

EMAAR 社がハイパーオートメーションにより、トランザクション処理を 90% 向上させて、年間 30,000 時間以上を削減

EMAAR



組織概要

EMAAR 社はアラブ首長国連邦のドバイに拠点を置く巨大な多国籍企業であり、不動産開発会社です。主にアジア、中東、北アフリカ、汎アジア、ヨーロッパ、北米における 36 の国際市場で事業を展開し、60 のアクティブな企業を擁して、6 つの主要な事業部門を運営しています。発展の足掛かりとなったのは、ブルジュ・ハリファ、ドバイ・モール、ドバイ・ファウンテンなど、ドバイを代表するダウンタウン・ドバイの建築物です。

課題

世界 36 ヶ国で複数の事業を展開する EMAAR 社は、各事業のプロセス効率を改善し、従業員が中心的な事業や革新的なタスクに集中できる時間を確保できるソリューションを求めていました。

ソリューション

3 年ほど前、Automation Anywhere™ のソフトウェアとサービスを利用し始めた EMAAR 社は、同ソフトウェアのバージョン 11 を使用してオートメーションに着手しました。Automation 360™ クラウド ネイティブ プラットフォームへの移行に成功した同社は、さまざまな事業分野にまたがるシェアード サービスや部門において 100 を超えるプロセスを自動化しました。ある事例では、オートメーション・エンジニアのインテリジェントなドキュメント処理ソフトウェアである IQ Bot™ や AARI™ フロントエンドインターフェイスも活用しています。

メリット

40,000 時間

1 年間で削減できる平均時間

3 倍

トランザクション処理を高速化

2 倍

銀行勘定照合を高速化

100 万

年間トランザクション

「当社のハイパーオートメーションプログラムは、迅速かつスケラブルに複数の領域にわたってオペレーショナルエクセレンスを実現し、常に大きなビジネス上のメリットをもたらしています」

— Bino Joseph 氏
Group CIO
EMAAR グループ

結果

効率化という目標を達成するために、EMAAR 社は不動産、小売、娯楽、ホスピタリティ、リースを含むさまざまな事業全体で 100 を超えるインテリジェント オートメーション ソリューションを統合しており、これらの事業ではほぼすべての部門にオートメーションが存在します。オートメーションの多くはセルフサービスであり、複雑なデータを高速で処理します。詳細は後でご説明しますが、同社のオートメーションはその事業と同様、多岐にわたります。

コロナ禍のロックダウン中に、EMAAR 社はショッピング モールの小売業者に対して賃借料の減免を行いました。どのようにして 4,000 件の法的契約書の修正案を作成し、所定の期限内に賃借人に送付するかが課題でした。大規模なプロセス変更には、契約書の修正、会計システムにおける新しい請求ラインの作成、新しい請求書の作成、テナントが署名する承諾書の作成、主要 ERP プラットフォームでの変更の記録が必要でした。EMAAR 社が ERP ベンダーに相談したところ、プロセスの変更には最低 3 ヶ月かかるとのアドバイスを受けました。もう 1 つの大きな課題は、コロナ禍の状況変化がもたらす流動性であり、これは企業にとって未知のものでした。このため、未知の問題が明らかになるたびに、ERP プラットフォームでの実装や変更の実施が非常に煩雑になっていました。しかし、オートメーション・エンジニアのチームのサポートにより、4,000 件の法的契約書をわずか 18 時間で作成できました。手作業のプロセスであれば、絶え間なく変化する財務計算など、複雑な変数が妨げになった可能性があります。オートメーションにより、ルールを簡単に調整し、Bot を再実行するよう設定できたため、2~3 週間分の業務がわずか数時間で終了しました。

EMAAR 社の財務部門では、毎日 400 件以上の銀行口座と ERP システムで受け取った領収書を照合します。オートメーションを導入する前は、専任のフルタイム従業員 4 人で日々の照合プロセスを行っていました。400 ある口座の 1 つ 1 つでバンキング ポータルにログインし、それぞれの銀行取引明細をダウンロードしてから、手動の照合プロセスを開始する必要がありました。自動化されたプロセスでは、ソフト トークンを使用してワンタイム パスワードを取得し、バンキング ポータルにログインします。その後、400 件の口座明細をダウンロードして照合プロセスを実行します。すると、わずか 2 時間以内にサマリーが生成されます。財務担当者は、毎朝出社したときに各口座のステータスが通知されるため、モーニング コーヒーを楽しむ余裕が生まれました。

人事部が行う四半期ごとの教育費の償還は、EMAAR 社の全従業員 1 万人に支給される子どもの教育手当です。これには IQ Bot のインテリジェントなドキュメント処理機能を活用しています。1 万人分の従業員のドキュメントを手作業でチェックするプロセスは非常に複雑で時間がかかるため、オートメーションが必要でした。現在では、従業員がセルフサービスの ERP に情報を送信して経費精算を申請すると、Bot が OCR を実行し、複数のビジネス ルールを検証して、トランザクションを自動的に拒否または承認します。Bot が判断を下せない場合、そのトランザクションは自動的に人間に割り当てられ、手作業による検証が行われます。これは全トランザクション量の 10 ~ 15% 程度です。

「1 年目でトランザクション処理に要する時間を 3 万時間削減できました。当社では現在、1 日あたり 7,000 件 (全トランザクションの 30%) のトランザクションを Bot が管理しており、来年にはこの割合を最大 60% まで引き上げる予定です」

—Syed Ashar Ahmed 氏、
インテリジェント オートメーション責任者兼
PMO

結果

ドバイにある EMAAR 社の Community Management は 100 を超えるコミュニティを管理していますが、これらのコミュニティは法律により毎年年度末監査を政府に提出することが義務付けられています。オートメーションの導入前は、レポートの生成に 3 ヶ月を要し、手作業が多かったため、年に 1 回しか作成できませんでした。セルフサービスにより、オートメーションの関係者は、毎月、四半期ごと、または任意の時点でレポートを生成できるようになり、財務実績を詳細に監視できます。その結果、ボリュームとデータに応じて、数ヶ月かかっていたレポート生成がわずか数時間に短縮されました。

テナント/管理のリース交渉に関連するもう 1 つの事例として、EMAAR 社のショッピング モール事業があります。この交渉プロセスには取引明細書が必要ですが、以前は複雑さに応じ、手作業で作成するのに 3 ~ 4 時間かかっていました。オートメーションにより、プロセスはセルフサービスになり、ビジネス ユーザーはセルフサービス画面で複雑なパラメーターとビジネス ルールを設定することで、オンデマンドで取引明細書を生成できるようになりました。Bot が ERP から情報を取得し、設定されたビジネスルールを適用してレポートを作成し、ユーザーの受信トレイに送信するのです。このプロセスにより、明細書の作成が 4 時間からわずか数分に短縮されました。その上、社内の複数の明細書プロセスに対応できる拡張性も備えています。

インテリジェント オートメーションのその他の例として、Bot を使用してグループの毎月の公共料金請求書を処理しています。これは、公共料金請求書のダウンロード、データの検証、同社の ERP システムでの請求書作成など、複数の手順で構成される複雑なプロセスです。ほかにも、会社間照合、VAT 税処理、レンタル請求書、変更証書の処理、さまざまな大量のトランザクションなどでオートメーションが導入されています。また、娯楽施設から数時間ごとに収集されるデータを分析するために Bot を配備し、好調な映画を特定する材料として、結果を関係者に配信することもあります。これは、情報に基づくデータ主導の意思決定という、娯楽業界における重要な事例です。

同社は最近、EMAAR グループの財務部門向けに、売掛金と買掛金、レポート作成、トランザクションの記録などの事例のオートメーションを活用した一連のシェアード サービスを開始しました。

今後の展望

組織におけるオートメーションの導入において成熟レベルに達した EMAAR 社は、人間のワークフローに対する Bot の関与をさらに強化することでハイパーオートメーションを継続し、さらに 100 以上のプロセスを自動化する予定です。また、Bot で管理するトランザクションの数を 30% から 60% 近くまで引き上げたいと考えており、プロセスマイニングにも目を向けています。

自動化されたプロセス

- コロナ禍におけるショッピング モールの賃料救済
- 500 以上の銀行口座の銀行取引明細の照合
- 100 以上のコミュニティの監査レポート
- 全グループ従業員に対する教育費の償還
- 業務および販売に係る経営情報システム レポートの作成

業種

不動産開発、ショッピング モール、娯楽、ホスピタリティ

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.com/jp  contact_japan@automationanywhere.com

 [@AutomationAnwJP](https://twitter.com/AutomationAnwJP)  www.facebook.com/AutomationAnywhJP

Copyright © 2024 Automation Anywhere, Inc. Automation Anywhere、A のロゴ、Automation 360、AARI、A-People、IQ Bot、Bot Insight は、米国およびその他の国における Automation Anywhere Inc. の商標・サービスマーク、または登録商標・サービスマークです。本書に記載されるその他の製品および会社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ある可能性があります。