

真の企業競争力を実現する

RPAのその先へ データとAIで働き方は変わる！

Enterprise Web Solution 2019開催レポート



FRONT LINE



株式会社NTTデータ イントラマート
中山 義人

早いもので季刊誌も今号で50号目となりました。

振り返ると第一号は2006年春、表紙は我が家のバラでした。

そこからもう13年、欠かすことなく発行してきたのですが、内容もその時々、お客様の時流にあったものにして飽きない工夫をしてきました。

時々、お客様を訪問すると、「毎号楽しみにしています」と言ってもらえることもあり、嬉しくなります。

記事内容はほぼ僕や社員が書いており、実は業者には依頼していません。その分稼働もかかりますが、皆様にはイントラマート社のライブ感がそのまま届けられているかと思っています。

このご時世ですから印刷物の郵送はダサいかもしれませんが、ぜひ続けたいと思っています。

さて、今号はEWS2019の基調講演内容をダイジェストでまとめました。「全体最適の業務プロセス改革」がテーマとなっており、まさに皆さんの関心事だと思いますのでぜひ最後までお読みください。

IM Vol.50 IMPRESS

CONTENTS

特集 04

RPAのその先へ データとAIで働き方は変わる!
Enterprise Web Solution 2019 開催レポート

intra-mart トピックス 09

- ・注目の新機能「Case Management」
- ・独 Signavio 社とパートナー契約を締結
- ・イントラマート グローバル本部の活動紹介

プロセスマイニング最前線から見える 「解決すべき課題」と「進化の方向性」



ドイツ アーヘン工科大学
アールスト博士



株式会社NTTデータ イントラマート
中山 社長



対談

- 20年を経てプロセスマイニングのブームが到来
- プロセスマイニングで直面する課題とは
- 個別最適のカイゼンから全体最適のプロセス変革へ
- 今あるデータとシンプルな指標で効果を発揮できる



デジタルトランスフォーメーションを実現するためのアプローチの一つとして注目されている「プロセスマイニング」。この概念を20年前に発表し、その後常に第一人者として研究を牽引してきたドイツ アーヘン工科大学 (RWTH Aachen University) のウィル・ファン・デル・アールスト (Wil van der Aalst) 博士と、イントラマート社中山がプロセスマイニングの「過去・現在・未来」を語り合いました。プロセスマイニングのブームが到来している今、最前線から見える解決すべき課題と進化の方向性を明らかにします。

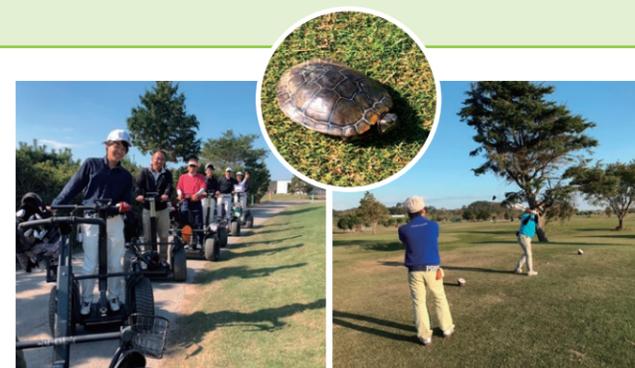
対談詳細は
弊社HPにて
ご確認ください。



2019年11月9日
第二回IMマスターズ
ゴルフ杯



2019年11月9日、第二回IMマスターズゴルフ杯を開催しました。今回はみんなでセグウェイに乗ってラウンド。亀も甲羅干し日和の晴天に恵まれ、熱い戦いが繰り広げられました。ゴルフで社員の交流も更に深まり、早速次のIMゴルフ杯の企画が持ち上がっています。



IMゴルフ杯の次の日は、間髪置かず駅伝大会!会場はお台場で、684チーム・約3,000名のランナーが参加し大盛況でした。開会式では大会実行委員長チャック・ウィルソンさんの号令でみんなで体操してウォームアップ。イントラマートからは2チームエントリーし、intra-mart DPSチームが大健闘で162位。前日のゴルフの疲れを感じさせない素晴らしい走りでした。



イントラマート社年間最大のプライベートイベント

intra-mart LIVE!

RPAのその先へ データとAIで働き方は変わる!

Enterprise Web Solution 2019 10月9日(水) ザ・リッツカールトン大阪
10月23日(水) ザ・プリンスパークタワー東京

ITの活用によって業務改革に成功している事例を取り上げながら、市場の変化とテクノロジーの変化に直面するintra-martの“今”をお伝えする、イントラマート社年間最大イベント「Enterprise Web Solution 2019 (EWS2019)」を10月に開催いたしました。多くのお客様にご参加いただき、大盛況のうちに終了いたしました。当日のお客様事例を通じてわかったことは、働き方改革を背景にRPAが広く普及を遂げた昨今、業務プロセスのデジタルトランスフォーメーション(DX)は次のフェーズへと動き始めているということです。

本特集では、KeynoteSessionを中心に、先進企業が取り組む業務のフルオートメーションとは何か、DXアプローチの最前線を解説いたします。

Part 1 デジタル化時代における新しい働き方の実現に向けて



リコーグループにおける働き方改革でのDXの目的は「生産性の向上ではなく働きがいの実現」。

リコーのビジネスは長らくオフィスの中の業務にフォーカスしてきましたが、現在は在宅勤務やモバイルワークなど、働く環境はオフィスの建物内にとどまりません。そこで、働く環境がどんな環境であろうとも、「良く働けるよ

リコー ITソリューションズ株式会社
代表取締役 社長執行役員 石野 普之 氏

うにデジタルでサポートすること」を目指しています。その中で現在進めるのが、1994年から利用してきたNotesのリプレースです。13万種類の業務アプリケーションの棚卸しをして、その7~8割を捨てる決断をした一方、トランザクション系のアプリケーションを「intra-mart」でローコード開発を行っています。

Part 2 RPAユーザーの課題と解決の方向性



数千台規模のソフトウェアロボットを開発、運用する住友林業情報システムでは、業務での各作業における共通要素を中心としてソフトウェアロボットの“パーツ”を用意し、必要に応じて組み合わせることで短時間にRPAを開発できるようにしました。しかし、「ロボットでも足りないところが出てくる。さまざまな作業がつながる“業務”には人が介在する。ロボットとヒトを連結する仕組み(BPM)が必要だと感じている」と、ICTビジネスサービス部の成田裕一氏。

株式会社NTTデータ イントラマート
久木田 浩一

オリックスグループ11社の36業務を担当しているオリックス・ビジネスセンター沖縄では、ビジネスプロセスの表記法(BPMN)を通じて各種業務の内容をプロセスレイヤーに応じて可視化しています。同社では、28チーム総勢約770人が担当する755の業務プロセスをBPMNで可視化し、定義しています。可視化することによって業務内容を一目で把握し理解が深まる、そこからRPAなどテクノロジーを活用できる部分も明確になり、今後は業務改革を担える人材の育成を目指すとして紹介しました。

日立グループでBPOを担当する日立ICTビジネスサービスでも業務プロセスの現状を可視化するとともに、業務改革を担う人材の育成に注力しています。同社では1,300の業務プロセス

をBPMNで可視化、うち200のプロセスに対してイントラマートによるローコード開発を適用し、スピーディーなアプリケーションの開発とBPMへの実装を進めています。

ゲストユーザー



住友林業情報システム株式会社
ICTビジネスサービス部
シニアマネージャー
成田 裕一 氏



オリックス・ビジネスセンター沖縄株式会社
オペレーション事業本部 副本部長
業務編成部 兼 第一事業部 部長
平良 一恵 氏



株式会社日立ICTビジネスサービス
調達バリューチェーン本部 調達部
相良 翔子 氏



株式会社日立ICTビジネスサービス
エンジニアリングバリューチェーン本部
エンジニアリングバリューチェーン第一部
BPO IT化推進グループ GL主任技師
藤田 繁郎 氏

Part 3 RPAのその先へ データとAIで働き方は変わる!

株式会社NTTデータ イントラマート
代表取締役社長 中山 義人



ゲストユーザー



一般財団法人
日本ビジネスプロセス・マネジメント協会
理事 事務局長
横川 省三 氏



トッパン・フォームズ株式会社
BPO統括本部
事業推進本部 改革推進部
基盤開発グループマネージャー
田村 雅司 氏



大同火災海上保険株式会社
取締役 情報システム部長
阿波連 宗哲 氏

本質的なDXで生まれる価値とは?

RPAは、手軽さと即効性のある導入効果から急速な普及を遂げてきましたが、先進ユーザーは、その個別最適の効果から「業務全体を見渡した業務改革」という真のデジタルトランスフォーメーション(DX)へと取り組み始めています。しかし、そこに至る道筋は未だ確立された手法はなく、どのお客様も試行錯誤を続けているのが現状です。

日本ビジネスプロセス・マネジメント協会の横川省三氏は、DXの目指すゴールを「優れた顧客体験の実現」と紹介。RPAの出現により、業務プロセスを構成する作業のうち単純な繰り返しの作業は自動化が進みましたが、顧客から見るとこれだけではなんの価値も生んでいません。本質的なDXは、顧客視点から全体最適で業務プロセスを再構築

し、顧客接点からバックオフィス業務までエンドツーエンドで自動化を進めることで生まれる「優れた顧客体験」です。

● 目指すべきDX優れた顧客体験



業務プロセスの変革をどう進めるか

では、この本質的なDXを実現するにはどこから進めれば良いのでしょうか？

業務プロセス全体を最適化していく具体的な方策を3つのステップに分けて説明いたします。

(1) 個別最適から全体最適へ

まず、現状業務の可視化から始めることとなりますが、これまではストップウォッチでの計測やヒヤリングなどが主体で時間もかかる割に正確ではなく、さらに業務が変わるとまたやり直しという問題がありました。そこで最近注目を集めているプロセスマイニングという手法です。これにより、社内にあるシステムログから現状業務を自動的に可視化することができるようになります。



この後は、可視化された現状業務を分析して「あるべき業務 (To-Be)」を構築していきます。ここで有効なのが、BPMNシミュレーションツールです。ツール内で業務の一部をRPAに変えたり、あるいはBPMで自動化したりとシミュレーションしながら、そのコスト削減効果や業務リードタイムの短縮効果などを確認することができます。

このように「あるべき業務 (To-Be) のプランニング」は以前よりも手間をかせずに策定できるようになってきました。

ここから実際の業務プロセスをBPMにより実行 (DO) し、そこから再度ログを取得することで差分を確認 (CHECK)、これをPDCAサイクルとして回していくためのプロセス基盤を構築することがスタートとなります。

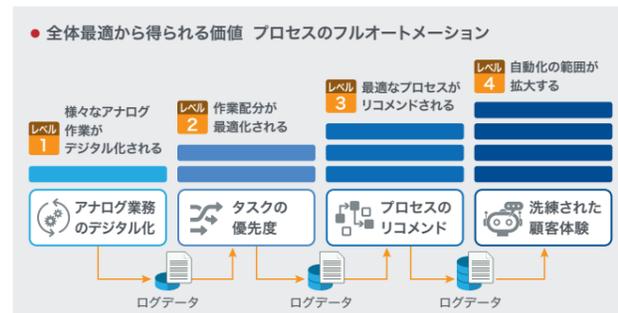


(2) 全体最適から得られる価値

プロセス基盤が確立できると、業務プロセスのフルオートメーションに向けて自動化のステップを徐々に上げていくことができます。

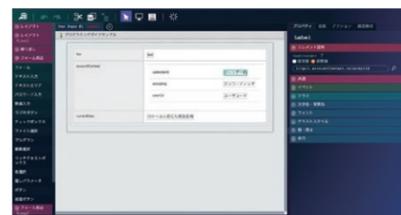
次に作業配分が最適化されるレベル、続いて最適なプロセスがリコメンドされるレベル、最後に非定型業務まで含めて自動化の範囲が拡大するレベルと定義し、プロセスのフルオート

メーションのイメージをデモンストレーションを通じて説明しました。



(3) デジタルアプリケーションを高速開発

プロセス基盤が確立されるとその基盤上で動作するデジタルアプリケーションを量産することが可能です。これまでのスクラッチ開発ではなく、アジャイル開発やローコード開発が中心となります。このパートでは、新たにリリースされた「IM-BloomMaker」をデモンストレーションを交えてご紹介しました。



業務プロセスの全体最適に向けた実践例としては、トッパン・フォームズ株式会社BPO統括本部の田村雅司氏、大同火災海上保険株式会社 取締役 情報システム部長の阿波連宗哲氏から、各社における業務プロセス改革の取り組みをご紹介いただきました。

今こそ業務プロセスの全体最適に向けて動き出す好機

業務プロセスの全体最適というアレルギーのある方が多く、その理由を聞いてみると、「BPR (Business Process Re-engineering) による失敗」がトラウマになっているようです。他部門からの横槍や邪魔、さらには改革モチベーションの低さなどが原因でしたが、その後、「ERPによるグローバルスタンダードの導入」という概念が登場し、多くの会社が飛びつきました。

結果として、業務をグローバルスタンダードのERPパッケージに合わせることで全体最適のプロセス導入は進んだのですが、現在のIT投資の中心になっているのはERPのカバーしていない業務領域のデジタル化です。

この分野では正解はひとつでなく各社各様となるため、自社なりの正解を探さなくてはなりません。幸い、現在のRPAブームは現場発の業務改革の機運を生みました。

これを業務全体の最適化につなげ、自社独自の競争力のある正解を掴むことがデジタルトランスフォーメーション (DX) の目的になるのです。

EWS2019では、市場トレンド・経営課題をテーマにしたGuestSessionやintra-martの活用で業務改革に成功したUserCaseSession、50を超える業務ソリューションの展示ブース、実際にintra-mart開発に触れることができる体験コーナーなど、DX実現に向けた様々なコンテンツをご紹介いたしました。ここではダイジェストで振り返ります。

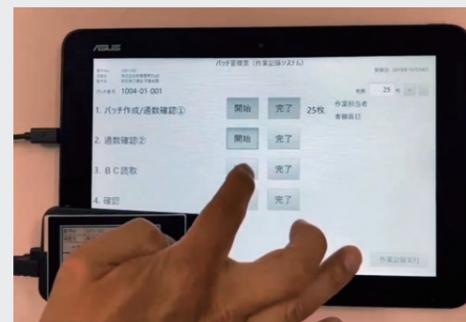


DX展示「intra-mart Lab」

イントラマート社では、人ではなくシステムによって業務プロセスが自動的に改善される未来を目指し、「業務プロセスの自動化」に関する研究を日々行っております。研究ステップは4つのレベルに分けられており、各レベルにおいてどのようなことが実現できるようになるのか、動画やデモンストレーションを交えてご紹介させていただきました。

レベル 1・2 アナログ業務のデジタル化/タスクの優先度

音声やデジメモによって業務計測を行います。骨伝導イヤホンと音声認識を組み合わせることで、通常業務での会話を行うとともに、ハンズフリーで作業の計測が可能になります。ここで蓄積されたデータをもとに、プロセスマイニングによってBPM化し業務を可視化します。さらにタスクセンターによってこの業務は誰が行うとどうなるかを分析し、効果的なタスク割り当てを実現します。



● デジメモを使ったログデータ蓄積



● 音メモを使ったログデータ蓄積

レベル 3・4 プロセスのリコメンド/洗練された顧客体験

AIが既存のプロセスをもとに自律的にプロセスの組み換え・改善を行い、最適なプロセスをリコメンドします。さらに、AIがより深く学習すると、定義されていない新規プロセスにまでリコメンドできるようになります。「業務プロセス自動化」の近未来イメージとして、Robomaster S1を用いた「プロセス自動運転体験コーナー」をご用意しました。集荷量に制限がある車で、4か所の建物の荷物をどのような順序で集荷するのが早いのか？AIが考える集荷経路・自動運転と対決いただき、大いに盛り上がりました。



セッション

プロセスマイニング、AI、Notes移行、SAPフロント、内製化など、様々な切り口から業務プロセス改革・DX実現に向けた取り組みを多数のゲストにご講演いただきました。

intra-mart講演では、ローコード開発・業務プロセス改革の基盤となる最新のソリューション・機能を中心に講演を行いました。ここでは一部講演をピックアップして概要をご紹介します。



● 新ソリューション「intra-mart DPS」

2019年10月にリリースしたSFA/CRMソリューション「intra-mart DPS for Sales」をはじめとした、戦略的なDXを推進する新ソリューション「intra-mart DPS」についてデモを交えてご紹介させていただきました。顧客接点業務の変革と埋もれている情報の活用、利用シーンに合わせた最適な操作性、intra-mart基盤上で提供される豊富な最新機能など、魅力を余すことなくお伝えしました。



● IM-QuickWin手法とSignavioのご紹介

DXアプローチへの第一歩として経営目線から業務プロセスを段階的に明らかにし、BPMで表現する手法「IM-QuickWin」。3ヵ月単位の素早い業務プロセス改革を武器にしています。また、独Signavio社が提供する「Signavio」とintra-martの連携についてご紹介させていただきました。



ミニセッション

多種多様な業務ソリューションを、申込不要の10分間のセッションでわかりやすくポイントに絞って解説いたしました。



intra-mart体験コーナー | Ask the Experts

e-learning形式でintra-mart開発に実際に触れていただける体験コーナーやintra-martエキスパートが技術的なご質問にお答えする「Ask the Experts」は、常に満席で大変好評でした。



展示ブース

DX、業務、導入・運用、intra-martのカテゴリで、50を超える業務ソリューションをご紹介いたしました。こちらも大変好評でした。



業務プロセスの全体最適がもたらす価値、DXの本質について、あらゆるコンテンツを通じてご紹介させていただきました。自社に合うDX実現へのヒントになれば幸いです。

KeynoteSessionの講演資料を期間限定でダウンロードいただけます

▼ 詳しくは弊社ホームページをご覧ください。

<https://www.intra-mart.jp/event-seminar/event/ews2019.html>



intra-mart TOPICS

注目の新機能

非定型業務まで含めた自動化を加速させる注目の新機能 Case Management

登場!

業務プロセスの全体最適化・フルオートメーション化は、コスト削減や生産性の向上に有効であるだけでなく「新たな顧客体験の創出」のためのキーでもあります。「intra-mart Accel Platform」は、サイロ化された複数システムをつなぎ、業務の見える化と継続的な業務改善を促すBPMを強みの1つとしていますが、このBPMに新たな機能が2019年12月のアップデート版でリリースされました。

「Case Management」のメリット

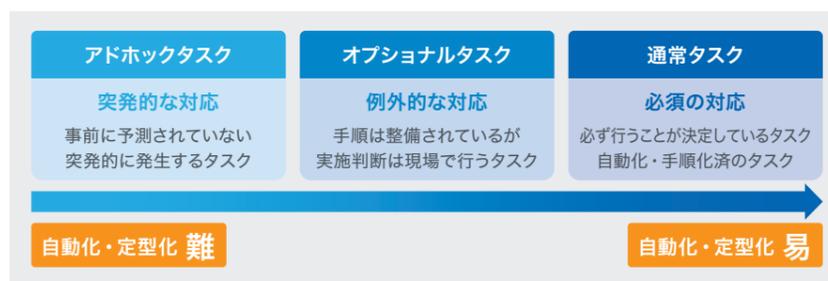
1 非定型・属人的な業務をシステム化

2 非定型業務の実行履歴をもとに分析・改善

3 PDCAサイクルで業務改善

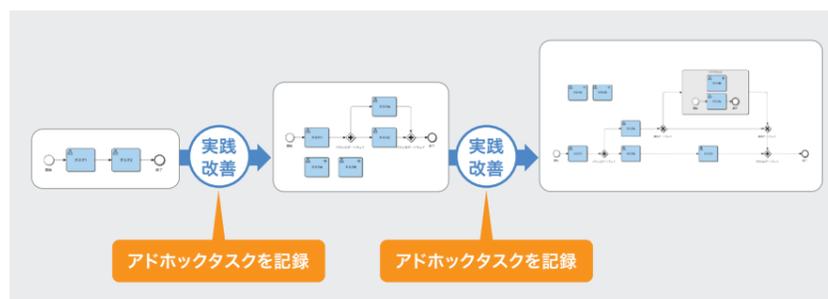
業務に含まれる“タスク”を3種類に分けて考えてみる

「新たな顧客体験の創出」には、従来のSOR領域の自動化だけではなく、より顧客接点に近い業務領域までの自動化が求められます。しかしその領域は、煩雑かつ非定型な業務が多く自動化が難しいエリアでもありました。この領域の自動化を加速させるのが「Case Management」機能です。「Case Management」は、業務に含まれるタスクを3種類に分けて考えます。



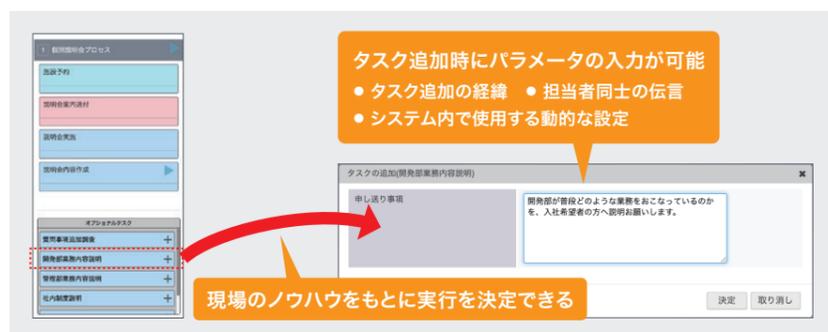
段階的な業務の自動化・定型化の促進

業務を一気通貫で自動化しようとする場合、通常タスクだけでなく、アドホックタスク（突発的な対応）やオプションタスク（例外的な対応）までをカバーしないと、手作業が発生し自動化のボトルネックとなります。「Case Management」は、このアドホックタスク/オプションタスクを自動化・定型化させるための新しいテクノロジーです。業務プロセスの中で実行したタスクをログとして記録していきます。その記録をもとに、分析・改善を繰り返しながら、段階的に自動化・定型化の領域を拡大させていき、非定型領域を少なくしていきます。



現場目線のオプションタスク

現場担当者が任意のタイミングでアドホックに追加・実行したタスクは「オプションタスク」として記録されます。記録されることで、ノウハウが次第にシステム化され、属人化の排除へとつながります。このように、「Case Management」を通じて、定型業務から非定型業務までを対象とした利用サイクルを回していくことで、段階的に業務が自動化・定型化され、円滑な業務遂行を実現できるようになります。



「Case Designer」ツール

「Case Designer」というツールを利用することで、管理側は業務の進捗度合いや現状把握をすることができます。

ウィザードに従ってフェーズごとにタスクを定義することができるので、どこで、誰が、どのタスクを行うのが適切なのか、業務を俯瞰しながら整理することができます。

●「Case Designer」を利用した業務の定義

自動化済 RPA

書き出したタスクが業務・担当ごとに整理される

Workflow

手順化済

業務内容を俯瞰で確認できる

「Case Management」のコンサルティングサービスのご紹介

イントラマート社では、「Case Management」を現場に導入・定着させることを促進するコンサルティングサービスを開始します。「Case Management」は、ビジネスプロセスの変革に向けて、エンドツーエンドでフルオートメーションの実現を目指し、定型業務から非定型業務へ自動化の領域を広げます。非定型業務を自動化しさらなる業務変革を進めたいお客様には勿論、これからBPM導入をご検討中で「Case Management」を詳しく知りたい!というお客様にもお勧めです。ビジネスプロセスの可視化により、継続的にプロセスを変革する基盤の導入を支援いたします。

●「Case Management」導入支援サービスの全体像

計画策定フェーズ	検証フェーズ	開発/運用フェーズ
<p>計画策定の実施</p> <p>現状把握からアセスメントし、ロードマップ策定を実施</p>	<p>概念実証 (PoC) の実施</p> <p>限定されたプロセスで導入効果の評価を実施</p>	<p>本格導入の実施</p> <p>本格導入に向けたシステム開発や運用の支援を実施</p>
	<p>業務改革アドバイザー</p> <p>他部門への展開や全社導入、運用に向けたアドバイザーを実施</p>	<p>定期業務プロセス評価</p> <p>蓄積されたログをもとにプロセスマイニングツールを活用したレポート実施</p>

お問い合わせ先はこちら: info@intra-mart.jp

独 Signavio 社とパートナー契約を締結 全体最適な業務プロセスのDXを低コストで実現する!

イントラマート社は、業務プロセスの分析ツールを展開する独 Signavio 社とパートナー契約を締結しました。同社のプロセスマイニングツールは業務プロセスを簡単なシート定義で記述でき、その実測値に基づくシミュレーションによってボトルネックを可視化し、全体最適な業務プロセスのデザインを可能とします。今回、企業の業務プロセスのデジタル化を包括的に推進するDXアプローチメソッド「IM-QuickWin」に採用することで、イントラマート社は全体最適なデジタルトランスフォーメーションの低コストでの実現を一段と推進します。

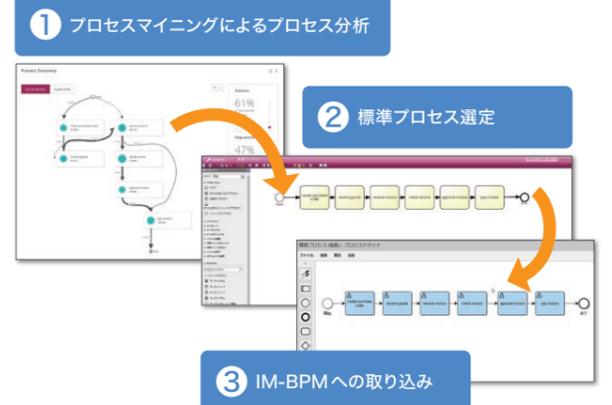


Signavio World 2019に出展し、intra-martをグローバルに

去る11月20日21日にドイツ・ベルリンで開催された「Signavio World 2019」に出展しました。業務プロセスの課題に対してintra-martとSignavioによって業務プロセスの全体最適化を実現する連携を紹介し、グローバルでintra-martの存在感を高めています。



●プロセス分析からプロセス選定、IM-BPMへの連携



Letter from Global team

イントラマート
グローバル本部の活動紹介

イントラマート社のグローバル本部には、シンガポール・タイ・中国・オーストラリアを拠点に現地および周辺地域のお客様へintra-martの導入を推進するメンバーがいます。最近では、BPMという概念が以前から浸透しているヨーロッパに赴くメンバーも。今回は、そうしたグローバルに活躍するメンバーの、タイ・バンコクに駐在する堀からの手紙です。



サワディークラブ(こんにちわ)！
今年9月からバンコクに赴任した堀です。

製造業を中心に日系企業が多く進出するタイは、東南アジアで最もintra-martを導入するお客様が多く、また近年は現地の企業による利用実績も着実に増えています。例えば、アジアを代表するLCCのエアアジアグループの1社であるThai AirAsia社は、2018年にintra-martを導入し、ワークフローの内製化を実現しています。ワークフローの変更に伴う時間やコストの負担軽減に加え、紙の利用を60%削減するなどその効果を実感して頂いています。今後は現在の限定的な部門での利用から、従業員6000人の情報活用の基盤へと利用の幅を広げていこうです。



Thai AirAsiaのICT部門の担当者からは、intra-martの導入によって、組織変更等に伴うワークフローの新規作成や変更の作業に要する時間を大幅に短縮し、従来の外注コストを80%削減できたと高く評価頂きました。

また、タイでintra-martのご検討がありましたらお気軽にご連絡下さい。チューガンマイ(また会いましょう)！



季刊誌「IM-Press」50号を記念して

イントラマートの季刊誌「IM-Press」は、お陰様で今回で50号目を発行をすることができました。心から御礼申し上げます。

2006年に創刊してから早13年、約3カ月に一度のペースでイントラマートの最新トピックスや取り組みなどを発信してまいりました。イントラマートはこれからもオープンな発想・積極的なチャレンジの初心を忘れず、人・企業・社会・未来をつなぎお客様のイノベーションと成長に貢献していく所存です。引き続きどうぞ宜しくお願いいたします。

季刊誌
IM-Press
2006-2019
50号
記念!



「季刊誌バックナンバー」 期間限定ダウンロードのご案内

2006年の創刊号から今回の50号まで、下記のページにて期間限定2020年3月まで公開いたします。IM-Pressの50号の軌跡をご覧ください。

<https://www.intra-mart.jp/im-press/im-press-50th.html>

