



KDDI株式会社

ソリューション事業本部 ビジネスデザイン本部

豊かなコミュニケーション社会の発展に貢献することを企業理念に、お客さまの期待を超える感動をお届けしたいという思いで、どんなときでもつながり続ける通信サービスの提供を目指しています。

本社：東京都千代田区飯田橋3丁目10番10号
 設立：1984年6月1日
 資本金：141,852百万円
 社員数：47,320人（連結ベース） 2021年3月31日現在
 URL：https://www.kddi.com/

（取材日：2021年4月）

POINT

1 契約事務処理の自動化／効率化による生産性の向上を目指してCorticonを導入し、業務のDXを実現

2 RPAツールで自動化した一部の業務を含めCorticonで業務全体を自動化

3 膨大で複雑な契約業務の判断ロジックをルールベース化し、ベテランへの業務集中と担当者の心理的負荷を軽減

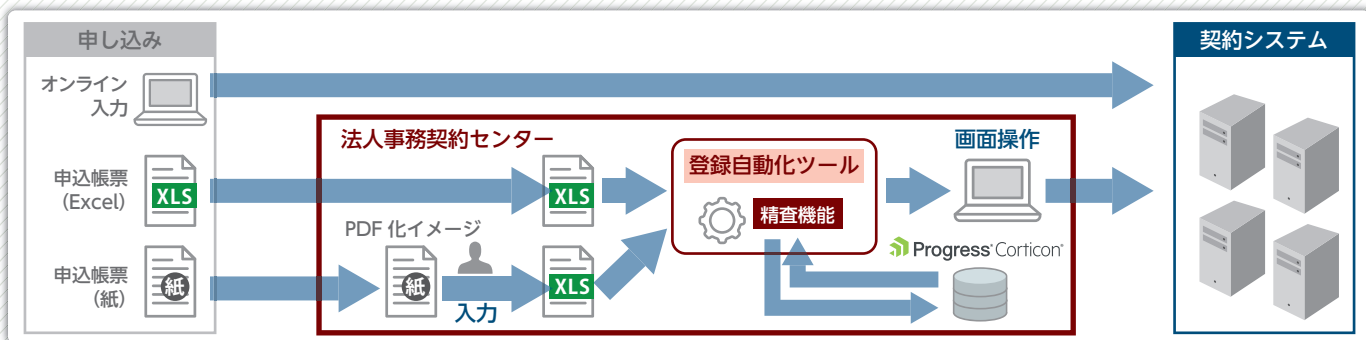
コーポレートDXを加速させる契約業務のデジタルイゼーション

複雑な判断業務を含めた自動化で革新的な業務改善

KDDIでは、法人向けビジネスセグメントの契約事務処理の効率化と生産性向上を目指し、ルールベースAIのProgress Corticon（以下、Corticon）を導入。契約に伴う膨大で複雑なルールを精緻化して実装し、従来人手に頼っていた申し込み内容の精査やシステムへの登録、エリア判定などの判断業務を自動化しました。大幅な工数とコスト削減のみならず、処理ミスの撲滅や担当者の心理的な負荷軽減も実現。今後はさらに適用範囲を広げて部門全体のDXを目指しています。

課題	対策	効果
<ul style="list-style-type: none"> ■大量かつ煩雑な契約事務処理の業務効率化が急務 ■登録内容判定や精査の業務はベテラン担当者のスキルに依存 ■煩雑な処理をミス無く遂行するために業務担当者の心理的な負荷が増大 	<ul style="list-style-type: none"> ■人手で実施していた各種判断業務を自動化できるCorticonを導入 ■業務マニュアルや各種の条件式を紐解き、判断やチェックのルールを精緻化 ■部内の業務効率化ツール作成時の判断／チェック／算定業務にCorticonを積極的に展開 	<ul style="list-style-type: none"> ■23業務への適用により、全体で1,884時間／月の工数を削減 ■一部のベテランの担当者に依存していた業務が平準化され、処理ミスも撲滅 ■業務担当者を煩雑でミスが許されない業務から解放し、心理的負荷を大幅に軽減

登録精査作業自動化の例



Progress Corticon

大量かつ煩雑な契約事務の業務効率化を目指して

所属部門の役割と課題を教えてください。

当社の事業を大きく括ると、個人向けのパーソナルセグメントと法人向けのビジネスセグメントがあります。ビジネスセグメント配下のビジネスデザイン本部 ビジネスサポート部は、法人営業部門を支援する組織です。料金の割引登録や請求収納、債権回収といったビルギング全般の業務を担う法人ビルギングセンターと、契約登録や営業事務支援などを担う法人事務契約センターが配置され、私が所属する企画管理グループは、ビジネスサポート部全体の業務効率化の推進や採算管理などをミッションとしています。部の規模が700名を超える大所帯のため、コストの削減や生産性向上、処理ミスの撲滅が常に課題となっていました。

なぜCorticonを導入することになったのですか。

企画管理グループでは、帳票作成ツールや申込申請Webなど、課題解決のためのさまざまなツールを開発/提供しています。業務効率化のためにRPAツールを使って業務の自動化も推進していましたが、単純作業はRPAツールで自動化できても、合間の判断作業は人間が介在して行う必要がありました。

この問題を解決するために社内で情報収集したところ、情報システム部門から判断作業の自動化を実現できるCorticonを紹介されました。社内で既に大規模利用の実績があり、他に複雑な判断を含めた業務全体を自動化できる適切なソリューションが無かったため、Corticonだけに絞って導入に向けて体制を組むことになりました。

膨大で複雑な業務ルールを精緻化し、約1年でカットオーバー

導入検討から運用開始までのプロセスを教えてください。

2018年の春から3人のチームでプロジェクトを開始し、「理解/調査/導入/開発/運用」のステップでスケジュールを組みました。まずは製品を知るために、アシストが主催するハンズオンセミナーに参加しました。その後、部内業務で活用できるかの調査やヒアリングを実施し、想定効果を算出した上で社内承認を得て、2018年7月に導入しました。

導入後、運用を開始するまで、既存のマニュアルやExcelなどにまとまっていた条件式を基に、業務ルールの整理や設定には十分な時間をかけました。既存資料はシステム化を前提としてい

かったので、Corticonに組み込むルールをまとめるのには苦勞しました。しかし、Corticonは設定したルールの矛盾や漏れをAIが検知してくれるので、これまで見過ごしてきたルールの不備も検出でき、業務改善にもつながりました。

さらに運用に乗せるためには、Corticonで自動判定を行わせるための事前データ作成などの準備作業や、判断結果を次の工程につなげるためのシステム開発も必要でした。運用を開始したのは導入検討の開始から約1年後になります。

契約の登録や精査/判定業務の大幅な工数削減、ミス撲滅と同時に人材面での効果も

具体的な適用分野と導入効果を教えてください。

現在までに、Corticonを利用した23件のシステム開発が完了し、運用されています。これにより全体で1,884時間/月程度の効果が得られています。代表的な適用分野は次の通りです。

(1) 登録精査作業の自動化

法人向けモバイルサービスの申込書をシステム登録する業務では、システム登録前の不備チェックにCorticonを活用しています。以前は各担当者が目視と手作業で行っていたチェック作業を、約1,100に及ぶルールを実装して自動化することにより、Corticon導入前と比較して71%に相当する約1,300時間/月、8.7人月の工数を削減することができました。他システムのデータを参照する確認作業など、従来は人手でも難易度の高かった特殊な判定も自動化できました。

(2) 登録作業の自動化

Web経由で受領した申請のシステム登録作業を、RPAツールと組み合わせでCorticonで自動化しました。申請内容と契約システムの突合せによる自動不備判定と、正しく登録されたかの自動チェックを行っています。具体的には、名義判定、申込組み合わせ判定、登録順番判定、登録内容判定、誤登録判定の5つを自動化し、ペーパーレスに加えて、約450時間/月、67%の工数削減を実現しました。

(3) エリア判定作業の自動化

企業の拠点間を結ぶイントラネットのサービスは、拠点と通信容量、プランによって利用料金が変わるために判定基準表は2,400パターンに及びます。従来は手作業でリストを作成し、目検でエリア判定していましたが、CorticonとRPAツールを組み合わせでこの業務をすべて自動化し、約40時

間/月、80%の工数削減につながりました。

導入前後で社内では変化はありましたか。

生産性向上や業務効率化につながっただけでなく、組織や人の面でも効果がありました。契約チェックには複雑なルールが絡むため高度なスキルを必要とし、従来は一部のベテラン担当者に業務が集中しがちで、作業ミス発生リスクもありました。Corticonの導入によりスキルが平準化され、人材配置の改善にも貢献しています。現場の社員からは、心理的な負荷が減ったという声を多くもらっています。

業務自動化の適用領域をさらに拡大し、部門全体のDXへの貢献を目指す

アシストの支援はいかがでしたか。

Corticonを利用するにはルールの設定等が必要で、導入後すぐに使えるという製品ではありません。多くのユーザーはそこで苦勞をしますが、アシストには導入後も実際の開発案件で手厚くフォローしてもらいました。全く経験が無かったプログラマーも、今では独り立ちして開発できるようになりました。またフォロー研修以外にも、専用の問い合わせ窓口や充実したQAがあり、製品の導入後も安心です。

要望を挙げるとしたら、もっと活用事例を公開してほしいです。他社がどのような使い方をしているのかを知ることで、開発者の立場から自社の取り組みを改善できると思います。

今後の展望について教えてください。

Corticonの成果は他部署からの関心が高いため、部外にも積極的にアピールし、ビジネスデザイン本部全体の業務効率化に寄与していきたいと思っています。さらに、私達が蓄積したCorticon活用ノウハウをアシストの力を借りて進化させ、スマートで効果的なコーポレートDXを実現させていくことも目指したいと考えています。



<取材協力>
KDDI株式会社
ソリューション事業本部 ビジネスデザイン本部
ビジネスサポート部 企画管理グループ
グループリーダー 佐々木 正朋氏