



alight

Alight 社は、世界最大級の組織と 3,500 万人を超える従業員とその家族を対象に、クラウドベースの人材管理サービスとテクノロジーを活用したサービスを提供する大手企業です。

Alight 社は、健康、資産、ウェルビーイング、休暇欠勤管理、ナビゲーションといった分野にわたる福利厚生エコシステムを統合することにより、顧客が福利厚生の優位性を獲得しつつ、健康で経済的に安定した労働力を構築するのを支援します。

Alight 社、AI エージェントを活用して請求処理を数日から数時間に短縮

課題

Alight 社は、古いシステムと 200 人以上のスタッフを使用して、年間 2,000 万件の請求を処理、そのうち 600 万件は手動で処理していました。領収書の複雑さと標準化の欠如により、遅延が発生し、ヒューマン エラーのリスクが高まり、年間 50 万件を超える顧客からの問い合わせの電話を受けていました。このプロセスは処理に時間がかかり、また高コストであるため、規模が拡大すると持続不可能でした。

95%

確認処理の精度

50%

電話問い合わせ件数を削減

6 倍

迅速化された処理時間

“

当社は、世界中で約 4,300 の顧客にサービスを提供しており、その中にはフォーチュン 100 企業の 70% が含まれています。これらの企業のために物事をもっと迅速かつ効率的に進める必要がありました。そこで AI を活用した自動化を導入したのです。

Rahul Patet 氏
Alight 社 シニアディレクター兼
オートメーション COE

転機と解決策

請求処理の迅速化と、顧客からの問い合わせ電話の削減を迫られた Alight 社は、大規模な変革を開始しました。同社はまず 350 のルールセットを 1 つの統一された基準に簡素化するために、コラボレーティブ デザイン ディスカバリー ワークショップを開始しました。そして次に、AWS によるエージェント プロセス オートメーションを導入しました。オートメーション・エニウェアの [Automation Co-Pilot](#) と、Amazon [Textract](#) および Amazon [Comprehend](#) を組み合わせて、請求書類からデータの抽出、提出内容の検証、例外のフラグ付け、人間による確認のためのルーティングを実施しました。Automation Co-Pilot は、組み込み型のヒューマン・イン・ザ・ループ機能を使ってリアルタイムの承認を実現することで、プロセスをより迅速かつスマート、そして拡張しやすいものにします。

結果 & 戦略的影響

Alight 社の自動化の取り組みによって、全体的に大きな成果が得られました。請求処理時間は 3 日から 1 日未満に短縮され、精度は 95% に向上し、コストのかかる再作業も削減されました。支払いの迅速化とステータス照会の減少により、電話問い合わせ件数が 50% 減少し、顧客の時間とストレスも軽減されました。Automation Co-Pilot と AWS AI を活用することで、チームは手作業を減らしながら効率的に大量に処理できるようになり、スケーラビリティとサービス品質の向上を実現しています。効率化されたプロセスは、業務の効率性を向上させるだけでなく、Alight 社が 4,300 のグローバルクライアントに対して迅速かつ柔軟なサポートを提供する能力を高めています。

今後の展開

Alight 社は 2025 年中頃までにリアルタイムの請求承認を実現することを目指しています。目標は、ストレートスルー処理を最大 25% 向上させ、フィードバックループを完全に自動化し、すべての新しいデータポイントで請求決定を改善し続けることです。



ソリューションの注目ポイント

自動化済み:

請求処理、請求に関する問い合わせ文書およびメールの抽出

使用された製品:

Automation Co-Pilot、Automation Anywhere for AWS、Amazon Textract、Amazon Comprehend

導入にかかる時間:

8 週間

顧客の概要

- 業種: 人事管理サービス & 福利厚生サービス
- 地域: 世界各国
- 従業員: 18,000

一目でわかる影響

80%

確認処理の精度

50%

電話問い合わせ件数

6 倍

迅速化された処理時間

不可能だったタスクの自動化を
AI エージェントで始めましょう

デモを申し込む

お問い合わせ



オートメーション・エニウェアについて

オートメーション・エニウェアは、AI を活用したプロセスオートメーション分野のリーダーであり、企業の生産性の向上、イノベーションの促進、カスタマーサービスの改善、ビジネス成長加速の実現を支援します。詳しくは www.automationanywhere.com/jp をご覧ください。

☎ 北米: 1.888.484.3535 x1 | 北米以外: 1.408.834.7676 x1

✉ sales@automationanywhere.com

in [linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)

f [facebook.com/automationanywheresoftware](https://www.facebook.com/automationanywheresoftware)