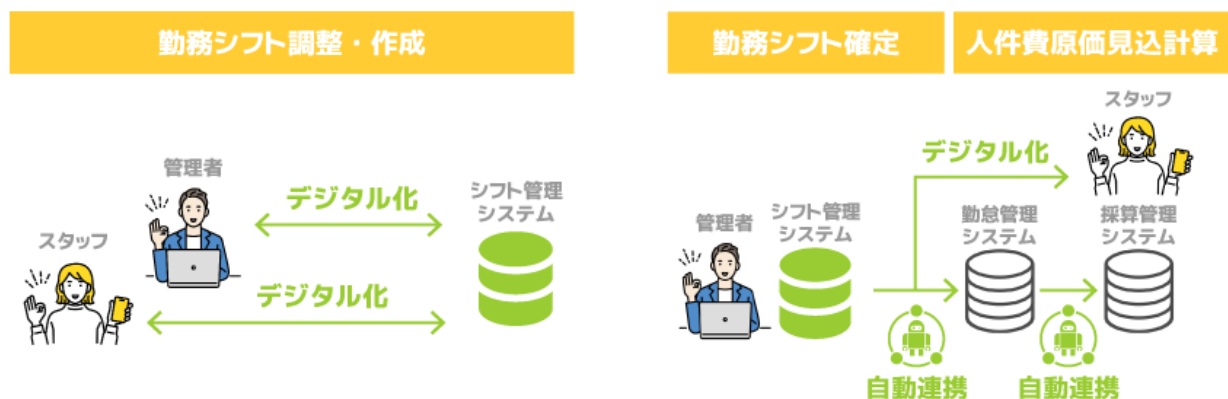


## KDDI エボルバ、社内 DX で勤務シフト管理業務を最大 83%削減 社員の効率化・働き方改革推進へ

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、働き方改革と業務効率化を推進する社内 DX 活動において、BPO・コンタクトセンター（コールセンター）で働く社員の勤務シフト管理業務のデジタル化および、勤怠システムの連携・人件費算出業務の自動化を行い、管理業務工数の大幅削減を実現いたしました。

KDDI エボルバでは、2020 年より IT 技術を活用した社内業務のデジタル化、DX 推進として、RPA や各種デジタル活用ができる人財育成と業務自動化・効率化に取り組んでいます。このたびの発表は、KDDI エボルバが運営する全国 40 拠点の BPO・コンタクトセンターにおいて、複数の勤務シフトを組み合わせる約 10～600 名規模のスタッフが働く約 200 デスク<sup>※1</sup> にシフト管理システムを導入、人件費管理を行う勤怠システムとのデータ連携・人件費算出業務に[自社ソリューションの RPA サービス](#)を導入し、ペーパーレス化および業務自動化により、コスト削減・業務効率化・社員利便性向上を図ったものです。



### ■ BPO・コンタクトセンターにおける勤務シフト・人件費管理の課題

勤務シフトの作成は、稼働日・時間帯・スキル単位等のクライアント企業の複数の要件と、スタッフが希望する勤務日時を踏まえて充足率を達成する複雑な調整が必要になり、100～500 人規模の勤務シフト作成の例では、勤務シフト作成ツールを熟練管理者が活用した場合でも 11～120 時間の作業が発生していました。

また、これまで希望勤務シフトの申請や確定した勤務シフトの管理は、紙で運用しており、申請漏れや紛失等のリスク、スタッフ本人に保管負荷がかかり、追加募集が必要な場合には個別対応を行っていました。さらに、人件費管理では、現場ごとに異なるツールで作成した勤務シフトを勤怠システムに取り込むための様式に合わせたファイルを作成し、手動でデータ連携と人件費計算を行うため、効率化と品質の課題が発生していました。

### ■ 業務平準化、生産性・利便性の向上が働き方改革とワークライフバランスの整備へ

本取組みでは、管理者業務の効率化、品質向上だけでなく、全国デスクにおける勤務シフト作成・管理業務の平準化や、スタッフの利便性と働きやすさにつながり、働き方改革に寄与しています。

- 入社者基本情報のシステム登録：最大 100%削減
- 勤務シフト作成・調整・確定連絡等：最大 83%削減、年間約 4.4 万時間削減
- 人件費管理データ連携・人件費計算：年間約 1.1 万時間削減
- ペーパーレス：年間約 35 万枚削減
- シフト申請・変更管理：スマートフォンからライフスタイルにあわせて勤務希望、変更、追加募集への応募、日常的な勤務シフト確認が 24 時間 365 日可能な利便性によって、生活と仕事を両立しやすい環境の整備へ

なお、シフト管理システムは、オーエムネットワーク株式会社（本社：新潟県新潟市、代表：大野勝）が小売業・サービス業を中心に展開する「R-Shift（アールシフト）」を採用しており、大規模かつ複数シフト管理が必要な BPO・コンタクトセンターへの導入および、勤怠システムとの自動連携は初となります。本取組みについて、KDDI エボルバ社員のインタビューを「R-Shift」導入事例サイトに公開しています。



- KDDI エボルバ インタビュー事例 <https://www.rshift.jp/cases/case12.php>

KDDI エボルバは、今後も業務効率化、働き方改革によって社員の働きやすさを提供するとともに、BPO・コンタクトセンター事業において「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」という二つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

※1.デスクは、受託業務単位です。本取組みは、勤務シフトが1パターンのデスクや、勤務シフト調整作業のないデスクを除いて行っています。対象外のデスクを除くカバー率は96%になっています（2023年5月末）。

- ・ 本リリース内に出現する数字情報は、※1を除き、2023年3月末時点の情報です。
- ・ 本取組みに活用したKDDI エボルバの「RPA サービス」は、BPOベンダーの業務分析ノウハウを基に、RPAの構築・導入と合わせて、RPAを有効活用するための導入前の業務分析・最適化、導入後の技術サポート、RPAを活用したバックオフィスサービスを提供するものです。RPAサービスに、AI-OCRやBPOを組合せた導入により、業務全体の最適化を図ることが可能です。  
(サービス概要：<https://www.k-evolva.com/services/backofficesolution/rpa/>)
- ・ 「R-Shift」導入事例サイト：<https://www.rshift.jp/cases/case12.php>
- ・ 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。