

運営コスト75%削減に成功 デジタルシフトでバックオフィスを大改革

ソニーネットワークコミュニケーションズは、ISP事業「So-net」の事務処理窓口の運営を変革。2年間で、運営コストを75%削減させる成果を生んだ。

同窓口は、販売代理店や回線事業者、サポート窓口からの事務処理を一手に引き受けている。処理件数は年間数十万件となり、そのすべてを人が対応していた。

会員数が増加すれば当然、処理件数も比例して増大し、ヒューマンエラーも増えかねない。また、一部、書面による受付業務も残っていたため、顧客の記入ミスといった不備があった際の返送対応や、到着した書面の仕分け作業なども発生。あらゆる面で、手間とコストが掛かっていた。

2021年からの2年間で、課題の解決を実行。図のとおりフェーズ1、2に分けて取り組んだ。

図 取り組みスケジュール



業務内容の見直しとRPA移行 2フェーズに分けて課題解決

フェーズ1では、作業タスクを見直し、作業範囲を適正化。約600あったタスクの33%削減を実現できた。この際、デジタル領域に強いBPOへの業務の移管も実施。支払い方法も、時間単位から、発生した業務ごとに支払う「件数課金制」に変え、委託費用を20%削減した。

翌23年は予定通り、フェーズ2のデジタルシフトの実現を開始した。効率化を進めるべく、有人対応の自動化にRPAを採用。RPAは、コードを組む工程が必要になるが、社内のリソースでは賄いきれず、内製化は難しい状況だった。そこで、現場の担当者でも開発が行えるノーコード・ローコード版のRPAを導入した。

RPAの活用では、人とRPA、それぞれの得意分野で分業するようにした。

高度な判断を要する処理は人が対応し、それ以外の



ISP事業部カスタマーコミュニケーション部サポート運営課の長田理沙氏(左)、樽井晴加氏(右)

容易な内容はRPAが担う。「完璧な自動化を求めなかったことも、デジタルシフトを順調に進められたポイント」と長田理沙氏は語る。その結果、直近では70%を超える比率でRPAが稼働する状況を構築できた。

並行して進めていた、契約名義変更に関する手続きのWeb申請システムも完成。紙の申請書が不要になり、顧客の記入ミスといった不備率は約3%にまで減少した。書類の返送も不要になり、郵送費といったコストの圧縮につながっている。何より、申し込みから手続き完了までのリードタイムが大幅に短縮し、窓口業務の効率が大幅に向上した。

「今後は、Web申請から申し込みに関する一連の処理を、人の手を介さずに全自動化するフローの構築を目指します」と樽井晴加氏は展望する。