



特別賞 (デジタル業務改革賞)

株式会社 NTT 東日本サービス

DX ツール製作の内製化・コンバージェンス化によるオペレーションの自動化の実現

株式会社 NTT 東日本サービスでは、会社方針である経営基盤の確立・収益拡大に向け、既存事業の効率化により、人材を新たな成長分野へシフトすることが急務になっている。昨年度は、パートナー企業と同社の事務処理センタ間の連絡・確認工程を、電話からテキストへ見直すことで、双方の応対時間の削減に取り組んだ。

しかし、業務の前工程の「取次・受付」、後工程の「基幹システム投入」は人手で対応しているのが現状だ。これらの工程では基幹システムを利用しているため、人的対応からノンオペレーション化の実現に向けては、基幹システムの開発が発生し、多額の費用と長期の開発期間が必要になることが課題であった。

そこで、「取次・受付」「基幹システム投入」での人手対応の効率化・自動化を実施した。

「取次・受付」では kintone を利用したクラウド化と、AI-OCR を利用した紙申込書類のデジタル化による RPA 連携を実現した。「基幹システム投入の RPA・エラー対応」ではクラウド RPA・BPMS 導入によるオペレーションの自動化、業務の見える化・分析では BI ツール導入でデータ集計業務を自動化するなどの多岐にわたる取り組みを実施した。

今回の取り組みは、複数の DX ツールを活用し、紙ベースの業務をデジタル化し、開発期間や費用がかかる基幹システムとの連携を行い、生産性向上によるコスト削減に貢献するとともに、品質向上にも役立った。

今後は、完全ペーパーレス化と DX の加速に向けた人材の育成・創出を目指し、DX ツールを活用した提案ができるレベルの人材の育成を目指す。

これらの取り組みを評価して、特別賞(デジタル業務改革賞)を授与する。