

St. James's Place が予測する RPA の「多大な」メリット



組織のプロフィール

1992 年に設立された St. James's Place は、1,130 億米ドル相当のクライアント資金を管理する FTSE 100 企業です。同社は、英国およびアジアの富裕層市場の個人、家族、事業主に対して、投資から年金に至るまでの幅広い資産管理ソリューションを提供しています。

課題

前年比成長を続ける St. James's Place でも、RPA はさまざまな部門での処理件数を増やし、組織と運用のさらなる効率化を図るチャンスを生み出してきました。ビジネスの目標と課題に対するソリューションの 1 つに、人間のワークフォースと協力し効率を上げる Bot があります。これらの Bot は企業によって管理され、ワークロードの増加に対応します。

ソリューション

自動化の初期段階にテストされたユースケースの 1 つに、保証事務がありました。このユースケースでは、年金の管理に必要ないくつかの重要なプロセスが自動化されました。St. James's Place と協力してクライアントの年金を管理するパートナーは、資金を移動する際に重要年計算を行い、移動後の年金が以前と同様、または以前を上回る結果を示すようにする必要があります。自動化を活用すれば、St. James's Place の有能なアドバイザーは、パートナーから送られてくるより多くのケースを再検証できるようになります。その効果は、現在再検証が行われている割合が 20% なのに対し、100% にまで増加させることができると見込まれています。

メリット

63 分

1 件のケースあたりの時間短縮

85 ~ 90%

Bot を使って検証が行われた
ケースの割合

自動化されたプロセス

- 保証事務
- 投資報告
- パートナーへのサービス提供

業界

金融サービス

「自動化の採用によりもたらされた価値は、あちこちで実感することができます。パイロットでの成功例を基に拡張することで、そのメリットは多大なものになると見込んでいます」。

— Sam Yates 氏
RPA コンサルタント

詳細

St. James's Place は、自社の主要なビジネスでいくつかのプロセスを自動化しています。上位 5 社のプロバイダーの協力により、1 件の年金計画に対して重要年計算プロセスを行う PoC (概念実証) を実施しました。トライアルに参加した 5 社すべてのパートナーが 1 か月で完了させることを目標としていましたが、実際にはプロセスが非常に複雑で、1 か月で完了させることができたのは 2 社だけでした。

PoC の段階で St. James's Place は多くのことを学びましたが、その 1 つが、できるだけ早期に IT 部門をプロジェクトに関与させ、IT インフラストラクチャに与える影響を考慮し、すでに自社が持つスキルを活用することの必要性でした。また、プロセスを管理可能な量に分割した方がよいこともわかりました。同社は現在、複雑性と実現可能性を計算する手段を考案し、自動化の対象となるプロセスの評価に役立てています。さらに、同社は自動化の最適な開始点を把握しています。つまり簡単なプロセスから始めて、どの程度迅速に物事を自動化できるかの実証に取り組んでいます。これにより、組織のさまざまな部門において、さまざまな種類の自動化を使って拡張するための基礎を築くことができます。

投資部門内では、現在 3 つのプロセスが稼働しており、4 番目のプロセスもほぼ完成しています。パートナー サービスおよび IT 部門でも、1 つの Bot が稼働しており、もう 1 つの Bot も準備中です。

今後の展望

St. James's Place はすでに社内一元化されたロボティクス オートメーション チームを作り、Bot の運用、開発、管理を行っています。同社は、このソフトウェアによって自由と柔軟性が提供され、投資、テクノロジー、クライアント サービス、金融、保証事務の 5 つの主要な分野でビジネス チームが独自のビジネス プロセスを特定し、自動化できることを認識しています。投資部門ではすでに、今年から 2020 年にかけて、数々のアクティビティでさらに高度な自動化の導入を計画しています。これらには幅広い自動化手段が使用されますが、その多くで使用されるのが RPA です。自動化はセンター オブ エクセレンスにより、適切なガバナンスで適格に行われます。さらに St. James's Place では、今後、コグニティブ Bot をソリューションに取り込むことも検討しています。

「Automation Anywhere は本当の意味で視野の拡大を可能にしてくれます。他のシステムでは実現できなかった高レベルの自動化機能を提供してくれます。その構想と使いやすさは、他と一線を画しています」。

— Sam Yates 氏
RPA コンサルタント

Automation Anywhere について

オートメーション・エンジニアリングは、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。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/jp  contact_japan@automationanywhere.com

 @AutomationAnwJP  www.facebook.com/AutomationAnywhJP

Automation Anywhere ©2019

2019 年 9 月、バージョン 1