

定型業務の支援サービス最前線(第5回)

業務を効率化するAI活用例

2019.11.20

働き方改革の取り組みが本格化する現在、大きなテーマになっているのが「業務の効率化」。いくら残業や休日出勤を減らしても、抱える仕事が多すぎて業績が低下するのでは意味がない。そこで期待が高まっているのがAIを活用した業務分析だ。

非効率な業務プロセスをあぶり出し

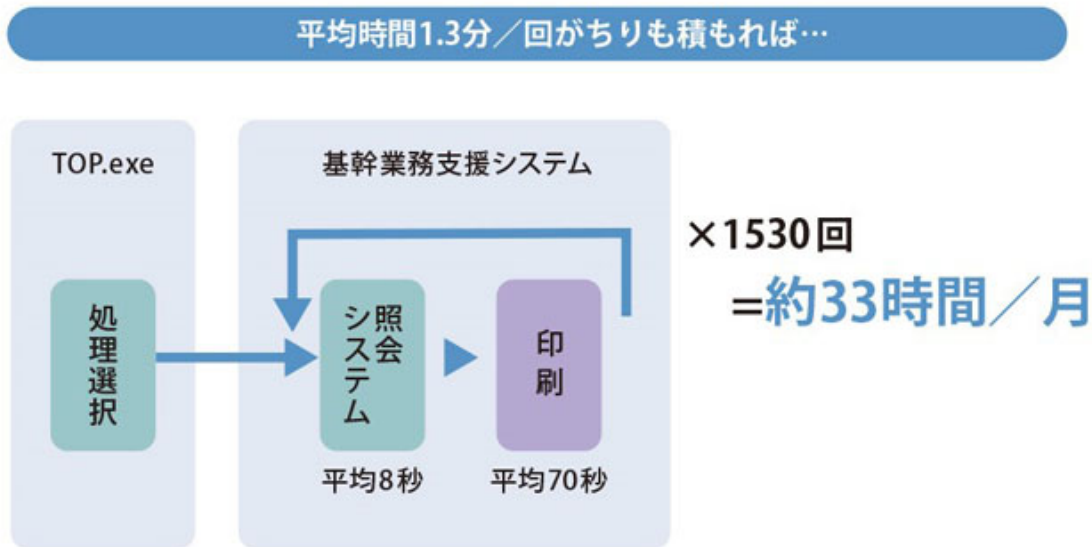
業務内容の把握は、働き方改革の第一歩だ。しかし、個々の社員の仕事ぶりを確認するのは難しい。そこで本記事では、NTT西日本が提供する分析サービス「おまかせAI 働き方みえ〜る」を使った事例から、具体的な取り組みを紹介する。本サービスは社員が業務で使用するパソコンの操作記録(ログ)をAIが分析し、効率化できる部分をレポートとして提供するソリューションだ。

例えば、ある企業の担当者のログを分析した結果、パソコン作業時間の約3割が「ファイル検索」に費やされていた。大規模システム内のファイル探しは確かに骨の折れる作業だが、3割はあまりにも長い。この結果を踏まえて社員にヒアリングしたところ、同社では情報流出を防ぐためパソコンのデスクトップ画面にファイルを置くのが禁止されていた。

必要なファイルをデスクトップ画面にコピーすれば検索時間は格段に短くなる。そこで、同様のシステムを運用する他社のケースとも比較検討し、安全にデスクトップ画面を使えるように対策した上でルールの見直しを行った。これまで「ルール」として存在し、誰も気付かなかった非効率な業務プロセスが浮き彫りになった事例だ。

また、日常的に行われている業務も、見直せば大幅な効率化が可能になるケースもある。ある企業ではAI分析の結果、資料印刷に毎月33時間、年400時間が使われていた。驚いた部長がヒアリングしてみると、以前にも社員からタブレットによるペーパーレス化が提案されていたと判明。当時は却下されたが、分析によって明確な数字が明らかになり、ペーパーレス導入の妥当性が改めて証明された。

分析結果を確認したところ、印刷作業に33時間／月もかかっていることが判明



実は…年間作業時間にすると**400時間!**

```
(function(w,d,s,l,i){w[l]=w[l]||[];w[l].push({'gtm.start': new Date().getTime(),event:'gtm.js'});var
f=d.getElementsByTagName(s)[0], j=d.createElement(s),dl=l!='dataLayer'?'&l='+l:'';j.async=true;j.src=
'https://www.googletagmanager.com/gtm.js?id='+i+dl;f.parentNode.insertBefore(j,f);
})(window,document,'script','dataLayer','GTM-K9XWQF5');
```

```
!function(f,b,e,v,n,t,s) {if(f.fbq)return;n=f.fbq=function(){n.callMethod?
n.callMethod.apply(n,arguments):n.queue.push(arguments)}; if(!f._fbq)f._fbq=n;n.push=n;n.loaded=!0;n.version='2.0';
n.queue=[];t=b.createElement(e);t.async=!0; t.src=v;s=b.getElementsByTagName(e)[0];
s.parentNode.insertBefore(t,s)}(window, document,'script', 'https://connect.facebook.net/en_US/fbevents.js'); fbq('init',
'996021997158363'); fbq('track', 'PageView');
```

```
var yahoo_retargeting_id = 'R26PZOZHRX'; var yahoo_retargeting_label = ''; var yahoo_retargeting_page_type = ''; var
yahoo_retargeting_items = [{item_id: '', category_id: '', price: '', quantity: ''}]; /* ]]> */
```

```
window.dataLayer = window.dataLayer || []; function gtag(){dataLayer.push(arguments);} gtag('js', new Date());
gtag('config', 'AW-686888305');
```

退職社員による属人化した業務を自動化… 続きを読む