

導入事例

MARS 社、拡張方法を習得し、 50 万時間の削減に成功

組織概要

MARS 社は、菓子、食品、ペットケア製品、サービスなどの多様なポートフォリオを擁するグローバルな同族会社です。年間 400 億ドルの売上を誇り、非常に人気の高いブランドをいくつか製造しており、世界のペットの半数に健康サービスを届けています。

課題

MARS 社は、2018 年に事務管理部門に自動化を導入する取り組みを開始し、最初の事例にすぐに着手し、テストを重ね、学習しました。顧客体験の向上とビジネスの成長を促進するだけでなく、従業員が意思決定とイノベーションに集中できるようにするため、営業部門を対象にした取り組みにすぐに方向転換しました。しかも、パンデミックによって生じた課題により、前進しながら、持続可能な成長を実現することが急務となりました。簡単に達成できる事例では、同社が求めていた運用効率を維持することはできませんでした。RPA 戦略と拡張を加速させる取り組みを再検討する必要性がありました。

“

テクノロジーが問題になったことはこれまでありません。新しい働き方を再考し、見つけることができるかどうか重要です。

Adeel Fudda 氏

MARS 社、インテリジェンス・オートメーション・新興テクノロジー担当 VP

メリット



50 万

削減された時間



475

デジタルワーカーの数



100x

価値の創造

自動化されたプロセス

注文処理
獣医病理学

業種
製造

ソリューション

MARS 社は、Automation Anywhere Celonis の工程とタスクのマイニングを活用して、正常に機能していた自動化をより効果的にするための改善を実施しました。その結果、ボトルネックが浮き彫りになり、既存の工程に封じ込まれていた価値が掘り起こされ、これまで見過ごされていた RPA の機会が見出されました。現在、こういった有意義なプロセス ディスカバリー の取り組みを拡張するために、ニッチなプロセス インテリジェンス CoE を擁しています。このハブは、可能性のある適切な場所に注力することに重点を置いており、オートメーション CoE とともに、分析情報を迅速な行動に変えています。こうした CoE 間の連携は、利害関係者から信頼と賛同を得ることとなり、すべての事業セグメントに拡張していく中で、継続的な支援を容易に集めることができました。

“

ATM が発明されたとき、窓口担当者は「自分の仕事が奪われる」と考えました。実際には、ATM は窓口担当者の仕事を奪うのではなく、仕事を変革したのです。

TJ Young 氏

MARS 社、プロセス インテリジェンス責任者

顧客事例

MARS 社にとって、2022 年は「自動化と AI の年」でした。順調にスタートを切った同社は、短期間で 15 の事例に取り組みましたが、その数字を超えることはできませんでした。拡張を決意した同社は、工程とタスクのマイニングに Automation Anywhere ツールを活用し、既存の工程を深く掘り下げ、自動化の機会を明らかにしました。

一例として、自動案件提出など、顧客のセルフサービス項目を自動化する工程が挙げられます。これにより、回答が示された場所を顧客に指し示すことで、顧客が実用的な項目にたどり着くまでに複数の質問に答える必要がなくなり、時間をとられることがなくなりました。

事業部門が期待する成果を理解することも、自動化を洗練させ、それがビジネスに与える効果を高める鍵となりました。CoE は、必要な手順と、ある工程の実行が求められる頻度、あるいは実行しなかった場合に何が起こるかを理解することができれば、その工程を改善し、そこからさらに価値を引き出すことができます。

健全なパイプラインの構築に伴い、業績指標を監視する方法が進化し、その過程で役立ち始めました。削減された時間数や Bot の数に注目するだけでなく、会社が新しい市場や会社全体の機能分野にどのように浸透しているかなど、より広範に RPA プログラムの状況を把握するようになりました。さらに、プロセス インテリジェンス CoE は、ダウンストリームのビジネスへの影響全体を把握することができました。このようなデータの分析情報を活用することで、MARS 社は変革をもたらす工程を特定し、それらを組織全体にわたって複製することができました。

今後の展望

MARS 社のオートメーション CoE は、常に未来を見据えています。毎年、ビジネスニーズや課題は、テクノロジー環境と同様に進化しています。同社は、さまざまな事業部門の障害に耳を傾け、それらを把握し続けるとともに、プロセス インテリジェンス CoE と緊密に連携し、よりターゲットを絞った、エンドツーエンドの工程自動化を推進する計画です。特異な問題点を解決する単一タスクの工程をいくつか達成しましたが、今後はその前後に何が起こるかを検討することにより、これらのタスクを基盤として、業務部門のユーザー向けにより多くのツールを備えた、エンドツーエンドの成熟した自動化の開発を計画しています。

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  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。