

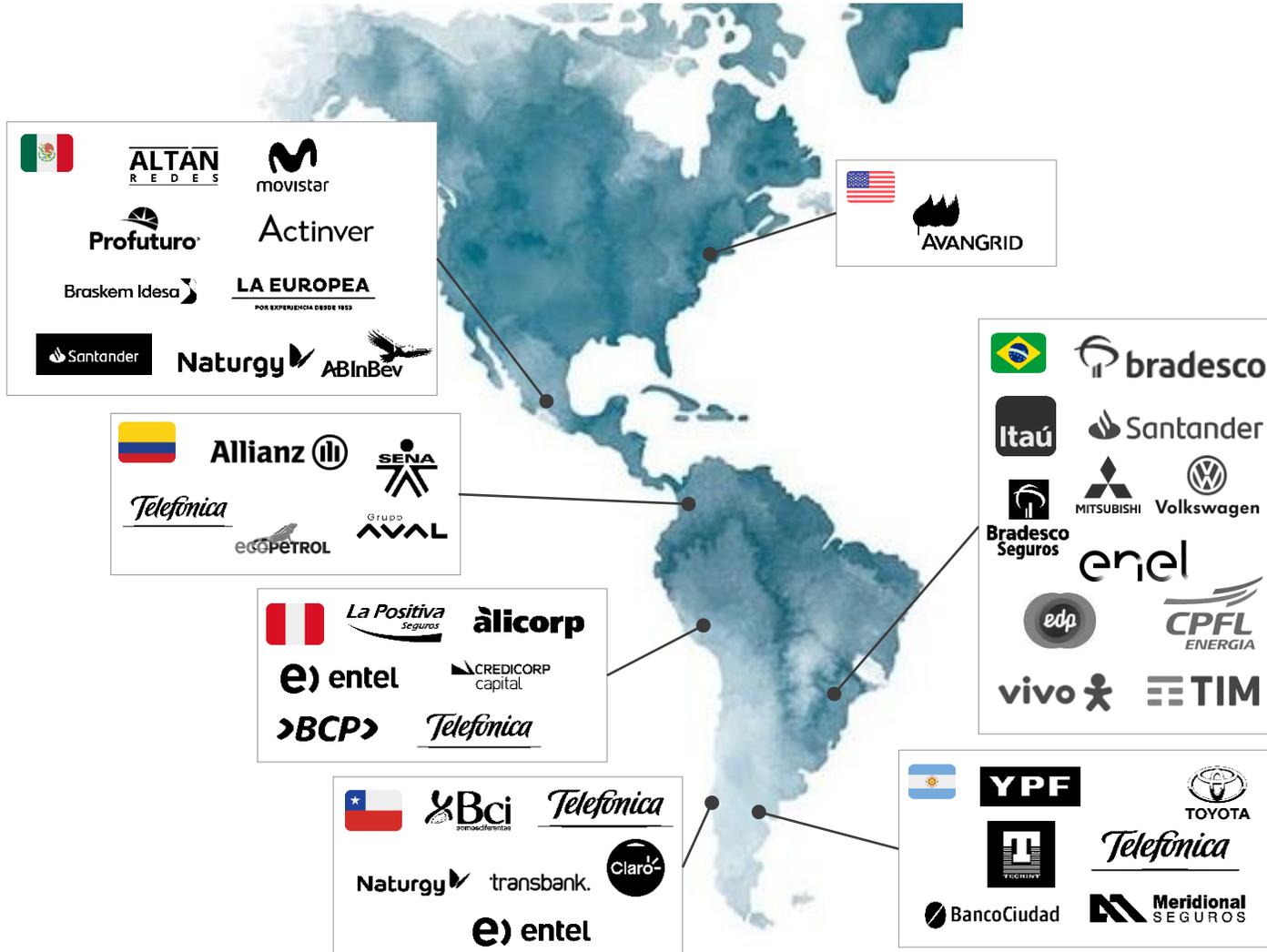
主催：サンパウロ商工会議所イノベーション委員会（JETRO・Metal One Brasil）

05. ブラジル非日系企業での活用状況

RPA
Robotic Process Automation

01. LatAm域における自動化プロジェクト（抜粋）

域内各国でRPAによる業務効率化を促進



プロジェクトタイプ

1. 自動化候補プロセスアセスメント
2. 自動化対象の標準プロセスの定義支援
3. RPAロボット構築
4. RPAロボット導入後の維持運用支援
5. 既存ロボットの品質チェック
6. Hackathon (ハッカソン)開催
7. RPAロボット構築者向けのトレーニング
8. RPA維持運用者向けのトレーニング

02. RPAプロジェクトの期待効果

工数削減にとどまらないRPA導入によるメリット

NON-INVASIVE TECHNOLOGY 既存システムの改修を伴わない



既存システム間を繋ぐ、または既存システムを使って業務を遂行

システム改修を伴わず Add-onの形で活用

オフィスで使用されるシステムやWebなど、様々なしくみと連携可能

SCALABILITY & FLEXIBILITY 拡張性および柔軟性



シンプルな導入で、簡単に始めることが可能
1つの業務からでも開始可能

RELIABILITY 信頼性・確実性



365日休まず稼働

出勤時間前（深夜）にタスクを完了させておくことも可能

SAVING POTENTIAL コスト削減



バックオフィス業務時間
約30～60%の低減

*弊社プロジェクト内でのKPI

PRODUCTIVITY 生産性



ロボットが繰返し業務を実施することで
従業員は更に付加価値がある業務に集中

AUDIT 監査・記録



100%全ての作業が記録され
トラッキングされた履歴を遡ることも可能

CONTROL AND ANALYTICS 管理・分析



ダッシュボードで
作業内容を管理可能

AGILITY 機敏さ



短期間で業務を自動化し
実運用での使用可能。
すばやい社内ニーズへの対応を実現

IMPROVED MANAGEMENT マネジメントレベル向上



ガバナンスの強化、
セキュリティ・リスク
管理レベルの向上

BETTER SERVICE 品質向上



マニュアル作業を最低限にし、
漏れ・重複やミスを撲滅。
業務品質の向上

BETTER CONSUMER EXPERIENCE 社内外の顧客満足度向上



100%の精度および素早い応答



バックオフィス業務自動化(効率化)活動

保険業務のバックオフィス作業、
コールセンター業務の自動化DX



概要と期待効果

プロセスマイニングで短期間かつ正確に
業務可視化し、自動化対象の業務を洗い出し。

候補業務リスト内でKPIに従い優先順位付けをし
効果が最大限に出るプロセス等のTier1層の
20以上の業務を自動化。



削減効果

年間 85%の作業時間を削減
年間 BRL 1M相当のオペレーションリスクを削減



自動化された業務の紹介(抜粋例)

月初に4000を超える健康保険契約書を確認し、
契約書番号をマニュアルでシステム入力後、
各顧客の加入料支払いを確認。
支払済みのお客様に対してシステム上で保険の有効化設定。

【効果】

- ・10人月のリソースを別業務へ配置転換
- ・業務スピード60%向上
- ・全体でのマニュアルミスによる誤支払い30%低減

Illustrative

| | | | |
|------------------------------------|--------------------|--------------------------|-------------------------|
| Sexo | Estado Civil | Data de Nascimento | |
| Endereço | | Cidade | Estado CEP 00000-000 |
| Proposta | Sucursal | Apólice | Certificado |
| Módulo | Início de Vigência | Término de Vigência | Data de Emissão |
| Prêmio Líquido | IOF | Prêmio Total | |
| Produto registrado na SUSEP sob nº | | Situação do Seguro | |
| Cobertura(s) | Cap. Segurado Até | Início e Fim de Vigência | |
| MORTE | R\$ | | |
| MORTE ACIDENTAL | R\$ | | |
| INVALIDEZ PERMANENTE POR ACIDENTE | R\$ | | |



Volkswagen



部署横断の業務自動化(効率化)活動

複数プロセスを自動化することにより、社内全体の業務の最適化・効率化を図る



概要と期待効果

社内業務プロセスのアセスメント後、効果的な業務を優先順位付けし自動化。

50以上の業務フロー標準化（定義）から、ロボット構築、テスト、導入、アフターケアまでを12ヶ月で実施。



削減効果

年間 2000時間



アセスメントの紹介

業務アセスメントTool kitを活用し、自動化の費用対効果や影響度を考慮し、取り組みプロセスの優先順位付け（KPI項目に各社に合わせた重み付け）

| | ESTANDARIZACIÓN | ORGANIZACIÓN | CIUDAD | VOLUNTARIA | INVERSIÓN | POTENCIAL |
|------------------------------|-----------------|--------------|--------|------------|-----------|-----------|
| 1 TICKET PROACTIVO | ● | ● | ● | ● | ● | 85% |
| 2 VENTANA DE MANTENIMIENTO | ● | ● | ● | ● | ● | 80% |
| 3 SIN SERVICIO | ● | ● | ● | ● | ● | 90% |
| 4 NO NAVEGA | ● | ● | ● | ● | ● | 90% |
| 5 MOVILIDAD VOZ | ● | ● | ● | ● | ● | 90% |
| 6 GESTIÓN DE PROBLEMAS | ● | ● | ● | ● | ● | 15% |
| 7 CONTROL DE SERVICIABILIDAD | ● | ● | ● | ● | ● | 100% |

Recomendación de automatización:
 ● Muy alta ● Alta ● Media ● Baja

3. SIN SERVICIO

| OBJETIVO | MACROETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |
|--|---|
| Diagnóstico de fallos de reparación por los clientes en los centros de servicio que los usuarios no cuentan con servicio, por medio de la verificación de diferentes indicadores de red y al sistema del M2I, así como también, realizar acciones de mejora para asegurar la disponibilidad del servicio a la solución adecuada de la incidencia y mejorar la satisfacción del cliente. | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div>Definición de los indicadores de servicio</div> </div> |
| BENEFICIOS (con la automatización del procedimiento) | GRADO DE AUTOMATIZACIÓN |
| <ul style="list-style-type: none"> Reducción estimada de 80-90% del tiempo de atención. Eliminación del riesgo operacional / legal debido a errores humanos en el procedimiento. Aumentar la satisfacción de cliente con relación a la resolución de incidencias. | <p>PROCEDIMIENTO ROBOTIZABLE 90%</p> <p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> |
| INFORMACIÓN ADICIONAL | PRIORIZACIÓN DE DRIVERS |
| <ul style="list-style-type: none"> Aplicaciones involucradas: ? (Jorge Il Kennedy, Alon, Norman, Herson, Celia, Naka, HII, Flávia, Jhonny, Administrador, Moisés, Eral, Osvaldo, [Image edit], [Image edit], LUCIANO, LUCIANO y Gismela) Patente: 0 veces el día (incidencias operativas como en servicio y no navegando) Duración: 30 minutos Personas involucradas: 7 Riesgo operacional: (Alto) Riesgo legal & compliance: (Alto) | <p>Automatización</p> |



RPAおよびAIを活用した自動化

NLP(自然言語処理)等のAI技術を活用し、業務自動化ソリューションを提供



概要と期待効果

業務の洗出し、新たな業務プロセスかつRPA・AIの活用方法を定義し、人を介さないプロセスを実現し業務変革を実施。



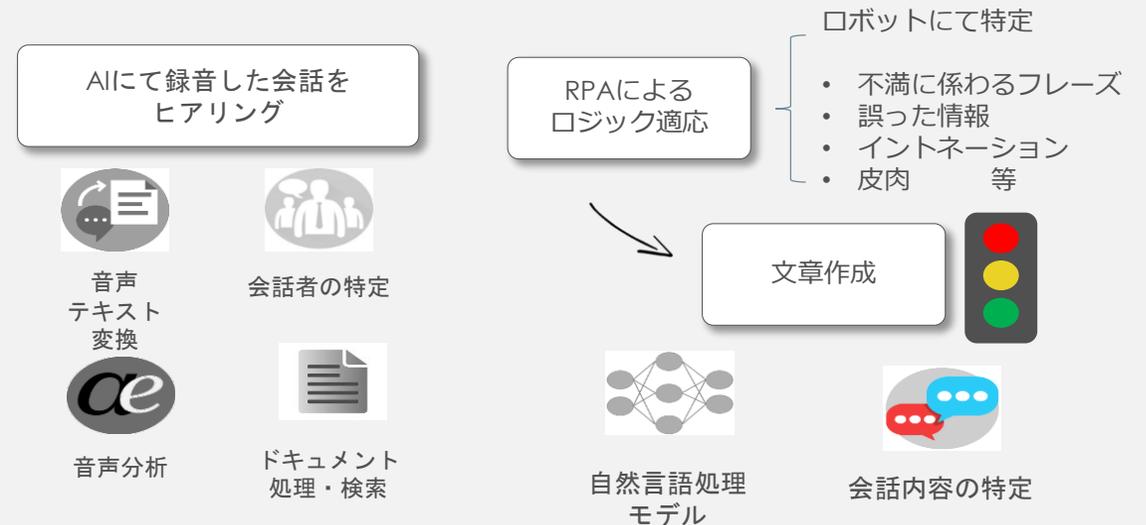
削減効果

月間 1000時間以上
(1つのロボットで約10人月分の業務遂行)
お客様対応の満足度向上



自動化された業務の紹介(抜粋例)

日当たり200件を超える入電(約15分/各電話対応)の録音データから、顧客より共有依頼を受けた記録を検索。音声データを自動でテキスト化し、深刻度を分析・分類。



04. RPAプロジェクトの提供体制

幅広いケーパビリティを培い、柔軟に各社様の個別ニーズに応える体制を実現

RPA Centre of Excellence (CoE*)

*グループ内でノウハウ・人財を集約した専門ユニット

- RPAおよびAI (Artificial Intelligence)のトレーニングを受けた資格保有者
- EMEAL内の拠点横断で200名を超えるRPAコンサルタント、300名を超えるRPAツールの技術者
- CoE内にメソドロジーおよびベストプラクティスを蓄積（プロセスのガバナンス、運用方法等）

RPAラボ

- 候補プロセスのアセスメントツール作成・管理
- PoC（検証）実施、デモ環境の構築
- 補完的な新たな技術やツールのマーケット動向調査・評価・フォロー
- RPA & AI を用いた新たな技術のテスト

RPA クラウド・プラットフォーム

- クラウド・プラットフォーム上でRPAツールをサービス提供
- OCR（文字読み取り）やNLP（自然言語処理）等の補完的な技術との融合、提供サービス強化

Clonika

テクノロジー・アライアンス

対応ツール：WinActor、UiPath、Blueprism、Automation Anywhere、Microsoft Power Automate等
 人財：各アライアンスツールにおいて技術者やアナリストをトレーニング

お問い合わせ先

本日のセミナー内容、RPA全般に関するご質問やご要望

日本語でのお問い合わせ

| | | |
|--------|------|--|
| NTTデータ | 矢澤吉史 | yoshi.yazawa@nttdata.com |
| | 中嶋慶子 | keiko11.nakajima@nttdata.com |
| メタルワン | 加藤将樹 | masaki.katou@mtlo.com.br |

ポルトガル語でのお問い合わせ

Entre em contato aqui para atendimento em português:

| | | |
|-----------|----------------|--|
| NTT DATA | Helio Fischer | helio.fischer.gomes@nttdata.com |
| | Keiko Nakajima | keiko11.nakajima@nttdata.com |
| Metal One | Sabrina Silva | sabrina.silva@mtlo.com.br |

ご清聴ありがとうございました。

