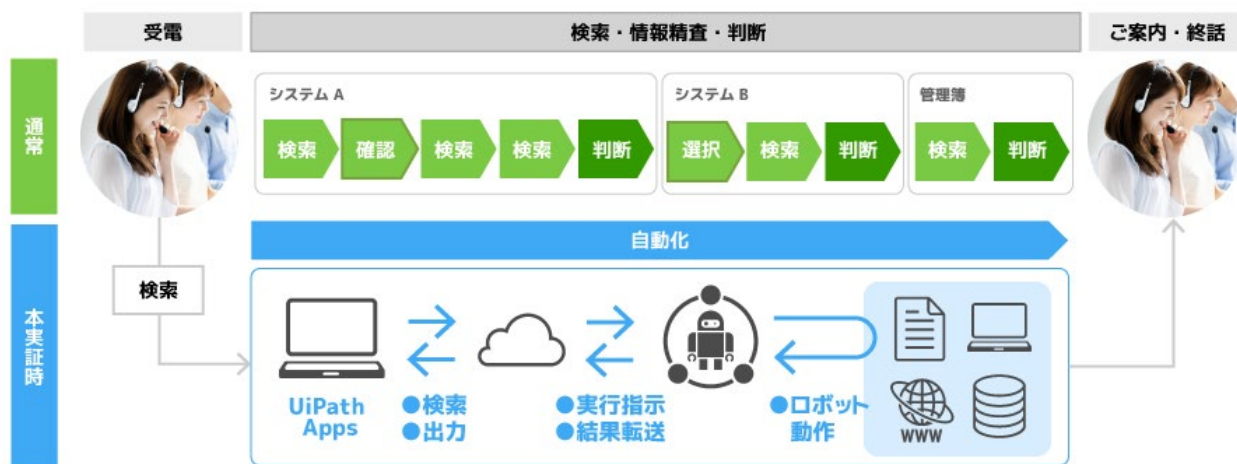


国内初、「UiPath Apps」活用による RPA ロボット情報検索 I/F 統合の業務実証 実証業務で平均処理時間を 20.1%短縮、応対効率と業務品質平準化に効果

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、UiPath 株式会社（本社：東京都千代田、代表取締役：長谷川康一、以下 UiPath 社）が提供する、複数システムの連携をノンプログラミングで構築・共有できるローコードアプリケーション開発プラットフォーム「UiPath Apps」を活用したコンタクトセンター業務の効率化実証を行い、応対時間を削減しました。コンタクトセンターの実業務にて削減効果を実現した実証（以下、本実証）は、国内初となります。

「UiPath Apps」は、複数の RPA ロボットや Web サイト、デスクトップアプリ（企業システム）、Excel ファイル、Access 等の複数システムを組み合わせることで、情報集約や RPA ロボットの実行を可能とするインターフェース統合クラウドアプリケーションです。

本実証は、KDDI エボルバが運営するコンタクトセンターにて実施しました。「受電応対中にお客さまの契約情報の有無の確認」を行う業務において、複数のシステムと Excel ファイルに点在しているお客さまの「契約情報」「本人確認情報」を検索すると、リアルタイムに統合抽出できるインターフェースを「UiPath Apps」にて構築。スキルレベルの異なるオペレーターごとに 1 応対にかかる平均処理時間(AHT)の増減を測定し、運用実装時に見込まれる効果の検証を行いました。



<「UiPath」を活用した RPA ロボット情報検索インターフェース統合の業務実証イメージ>

なお、本実証は、KDDI エボルバが UiPath 社にフィードバックした 2021 年度時点での「UiPath Apps」の検証結果を、UiPath 社が操作・機能性の改良を実装したことにより、実現しております。

■実証効果 1：平均処理時間（AHT）を 20.1%短縮

対象の「受電応対中に同時契約情報の有無の確認」を行う業務は、これまで計 10 処理が発生し、5 回の検索・再検索と 3 回の判断業務を伴い、AHT は平均 4.7 分発生していましたが、「UiPath Apps」活用の結果、同業務を 1 処理（検索 1 回）で完結し、AHT を平均約 1 分（20.1%）短縮しました。

本実証では 335 件の応対で検証し、約 5.6 時間の工数削減効果がありました。また、副次的な効果として AHT 短縮による電話応答率の改善や、オペレーション簡易化により人材難・採用難の打ち手となる人員補充（充足）低減等の効果が期待できます。

■実証効果 2：スキルレベルに依存しない処理時間・品質の平準化、未経験者の早期着台に効果

オペレータのスキル習熟度合いによって検索、検索結果を精査した判断にかかる処理時間を比較した場合、従前は新人とベテランのオペレータで 2 分以上の差が発生していましたが、「UiPath Apps」活用の結果、その差は約 50 秒に短縮し、新人・中堅・ベテランのオペレータごとの処理時間の平準化を認めることができました。

また、検索だけではなく、判断業務も自動化できることにより、スキルレベルに依存しない品質をお客さまに提供することが可能となり、研修時間の短縮や未経験者の早期着台を実現します。

■実証効果 3 : BPO・コンタクトセンターの対応業務高度化の未来

今までコンタクトセンターにおける RPA の活用方法は、「バックオフィス業務の自動化」がほとんどでしたが、本検証では「UiPath Apps」により、フロント業務・対応業務へ活用の幅を広げた検証として実現いたしました。フロントからバックオフィスのさまざまな業務に適用することにより、“人対応”をアシストし、対応業務の高度化を実現できるものと考えております。



<KDDI エボルバが提案する「UiPath」と「UiPath Apps」業務適用例>

- 複数システムからの情報収集・リアルタイム一括表示の自動化
- 重複情報の入力作業ゼロ化、複数システムへの情報登録作業の自動化
- ツール集の集約化によるオペレータ支援
- 情報精査・判断業務の自動化

■UiPath 株式会社 執行役員 通信・公共・公益・流通営業本部長 松本 大氏 コメント

KDDI エボルバ様は 2021 年に UiPath を導入いただき、特に注力されている事業のひとつでもあるコンタクトセンター業務において、効率化を進めてこられました。今回コンタクトセンターの実業務にて「UiPath Apps」を活用し成果を上げられたことは国内初の事例となり、弊社としても大変喜ばしく思っております。本実証結果を踏まえ、KDDI エボルバ様の BPO ビジネスにおけるオペレータ業務のさらなる効率化・高度化を実現いただけるよう、引き続きご支援させていただけると幸いです。

KDDI エボルバは、今後も RPA を軸としたコンタクトセンター業務の高度化の実現に向けて業務検証を重ね、「UiPath」を活用した RPA サービスの付加価値を高めるソリューションの創出、クライアント企業への実導入を目指してまいります。