

5 デジタル化

国内実績No.1のRPA「WinActor®」を核に 企業・団体のデジタル化を支援

デジタル化（DX：デジタルトランスフォーメーション）の推進が道半ばといわれる国内の企業・団体のDX支援を通して事業拡大を目指すNTTアドバンステクノロジー（以下、NTT-AT）。国内シェアNo.1の「WinActor」を核にしたDXビジネス拡大の取り組みを紹介する。

国内No.1実績のRPA「WinActor」 を中核にデジタル化（DX）を支援

導入企業数国内No.1を誇る純国産RPA「WinActor」。経済産業省が選定する「DX銘柄2021企業」の約7割が利用し、2021年6月には6,500社を突破している。

AIロボティクス事業本部長の高木康志取締役は、「長引くコロナ禍で、働き方改革は進みつつある一方で、DX推進という観点では、まだ7割程度の企業が具体的な取り組みを実施できていない状況であり、道半ばの状況といえます。すでに定型業務へのRPA導入は進んでいますが、単体の自動化では効果は限定的であり、抜本的DX推進にはAIによる非定型業務対応や人とボットと

の協働も考える必要があります」と述べ、「Augmented Automation（拡張自動化）」と名付けた3ステップからなるDX推進のエコシステムを示し、「今後は特にSTEP2およびSTEP3に必要なソリューションを提供し、お客様のデジタル化を支援していきます」と強調した（図1）。

RPAの単体利用からSTEP2では、AIやクラウドサービス、セキュリティ技術等を組み合わせることで会社業務全体の自動化へと拡大していく。

これをプロセス全体のデジタルイゼーションと呼んでいる。

さらにSTEP3では、ブロックチェーンやクラウドマッシュアップ技術などを活用することで、サプライチェーン全体の自動化へと拡大し、社会全体のDXへと発展させ



NTTアドバンステクノロジー株式会社
（左）取締役 AIロボティクス事業本部
本部長 高木 康志氏
（右）AIロボティクス事業本部
カスタマーリレーション部門
部門長 松浦 由美子氏

ていくことができるとしている。

コト作りを中心に、市場開拓・ 拡販施策を積極展開

“Augmented Automation”の実現に向けた具体的な取り組みについて、カスタマーリレーション部門の松浦由美子部門長は、「①顧客ニーズにマッチしたコト作り、②競争力強化に向け、WinActorの強みである“現場フレンドリー”の更なる追求、③AI技術の業務への活用の3つの施策を推進しています」と述べている。以下、取り組みの概要を紹介する。

●コト作り

これまで以上に多様な業務の自動化に向け、RPAやAI技術等を組み



図1 DX実現に向けた3ステップ

合わせ、顧客ニーズにあったソリューションの提供や、WinActorとシナリオをパッケージにし、すぐに使えるコトとして提供する。例として、ERPやCRM、さらに電子署名ツール「DocuSign」を組み合わせた社内での活用事例を社外に展開しているという。

●現場フレンドリーの追求

さらなるDX推進に資するためにWinActorの強みである現場での利用のしやすさのさらなる追求を図っている。初心者でも使いやすいノーコードシナリオエディタ (Storyboard) や、BPR/BPM ツールからのシナリオ半自動生成、AIによる画像や文字認識の高度化、人とRPAの協働を支援するチャットボット (NaRuKami) などの提供に加え、中小規模でも使いやすい価格での提供を実現するためのライセンスやシナリオの共同利用に取り組んでいる。

●AI技術の活用

NTT-ATのAI活用に関する経験・ノウハウを、先端AI技術 (モノ) として提供するのではなく、ユーザーの課題を解決するソリューション (コト) に転化して提供することに取り組んでいる。具体的にはAI言語/画像処理技術、AIデータ分析技術など様々な商材 (モノ) をパッケージ化 (コト) することで簡単に活用可能とし、DX領域の拡大を促進する。

取り組み事例として、画像/テキスト分析、高度な検索、対話処理、意思決定支援技術を活用した「インテリジェント契約チェッカー」や、データ分析技術を活用した潜在事象の見える化、未来予測、ネットワークなどの異常予兆検知、製品故障などの要因推定などがあげられる。

ビジュアル共有ツール「Comme@」シリーズとの連携によるデジタル化支援

Augmented Automationを実現する取り組みの1つとして、WinActorとNTT-ATが提供するビジュアル共有ツール「Comme@ (コムアット)」シリーズ、クラウド型デジタルワークフローであるServiceNowとの連携があげられる。Comme@シリーズの「Comme@カスタマーサポート」は、ブラウザを介して高品質の双方向映像・画面共有機能などを提供するクラウドサービスであり、オンライン営業やリモート診療、非対面での受付業務をはじめとする働き方改革やリモートワークを支援するソリューションとして利用が拡大、またDXを加速するソリューションとして業務特化型のサービスの創出・展開にも注力している。2021年8月5日にはComme@シリーズの新サービスとして「Comme@訪問アシスト」を発表した。新型コロナウイルスの脅威が続く中、医療・福祉現場では患者・入所者と家族・友人との直接面会が禁止もしくは制限され、大切な人との面会が思うようにならないう状況が続いている。Comme@訪問アシストは、多くの人の願いである“会えない”の解決と、簡単・シンプルにライブ映像が共有できることに徹底的にこだわった。本サービスは、①操作が簡単で分かりやすい、②純国産なので安心・安全、③音声と映像の分離 (通話は電話を利用) により、音声途中で途切れることなく、快適な会話が可能、④専用のアプリなしで、インターネットの利用環境があれば、いつでもすぐに映像共有を開始できるといった特長を持つ。

Value Co-creation 事業本部 DX イノベーションBUの都筑純BU長は、「簡



NTT アドバンステクノロジー株式会社
Value Co-creation 事業本部
DX イノベーション BU
BU 長 都筑 純氏

単、安心・安全、途切れない”ビジュアル共有が可能なComme@シリーズの特長を活かし、今後もお客様の利用シーンに応じた特化型の新サービスを順次リリースしていく予定」と語る。

さらにNTT-ATは、ServiceNowとWinActorを連携させることで、Comme@シリーズの申し込み受付からID払い出しまで、一連のオペレーション業務の自動化を実現するなど、複数サービス・ツールを組み合わせることで、様々な業務の効率・自動化、品質向上に取り組んでいる。また、ServiceNow社のTechnology PartnerおよびServices Partner契約を締結、Premierパートナーとして認定されており、ServiceNowを活用して顧客の業務課題を解決する支援が可能であることも強みとなっている。

都筑BU長は、「自らのDXをお客様へ」をコンセプトに、今回のComme@シリーズとWinActor、ServiceNowとの連携をはじめ、社内におけるWinActorとServiceNowやSAPなどグローバルSaaSとの連携によるDXプロジェクト実績をショーケース化し、企業のDX推進を支援するビジネスを展開しています。今後もWinActor×ServiceNowやWinActor×SAPなど、複数商材の組み合わせによるコト作りに取り組んでいきます」と抱負を語る。