

RPA 活用の好事例、KDDI「法人事務契約センター」 現場視点の現状理解とパートナーシップで究極の自動化を実現

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、KDDI 株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：高橋誠、以下 KDDI）が提供する法人のお客さまの au 回線における新規開通・契約変更などの受付・登録を担う「法人事務契約センター」業務の自動化を実現した好事例を発表いたしました。



KDDI「法人事務契約センター」様事例 <https://info.k-evolva.com/public/application/add/200>

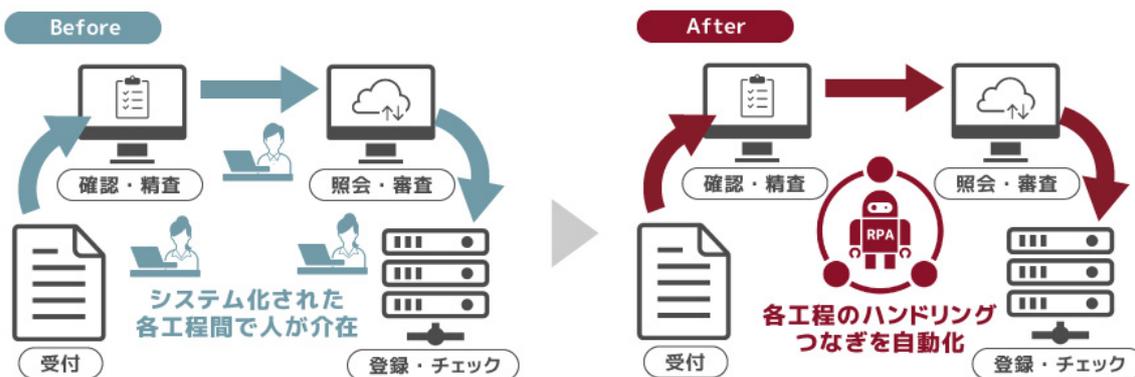
■最大の課題は「これ以上、効率化・自動化する作業が見えない」

毎月 3 万件以上の申込書を取扱う「法人事務契約センター」では、受付・登録の業務は付帯作業を合わせて約 200 種に及び、申込書 1 件あたりの作業には 30 分かかるケースもあります。膨大な業務量を抱える同センターは、早期に各業務の運用フローや業務の改善、システム化の推進に取組み、成果を出していたため、「効果の最大化を狙えるターゲット業務と方法論は何か」という課題を抱えていました。

そこで、同センターの運営を受託した KDDI エボルバは、工程単位ごとに業務フローを細分化し、効率化阻害要因を抽出、分析の上、RPA の活用を提案し、2019 年より業務自動化に着手しました。

インタビュー事例では、約 200 種の業務の 6～7 割で活用する RPA 導入プロセスや効果、KDDI と KDDI エボルバが共創する先に目指すセンター運営について、ご紹介をしています。

●RPA 導入イメージ



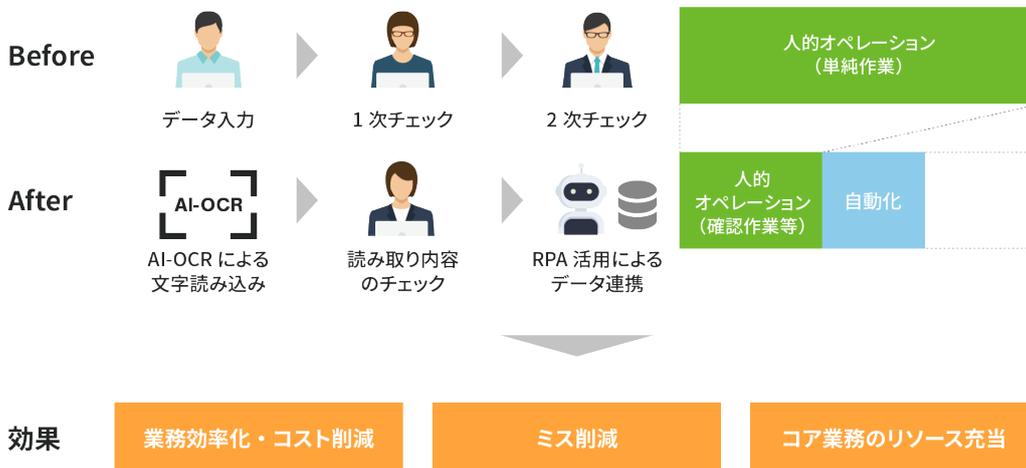
KDDI「法人事務契約センター」の RPA 導入イメージ

KDDI「法人事務契約センター」様事例 <https://info.k-evolva.com/public/application/add/200>

■本事例に活用したソリューション・サービスとは

KDDI エボルバは、BPO ベンダーとしての実績・ノウハウを基に、コンタクトセンター/バックオフィスセンターにおける業務効率化・コスト最適化に向けた[アセスメント・コンサルティングサービス](#)、[RPA サービス](#)を提供しています。定型業務の一部を自動化するだけでなく、現場視点で捉えた運用の可視化と課題の抽出、分析に基づいて『組織全体の最適化』を実現いたします。

●「業務プロセスアセスメント」イメージ：<https://www.k-evolva.com/services/assessment-consulting/>



●「RPA サービス」活用イメージ：<https://www.k-evolva.com/services/backofficesolution/rpa/>



KDDI エボルバは、今後も、真のCXを高めるBPO・コンタクトセンターサービスとDX推進で磨いたノウハウ、技術力を通じて多くの好事例を創出するとともに、「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という2つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

KDDI「法人事務契約センター」様事例 <https://info.k-evolva.com/public/application/add/200>

・本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。