

# 業界を一新: RPA は主要なグローバルマーケティングサービスプロバイダーをパックから差別化



## 課題

デジタル イノベーションによって変革の最中にある競争の激しいマーケティング サービス業界で成功するために、Quad/Graphics では無駄を減らし、従業員の生産性を向上させる機会を常に模索していました。Quad/Graphics の継続的な改善の文化はリーンの原則に基づいています。また、他の企業の成功に関するメディアの記事にインスピレーションを得て、従業員を解放し、顧客対応作業と付加価値の高い作業に集中して取り組むことができるように、ロボティック プロセス オートメーション (RPA) を試すことにしました。

## ソリューション

2017 年の初めに、Quad/Graphics は Ernst&Young と連携して、RPA を活用する「プロジェクトを立ち上げ」ました。Quad/Graphics は、根本的なボトム アップ手法でビジネスを通じて RPA を包括的に推進する戦略で、Quad/Graphics はまず財務部門に オートメーション・エンジニアの RPA を導入し、支払処理を合理化しました。大きな成功を収めたため、Quad/Graphics では他の 15 以上の部門に RPA を導入しました。

## メリット

1,000 万ドル/日

キャッシュ フローの増加

19

現在 オートメーション・エンジニアの RPA を活用している部門

20

自動化された複雑なビジネス プロセス

26

自動化されたシンプルなビジネス プロセス

200%

12 か月以内に予定されている RPA の拡張

10

ボットの実稼働までにかかった期間 (週)

46

稼働中のボット

自動化されたプロセス

- 請求レポート
- ベンダー プロファイル
- 業務レポート
- 照合
- その他多数

業界  
製造

「最初のパイロットから短期間で RPA の成果が得られたため、RPA が従業員にどのように役立つのかという話がビジネス部門にあっという間に広まりました。」

— サラ・ブツァー氏、  
経理担当管理者、  
Quad Graphics

## 真のパートナーシップの構築

RPA が達成できる内容を示した最初の成功以降、Quad/Graphics の各部門がRPA に強い関心を持つようになりました。しかしながら、Quad/Graphics では RPA への投資を賢明な方法で実施しました。Quad/Graphics RPA チームは、従業員全員から手作業のプロセスを自動化するためのアイデアを募集し、従業員と協力して実現可能性評価を行い、RPA が特定のプロセスの課題に適していることを突き止めました。RPA の成功に欠かせないのは、RPA チームと従業員が緊密に連携することでした。RPA チームと従業員が真のパートナーシップを形成していることで、ボットをワークフォースに導入するときに、信頼が構築され、将来の成功への道が開かれます。

## 結果

Quad/Graphics では従業員を解放し、より価値の高い作業につかせるという目標を達成しました。たとえば、Quad/Graphics の請求担当者は、各請求対象ジョブに必要な 10 個の請求レポートを手作業で生成するのではなく、複数の顧客請求書を生成できるようになりました。これにより回収時間が短縮され、キャッシュフローが大幅に増加し、1日あたり 1,000 万ドルに達しました。さらに、すべての請求レポートは夜間にボットによって自動的に生成されるため、人間の作業者はこれまでよりはるかに効率的に業務を行うことができるようになりました。RPA は組織全体に拡大しているため、従業員は定期的に発生する反復作業から解放され、分析作業に専念しています。

## 今後の展望

Quad/Graphics は RPA に関して一歩先を進んでいるため、特に小規模から開始して、ボトムアップでオートメーション変革を成功させた方法について、多くの企業がアドバイスを求めてきます。Quad/Graphics はガバナンスを特に重視しています。ガバナンスには、変更管理、適切なユーザープロビジョニングとアクセス制御、バックアップとリカバリ手法が含まれます。現在、Quad/Graphics は2018年に RPA を 200% 以上拡大し、それに伴い高い ROI を実現している企業と位置付けられています。

「コミュニケーション計画、チームの組織構造、および自動化対象のプロセスを評価するために実装した手順に基づいて、当社の RPA プログラムが成功したことが実証されました。」

— サラ・ブツァー氏、  
経理担当管理者、  
Quad Graphics

共有サービスプロバイダーおよびビジネスサービスプロバイダーが、ロボティックプロセスオートメーションをビジネスイネーブラーとして適用して、差別化されたサービスとソリューションを顧客に提供する方法については、オートメーション・エニウェアまでお問い合わせください。

### Automation Anywhereについて

オートメーション・エニウェアは、人がアイデア、思考、フォーカスを用いて企業を強化できるように支援します。私たちは、世界で最も洗練された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、人を定型的な業務から解放することでよりよい仕事環境の実現を支援します。

製品に関するお問い合わせやデモをご希望の場合は、下記ホームページ、もしくはメールアドレスからお申し込みください。

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

 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](http://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)  [contact\\_japan@automationanywhere.com](mailto:contact_japan@automationanywhere.com)