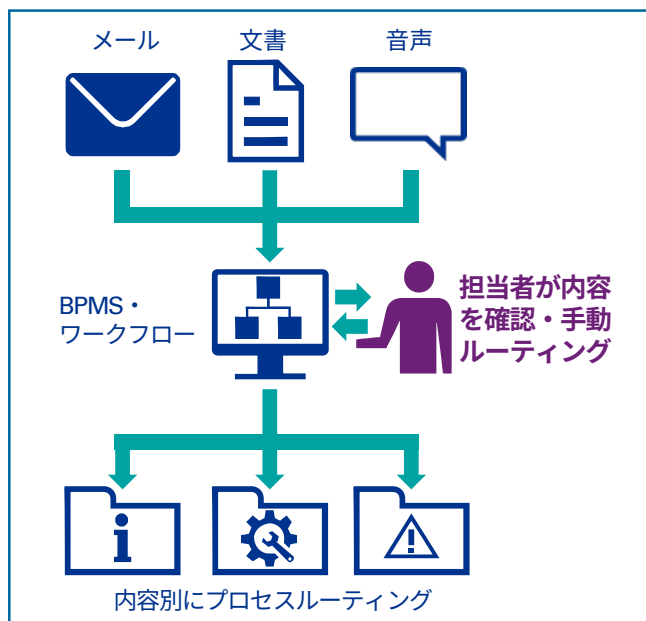
インテリジェントルーティングが実現する高度なプロセスルーティング

インテリジェントルーティングは、メールの内容確認など人による手動ルーティングが必須だった作業において、AIによる内容補正・推測・洞察を用いて、人と同等以上のプロセスルーティングを可能にします。

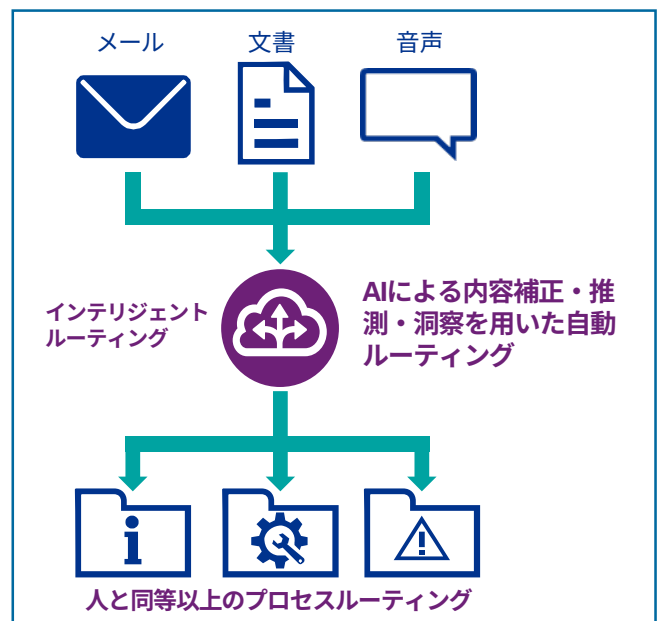
インテリジェントルーティングの特長



従来のBPMS・ワークフローのルーティング



インテリジェントルーティング

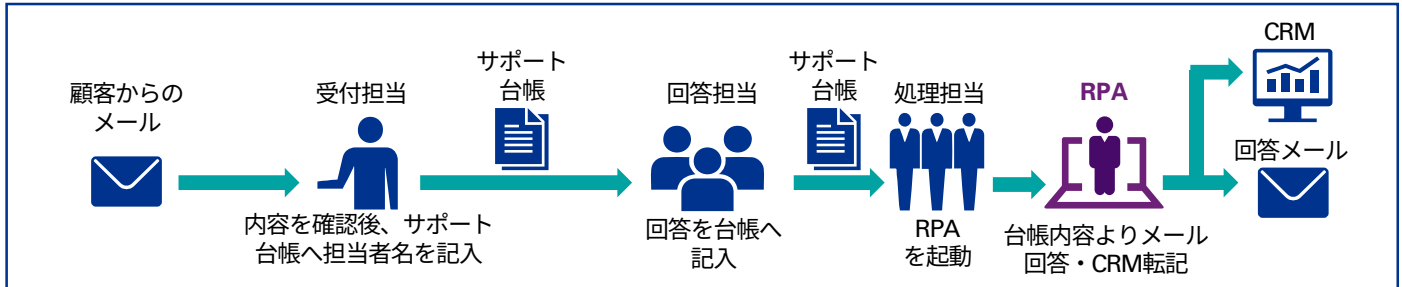


IAの業務活用イメージ（例：メールによるユーザーサポート業務）

インテリジェントオートメーションは、従来のテクノロジーだけで解消しきれない業務をEnd to Endで効率化していきます。RPAやAIの処理の前後にある人間による作業（編集や承認等）もシームレスに自動化プロセスとして連携させていくことで、業務全体の品質・スピードを改善します。

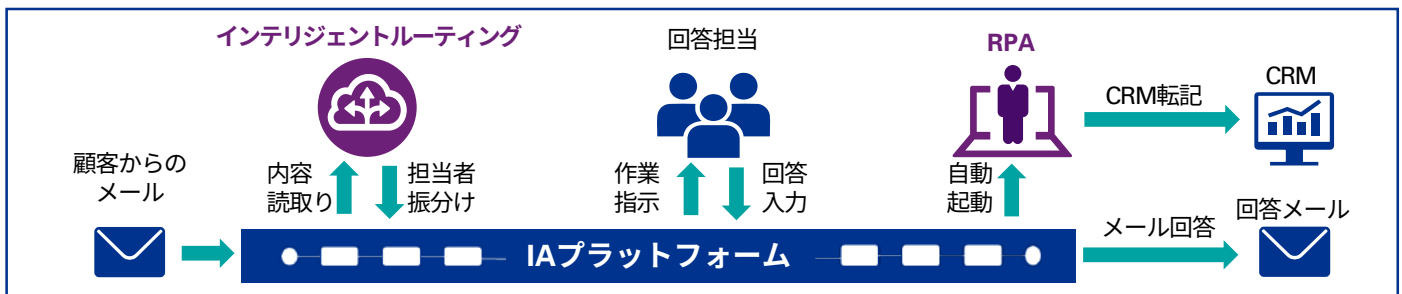
△ 先進テクノロジーを部分的に導入

一部の人間による処理をRPA/AIに置き換え。RPA/AIの起動は人が行うため、担当者の工数は減るが、工程が増える。



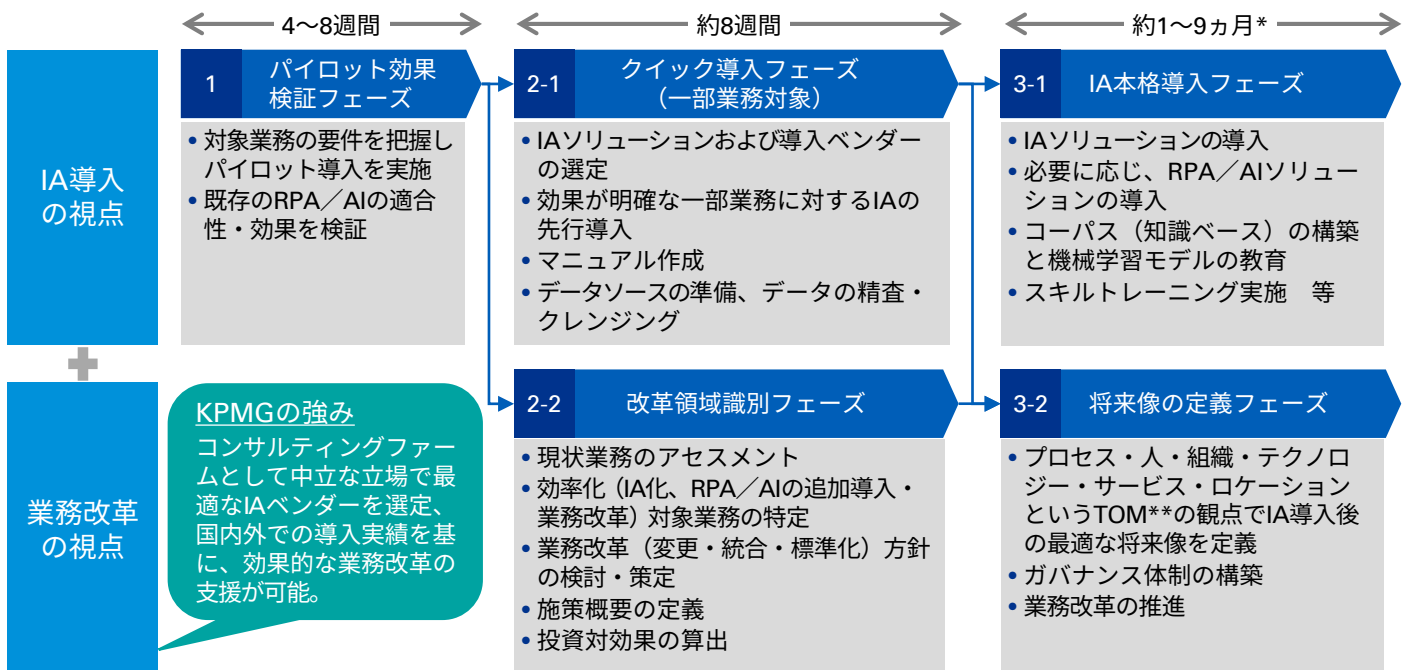
◎ IAプラットフォームによる人と先進テクノロジーの統合

顧客からのメールをIAプラットフォームで取り込み、それをトリガーにRPA/AIに自動起動指示、担当者に作業指示を通知。IAプラットフォーム上で人・RPA/AIの作業をシームレスに連携し、プロセス・データの一元管理により台帳類は不要となる。



KPMGの標準的なIA導入アプローチ

IA導入は、業務やビジネスのあり方を大きく変える可能性があります。IAソリューション導入やオートメーション開発の視点だけでなく、業務改革の視点を取り入れることで、さらなる効果を発揮します。

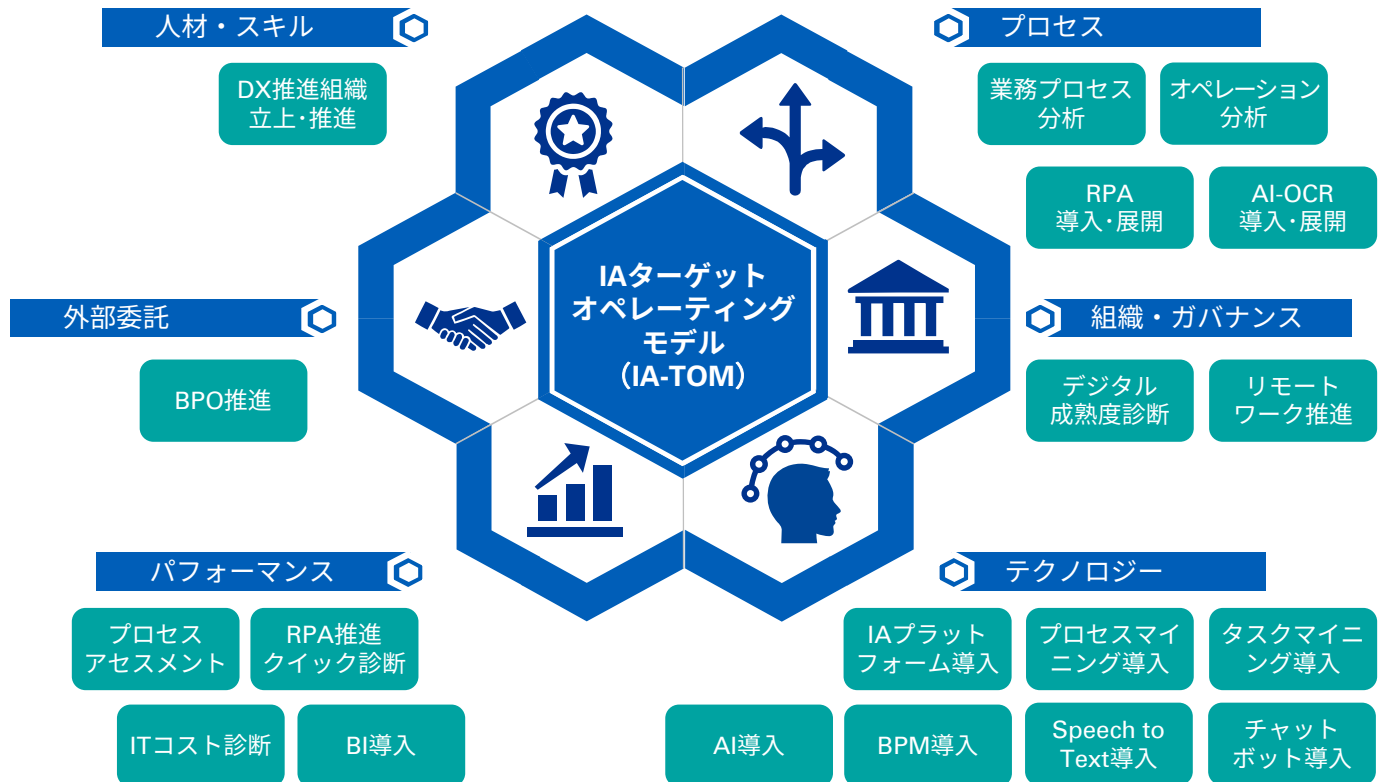


*RPA/BPR対象範囲により各フェーズに要する期間は変動します

**TOM：Target Operating Mode:KPMGのトランスフォーメーションフレームワーク

IA実現に向けたKPMGの支援

インテリジェントオートメーションは、単にIAプラットフォームを導入しただけでは実現しません。KPMGは、現状のアセスメントからオペレーションの可視化、各種ソリューションの導入や業務改革などを通じてIAの実現をトータルに支援します。



IAを活用したデジタルレイバー時代に向けて

インテリジェントオートメーションは、人間による作業を自動化プロセスに含めることが可能ですが、何の施策も戦略もなくIA化したとしても、最適化がなされないまま自動化される業務が増加し、過去のITの様にスパゲッティ化し修正が難しくなります。そのため、どの業務をIA化するのか、またそのために業務をどのように変更・統合・管理していくのかというポリシー・ガバナンスを構築する必要があります。

KPMGの強み

グローバルネットワーク

KPMGはグローバルネットワークと豊富なクロスボーダープロジェクトの経験を活用し、IA適用診断（現状分析・IA化領域特定の支援）、将来像の定義支援、ソリューション選定支援、IAの導入支援、業務改革支援等、グローバル先端事例の知見を活かしたアドバイザリーサービスを提供します。

業界およびデジタルトランスフォーメーションの知見

国内外のRPAやAI導入先端事例をはじめとしたデジタルトランスフォーメーションの知見、および各業界の企業に対する業務改革の経験をもとに、デジタルレイバーの業務への導入を支援します。

KPMGコンサルティング株式会社

T: 03-3548-5111

E: kc@jp.kpmg.com

home.kpmg/jp/kc

本リーフレットで紹介するサービスは、公認会計士法、独立性規則及び利益相反等の観点から、提供できる企業や提供できる業務の範囲等に一定の制限がかかる場合があります。詳しくはKPMGコンサルティングまでお問い合わせください。

ここに記載されている情報はあくまで一般的なものであり、特定の個人や組織が置かれている状況に対応するものではありません。私たちは、的確な情報をタイムリーに提供できるよう努めておりますが、情報を受け取られた時点及びそれ以降においての正確さは保証の限りではありません。何らかの行動を取られる場合は、ここにある情報のみを根拠とせず、プロフェッショナルが特定の状況を綿密に調査した上で提案する適切なアドバイスをもとにご判断ください。

© 2020 KPMG Consulting Co., Ltd., a company established under the Japan Company Law and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved. 20-5067

The KPMG name and logo are registered trademarks or trademarks of KPMG International.