

# インテリジェントなプロセスオートメーションの活用: 1300% の ROI で CSAT の増加を実現し、700 万ドルの新たな収入源を確保

**Bancolombia**

**AUTOMATION ANYWHERE**  
Go be great.

## 組織の概要

Bancolombia は受賞歴のあるフルサービスの金融機関で、12 か国の顧客に銀行サービスを提供しており、南米で 10 番目の大手金融グループです。

## 課題

Bancolombia は、人、ロボティック、コグニティブ、およびアナリティックの機能を組み合わせたバーチャル ワークフォースの開発を必要としていました。このバーチャル ワークフォースの目的は、銀行の顧客体験を向上させ、反復作業を自動化し、全体的な効率性を高めることにありました。Bancolombia にとってこの課題の最大の部分は、働き方の変革と人とロボット ワーカーの調整でした。

## ソリューション

Bancolombia では、Automation Anywhere のボットを使用して顧客の構造化、半構造化、および非構造化データを取捨選択し、BPM を変革します。ボットが何百ものプロセスを自動化し、バック オフィスの効率性が大幅に向上したことで、Bancolombia による顧客へのサービス提供時間が大幅に短縮されます。これにより、CSAT 数が増加し、新たな収入源がもたらされました。

## メリット

127,000 時間

支店で 1 年間に解放された時間

11,000 日

バック オフィスのオートメーションにより節約された日数

51%

サービス時間の効率性の向上

1,900 万ドル

プロビジョニングコストの削減

700 万ドル

新たな収入源からの収入

1300%

投資利益

自動化されたプロセス

- クレジットの審査
- 回収
- 清算と決済
- 資本市場
- 国際ビジネス

業界

銀行および金融サービス

「フロント オフィスのオートメーションが実装された支店では、顧客サービスの効率性が 50% 向上しました」

— ジョージ・イヴァン・オタルパロ氏

サービス提供および  
業務担当バイス  
プレジデント

## ストーリーの詳細

Bancolombia は、概念実証段階でロボティクスの可能性を評価することができました。ビジネス チームと IT チームは機能を重視してさまざまなツールを検討しました。その結果として、実装戦略が定められました。この結果に基づき、期待される投資収益率を特定し、以下を含む実装要件を提示するビジネス ケースが確立されました。

- RPA ツールの定義
- ビジネス分野と IT 分野の間でのバランスの取れた責任分担を実現するガバナンス モデル
- 運用モデル
- CoE の実装
- セキュリティ スキーム
- 技術アーキテクチャ
- プロセスの優先順位付けスキーム

Bancolombia ではインテリジェント オートメーションによりフロント オフィス機能とバック オフィス機能を改善できました。全体的な銀行業務プロセスが、これまで以上にスムーズかつ迅速に行われるようになりました。Bancolombia は 1,400 万を超える顧客と 32,000 人の従業員を擁し、日常的に膨大な顧客データを取り込み、活用しています。デジタル ワークフォースの機能を導入して以来、支店における時間が 127,000 時間以上節約され、顧客満足度が向上し、新しい収益源がもたらされました。

Bancolombia にとって RPA は単独の戦略ではなく、インテリジェント オートメーション プロセス フレームワーク内で組織の戦略目標の達成を推進する 1 つの機能です。

## 今後の展望

Bancolombia は初年度に数百のボットを実装した後も、引き続きデジタル ワークフォースを拡大しています。Bancolombia では、人間の能力、RPA、コグニティブ、アナリティクスを組み合わせ、銀行の顧客に世界クラスの体験を提供していく予定です。

「最初の 1 年で  
1300% の ROI で投資  
を回収できたため、銀行  
の幹部は非常に驚き、  
喜んでいます。」


— ジョージ・イヴァン・  
オタルバロ氏  
サービス提供および  
業務担当バイス  
プレジデント

### Automation Anywhere について

Automation Anywhere では、アイデア、思考、注力により自分が勤務している企業をさらに発展させる人をサポートします。Automation Anywhere は、世界で最も高度なデジタル ワークフォース プラットフォームを提供し、ビジネス プロセスを自動化して人を解放することで、より人間らしい仕事に集中できるようにします。

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com](http://www.automationanywhere.com)

☎ 北米: 1-888-484-3535 x1 | 北米以外: 1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere) ✉ [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. All rights reserved. Automation Anywhere, Automation Anywhere のロゴ、Go Be Great, BotFarm, Bot Insight, および IQ Bot およびその他は、米国およびその他の国における Automation Anywhere, Inc. の登録商標または商標です。本書に記載されるその他の製品名は識別のみを目的としており、それぞれの所有者の商標です。