

プロセスマイニングの活用や導入効果について、BPRの事例を紹介します

プロセスマイニングの活用事例(BPR)

	業種	銀行	製薬	通信
	業務	融資業務	購買業務	顧客サポート
背景		融資における処理時間の超過 銀行の融資プロセスにおいて、異常に処理時間がかかっているケースがある	RPA導入 コスト削減のためにRPAを導入予定であったが、RPAを導入すべき業務を特定できないでいた	コールセンターコストの増加 電話によるサポートを必要とする顧客が多く、コールセンターのコストが増加していた
プロセスマイニングによる分析結果 (用いた分析手法)		手戻りが多いスタッフの特定 習熟レベルの低いスタッフが手戻りを発生させていることを特定 リワーク セグメント	自動化効果が高い業務の特定 定型業務であるにも関わらず自動化率が低い業務を特定 フロー可視化 バリエーション	顧客の行動パターンを特定 サービスサイトの情報が不十分なことが主要な原因であることを特定 頻度
アクション		手順の標準化と要員トレーニング 標準化した手順を用いて、習熟レベルの低いスタッフに対するトレーニングを実施し、手戻りを改善	RPA導入により作業効率化 自動化効果が高いと分析した業務へRPAを導入しコストを削減	サービスサイトの見直し 電話問い合わせの前にアクセスされる頻度が高い情報を中心にサービスサイトを最適化
結果		<ul style="list-style-type: none"> ■ 手戻り作業を20%削減 ■ 工数削減により、年間200万ユーロのコスト削減 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 購買業務の60%を自動化 ■ 自動化により年間410万ユーロのコスト削減 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 電話での問い合わせ数削減によりコールセンターのコストを37万ユーロ削減




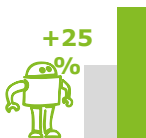



プロセスマイニングの活用や導入効果について、プロセスモニタリングの事例を紹介します

プロセスマイニングの活用事例(モニタリング)

業種	情報通信企業	情報通信企業
業務	購買管理	情報管理
背景	<p>不正な商品購買</p> <p>IT企業の購買プロセスにおいて、通常プロセスを逸脱する不正な商品購買が行われている懸念がある</p>	<p>ベンダー情報の不正使用</p> <p>IT企業が管理するベンダー情報の不適切管理により、古い情報の不正利用や架空会社の登録リスクがある</p>
<p>プロセスマイニングによる分析結果</p> <p>(用いた分析手法)</p>	<p>高リスクイベントの定義</p> <p>通常の購買プロセスから逸脱する「請求処理から始まるフロー」を検出し、このフローを違反プロセスと定義</p> <p>バリエーション</p>	<p>高リスクイベントの定義</p> <p>陳腐化したベンダー情報に対する変更や架空会社の登録など、不正利用の懸念があるイベント及びベンダー情報を定義</p> <p>バリエーション セグメント</p>
<p>プロセスマイニングツールによる監視</p>	<p>高リスクイベントの監視</p> <p>違反プロセスの発生頻度、タイミング、入力経路を定常的に監視することで、違反検知を強化</p>	<p>高リスクイベントの監視</p> <p>陳腐化したベンダー情報に対する銀行口座変更や会社登録の監視を強化</p>
結果	<p>■ 不正な商品購買の発生を防止</p>	<p>■ ベンダー情報を不正に利用した横領行為を防止</p>

デロイトグローバルでは大幅なプロセスマイニング導入効果を生み出した事例があります

事例一覧

業種	プロセス	導入効果
大手製造業	<ul style="list-style-type: none"> 購買管理 倉庫管理 受注管理 	<ul style="list-style-type: none"> 1000万工程の手作業を排除  <p>1500万ドル削減</p>
大手自動車メーカー	<ul style="list-style-type: none"> 受注管理 生産管理 	<ul style="list-style-type: none"> ユーロではなくチェコ通貨での請求による収益損失(25:1) 本番環境のスループット時間を30%短縮  <p>スループット時間の削減 30%</p>
電子部品メーカー	<ul style="list-style-type: none"> 購買管理 倉庫管理 受注管理 	<ul style="list-style-type: none"> 当日配達対応  <p>24時間</p>
重工業	<ul style="list-style-type: none"> 経理 	<ul style="list-style-type: none"> 記帳の自動化が25%増加  <p>+25%</p>
エネルギー業	<ul style="list-style-type: none"> 購買管理 	<ul style="list-style-type: none"> サプライヤー・ポートフォリオの分析と統合  <p>100万ドルのコスト削減</p>
大手通信業	<ul style="list-style-type: none"> 購買管理 	<ul style="list-style-type: none"> タイム・トゥ・マーケットが20%短縮 注文書の完成により85%  <p>タイム・トゥ・マーケット 20%</p>
大手通信業	<ul style="list-style-type: none"> 購買管理 	<ul style="list-style-type: none"> 毎年200万ドルの現金割引を実現 現金割引損を20%削減  <p>現金割引損の減少 20%</p>

*為替レート1:25