

NTT Data

Trusted Global Innovator

自治体ITシステム
満足度調査

2020-2021

目標BPガバメントテクノロジー

パートナー
満足度調査

2020

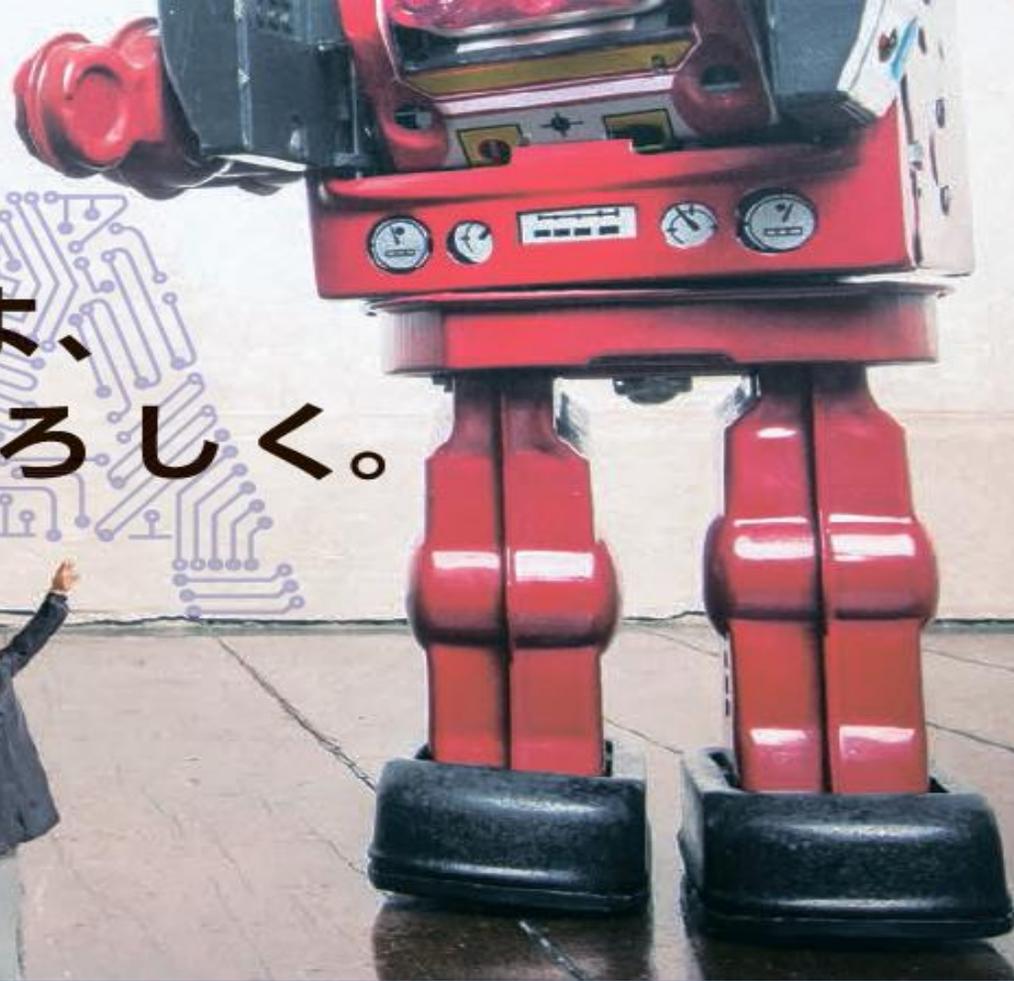
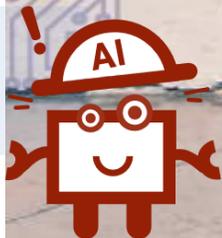
日経コンピュータ
RPAソフト/サービス

顧客満足度
調査

2018-2019

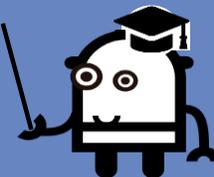
日経コンピュータ
RPA部門

ロボットよ、
あとはよろしく。



コロナ禍ならではの
RPA/AI-OCRを活用したデジタル事例と最新テクノロジー

株式会社NTTデータ
RPAソリューション担当 部長
中川 拓也



© 2021 NTT DATA Corporation

自己紹介



中川 拓也（なかがわ たくや）

株式会社NTTデータ
社会基盤ソリューション事業本部 ソーシャルイノベーション事業部
デジタルソリューション統括部 RPAソリューション担当
部長

2009年

日本初の手書きOCRと言われている自社利用限定のOCRエンジンをコアに、「Prexifort-OCR」を企画・商品化。公共・金融・法人・グローバル分野への展開を始める

2014年

RPAの可能性に着目、OCRと組み合わせて純国産RPA「WinActor」の提供も開始

現在

4,300社へのRPA提供実績をもとに執筆や講演中心に活動、「2017年版 JISA情報サービス産業白書」、「日経BPムック まるわかり！RPA」、「ITpro ゼロから分かるRPA」、「RPA総覧」などでRPAについて解説。
「日経新聞ムック RPA ホワイトカラー革命」、「WinActor実践ガイド」監修

📅 2021年4月27日 (火)

🕒 10:30~11:30

ITW-9 AI事例①

コロナ禍ならではのRPA/AIOCRを活用したデジタル事例3選



(株) NTTデータ
 社会基盤ソリューション事業本部 ソーシャルイノ
 ベーション事業部 デジタルソリューション統括部
 RPAソリューション担当 部長
 中川 拓也

講演内容

COVID-19により働き方やビジネス環境は大きく変わり、新たな業務も登場した。迅速かつ柔軟なデジタル化手段を有していたか否か、それがピンチからチャンスをつかんだ企業の共通点である。GoToキャンペーンや、10万円給付金、コロナワクチン接種など、予見が難しい突発的な業務をいかに短期間で成功した企業達が形にしてきたのか、その成功事例を参考にDXの取組み方を紹介する。

講演者プロフィール

2001年(株)NTTデータに入社、公共営業本部に所属し中央省庁向けに大規模システム営業に従事。2009年に、公共分野が自社プロジェクト限定で利用してきたOCRエンジン(日本初の手書きOCRと言われている)をコアに、新商品「Prexifort-OCR」を企画・商品化し、金融・法人・グローバル分野への展開を始める。2014年からRPAの可能性に着目し、OCRと組み合わせWinActorの提供も開始。現在は4,000社への提供実績を素材として執筆や講演中心に活動。「JISA情報サービス産業白書」や、「日経BPムック まるわかり!RPA」、「ITpro ゼロから分かるRPA」、「RPA総覧」、「日経ムック RPA ホワイトカラー革命」、「WinActor実践ガイド」などでRPAについて解説。詳細は<https://winactor.com>にて。

【特別応援】「しくじり先生が語る『RPAからはじめる、いちばんやさしいDX』」 ディップ(株) 執行役員 進藤 圭 氏

豊富な図解で
働き方改革を徹底支援!
RPAが全部わかる
ロボット設計&運用ノウハウ
業務の棚卸と体制づくり
導入プロセス
成功事例&失敗事例

定型業務を自動化して
生産性アップにつなげる

ロボット 業務自動化 生産性アップ

ディップ株式会社
進藤 圭
Kei Shinto

導入企業だからわかる
ノウハウを全部教えます。

人気講師が教える現場のための業務自動化ノウハウ

ロボティック・プロセス・オートメーション

RPAの教本

いちばんやさしい

【無料特典】PDF版 追加
電子書籍 付

インプレス

DXの基本&導入
を徹底的に解説!
戦略策定&体制構築
プロジェクト化
導入プロセス
成功事例

外部環境に左右されない
成長戦略につなげる

小さく始めて
大きな成果を
狙いましょう。

ディップ株式会社
亀田 憲幸
Kenriki Kenkichi

業務改革
ノウハウを
全部教えます。

ディップ株式会社
進藤 圭
Kei Shinto

人気講師が教えるビジネスを変革する攻めのIT戦略

デジタルトランスフォーメーション

DXの教本

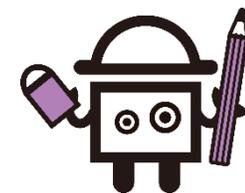
いちばんやさしい

【無料特典】PDF版 追加
電子書籍 付

インプレス

自宅や会社で気軽にオンライン検定 「RPAの技術力あります!」を確かなものに!!

第12回



RPA技術者検定 エキスパート

受検申込
期間 2021/4/27(火)12:00
～ 2021/5/7(金)12:00

試験
会場 オフライン会場
東京、大阪
オンライン【新設】
お客様のPCから接続

受検
環境 WinActor v.7.2

申込
方法 DXマーケットプレイス



申込は
こちら

資格受検日

5/28 29
金 土

本日の内容（ポイント抜粋）

1. コロナ禍ならではのデジタル事例 32選①
2. 高度自動化のための最新テクノロジー
3. ~~高度自動化(クラス2)に発展するための方法論~~
4. コロナ禍ならではのデジタル事例 32選②

コロナ禍ならではのデジタル事例



事例 1 ワクチン接種

令和3年4月6日

首相官邸 Prime Minister's Office of Japan 厚生労働省

新型コロナワクチンについて 皆さまに知ってほしいこと

～ワクチンに関する情報を、正確に、わかりやすくお伝えします～

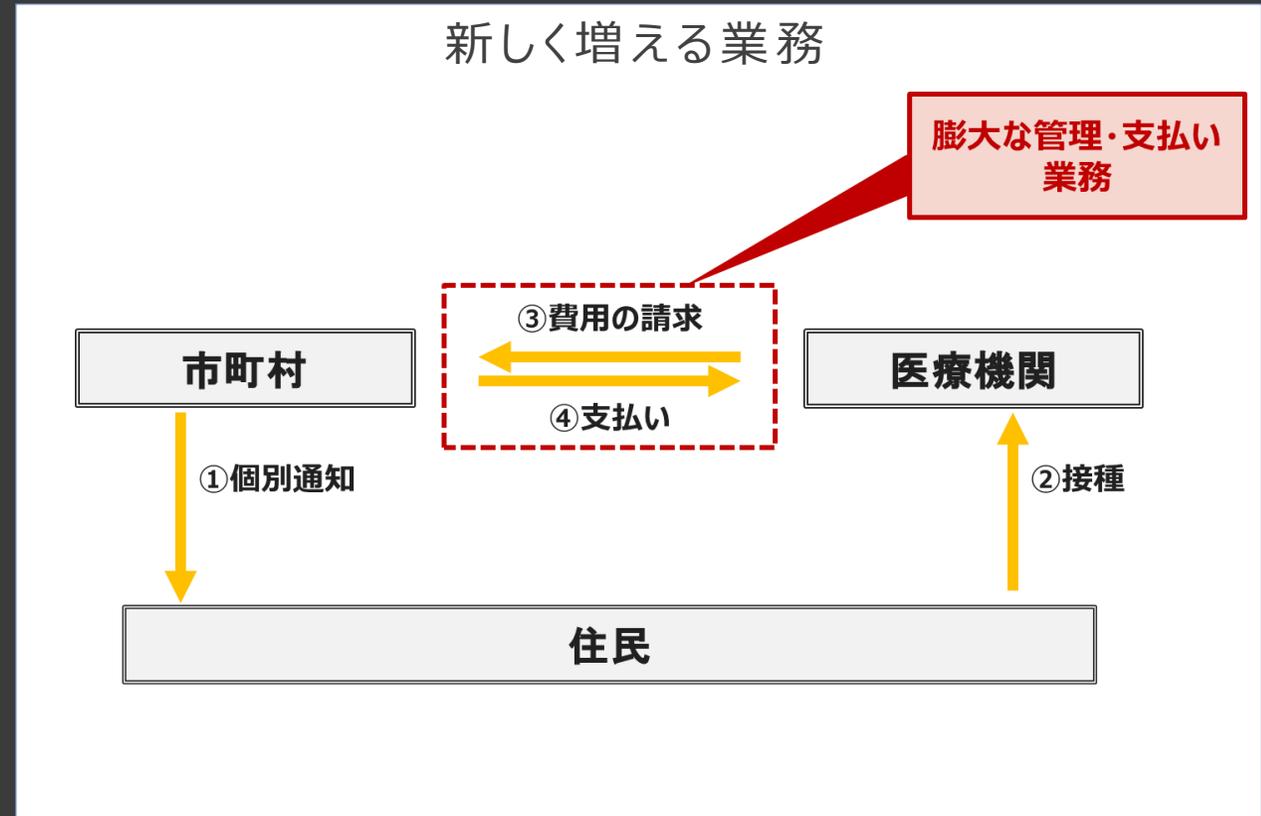


新型コロナワクチンは、発症を防ぐ効果が認められています。

今回新たに承認された新型コロナワクチンは2回の接種によって、95%の有効性で、発熱やせきなどの症状が出ること(発症)を防ぐ効果が認められています。(※インフルエンザワクチンの有効性は約40~60%)

新型コロナワクチンは、あなたご自身のためだけでなく、医療機関の負担を軽減するための重要な手段にもなります。

新型コロナウィルスは、まだ未知のことが多く、そのウィルスの感染により



事例 1 ワクチン接種



現場の困難

- 運用開始まで時間がない → **システム開発が困難**
- 接種対象者が非常に多い → **手作業の限界を超える業務量**
- 接種対象者のデジタル・リテラシーがまちまち → **紙をなくせない**

事例 1 ワクチン接種



従来型の実現方法



紙→システム
膨大な入力作業



新型コロナウイルスワクチン 予防接種予診票		接種管理	接種管理
姓	氏名	〒	〒
住所	〒	〒	〒
受ける人の氏名	氏名	〒	〒
生年月日	年 / 月 / 日	性別	性別
電話番号	03-1234-5678	接種回数	接種回数
接種回数	接種回数	接種回数	接種回数
接種1か月以内に接種にかかりましたか?	はい	いいえ	いいえ
昨日、接種の予約の申し込みをされましたか?	はい	いいえ	いいえ
現在、何らかの病気で医師にかかっていますか?	はい	いいえ	いいえ
その病名、病状、治療の内容を教えてください。(100文字以内)			
その病状の経過、その病状が接種の妨げになると判断されましたか。(100文字以内)			
接種1か月以内に接種にかかりましたか?	はい	いいえ	いいえ
これまでに特別な病気(心臓病、糖尿病、腎臓病、血液病、免疫不全症、その他)にかかり、医師の診察を受けましたか?	はい	いいえ	いいえ
(備考)			

採用された実現方式



新型コロナウイルスワクチン 予防接種予診票		接種管理	接種管理
姓	氏名	〒	〒
住所	〒	〒	〒
受ける人の氏名	氏名	〒	〒
生年月日	年 / 月 / 日	性別	性別
電話番号	03-1234-5678	接種回数	接種回数
接種回数	接種回数	接種回数	接種回数
接種1か月以内に接種にかかりましたか?	はい	いいえ	いいえ
昨日、接種の予約の申し込みをされましたか?	はい	いいえ	いいえ
現在、何らかの病気で医師にかかっていますか?	はい	いいえ	いいえ
その病名、病状、治療の内容を教えてください。(100文字以内)			
その病状の経過、その病状が接種の妨げになると判断されましたか。(100文字以内)			
接種1か月以内に接種にかかりましたか?	はい	いいえ	いいえ
これまでに特別な病気(心臓病、糖尿病、腎臓病、血液病、免疫不全症、その他)にかかり、医師の診察を受けましたか?	はい	いいえ	いいえ
(備考)			

事例 1 ワクチン接種



The screenshot displays the WinActor software interface. The main window shows a workflow diagram with the following steps:

- 終了メッセージ作成
- WinActorウィンドウを...
- 待機ボックス

Two file explorer windows are open, showing the file structure for the scenario:

- 02_Input folder containing:
 - 予診票 1.pdf (2021/01/29 13:54)
 - 予診票 2.pdf (2021/02/01 12:21)
 - 予診票 3.pdf (2021/02/01 12:21)
- 03_Output folder (empty)

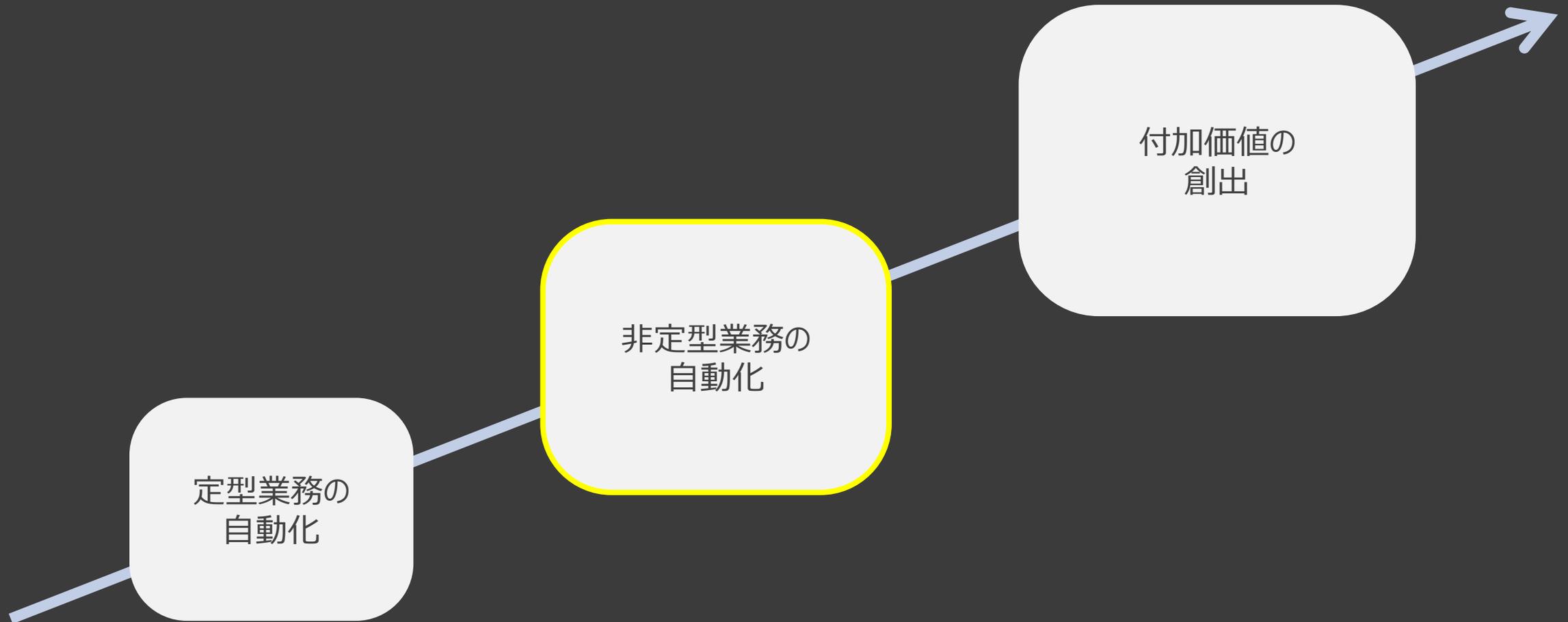
The status bar at the bottom indicates: 評価版 編集 中 (1/1) 経過時間 [00:00:54] エラーは見つかりませんでした 表示ノード数 / 全ノード数: 17 / 2

※ 予診票は厚生労働省より質問事項が未発表のため、未確定です

最新テクノロジーのご紹介



RPAによるDX (Digital Transformation)



高度な自動化テクノロジー

#1 非定型業務の自動化



AI-OCR



RPAシナリオレコメンド



AI契約チェッカー

#2 管理・可視化の自動化



プロセスマイニング

#3 顧客接点の自動化



FAQチャットボット



ビジネスチャット連携

AI-OCR



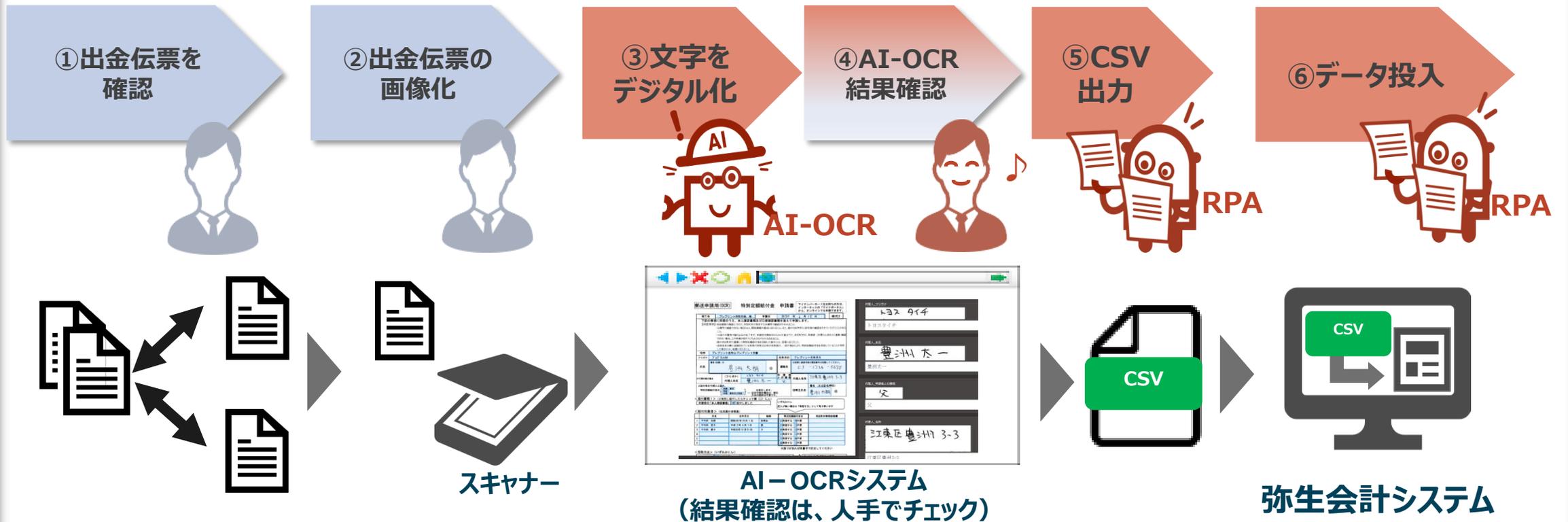
よくある課題

- ✓ 紙の書類のデータ入力や、目視チェック作業が大変
- ✓ 書類の形式が多くて、従来のOCRでは自動化できない（請求書など）
- ✓ 手書き自由記入形式で、従来のOCRでは自動化できない

弥生会計オンラインとの連動

■ 業務フロー

データ入力時間を90%ほど削減（※弊社試算）



RPAシナリオレコメンド



よくある課題

- ✓ 自分の業務が自動化に適するのかわからない
- ✓ 0からシナリオを作るのは難しい、サンプルが欲しい
- ✓ 0から作るのはムダ、既存のシナリオを上手く活用・流用したい

既存のシナリオ資産をもとにした新しい自動化

The screenshot shows a web browser window displaying the Yahoo! JAPAN homepage. A 'ステップ記録ツール' (Step Recording Tool) window is overlaid on the top left, with buttons for '記録の開始(A)', '記録の停止(O)', and 'コメントの追加(C)'. A yellow circle highlights a link in the news section of the browser, with a mouse cursor pointing to it. Below the screenshot, a red text box contains the instruction: ①シナリオ化したい操作を『ステップ記録ツール』で記録します。

インテリジェント契約チェッカー



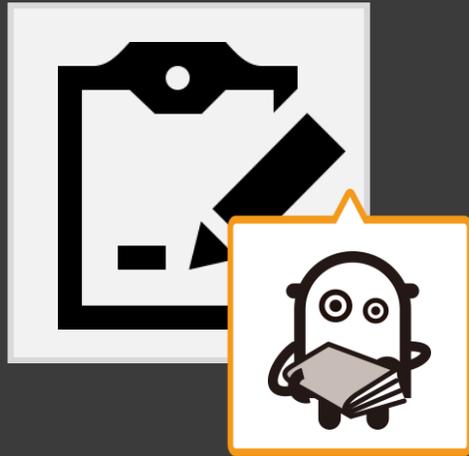
よくある課題

- ✓ 契約書チェック業務を効率化したい
- ✓ 契約書のチェック漏れや、表記揺れを防ぎたい
- ✓ 現場で最低限の検討・判断をし、交渉期間を短縮したい

インテリジェント契約チェッカー 契約書条項のリスク評価



最新テクノロジー4 プロセスマイニング



よくある課題

- ✓ 業務がどのような流れになっているのかわからない
- ✓ 業務フローを可視化・共有するのが大変
- ✓ ムダやボトルネックの箇所がわからないから手を打てない

プロセスマイニング 可視化される業務プロセス



SIGNAVIO

www.BANDICAM.com

manabu chonan
Signavio Japan

インポートされたデータ

Caseld タイプ ケースID	EventName タイプ アクティビティ	Timestamp タイプ 終了タイムスタンプ	問題の種類 タイプ 選択	地域 タイプ 選択	重要度 タイプ 選択
165977716	接続問題を報告する	2017-11-01 01:41	接続ロス	大阪	低
165977716	現場を訪問する	2017-11-01 02:37	接続ロス	大阪	低
165977716	復旧を確認する	2018-02-01 00:38	接続ロス	大阪	低
165978919	接続問題を報告する	2017-11-01 03:01	接続ロス	横浜	低
165978919	ネットワークテストを実行する	2017-11-01 03:29	接続ロス	横浜	低
165978919	ネットワークテストを実行する	2017-11-09 05:05	接続ロス	横浜	低
165978919	ネットワークテストを実行する	2017-11-13 04:54	接続ロス	横浜	低
165978919	ネットワークテストを実行する	2017-11-15 00:47	接続ロス	横浜	低
165978919	障害を管理する	2017-11-21 04:57	接続ロス	横浜	低
165978919	障害を管理する	2017-11-21 05:13	接続ロス	横浜	低
165978919	障害を管理する	2017-11-24 06:16	接続ロス	横浜	低
165978919	障害を管理する	2017-11-27 06:28	接続ロス	横浜	低
165978919	復旧を確認する	2018-02-05 00:04	接続ロス	横浜	低
165979871	接続問題を報告する	2017-11-01 03:55	接続ロス	大阪	低
165979871	ネットワークテストを実行する	2017-11-01 04:03	接続ロス	大阪	低
165979871	復旧を確認する	2018-02-02 07:39	接続ロス	大阪	低
165982652	接続問題を報告する	2017-11-01 07:01	接続ロス	大阪	低
165982652	障害を管理する	2017-11-01 08:04	接続ロス	大阪	低
165982652	障害を管理する	2017-11-03 02:52	接続ロス	大阪	低
165982652	復旧を確認する	2018-01-29 04:08	接続ロス	大阪	低
165983979	接続問題を報告する	2017-11-01 08:49	接続ロス	横浜	低
165983979	ネットワークテストを実行する	2017-11-01 09:43	接続ロス	横浜	低
165983979	復旧を確認する	2018-01-30 23:55	接続ロス	横浜	低
165984324	接続問題を報告する	2017-11-01 09:21	接続ロス	横浜	低

最初に、取り込むデータを確認します。

完了

FAQチャットボット



よくある課題

- ✓ 問合せ手段（チャネル）にチャットを加え、利便性を向上させたい
- ✓ 問合せ対応を自動化したい
- ✓ 夜間帯の回答や、回答時間の短縮によりサービスを高度化したい

FAQチャットボット

チャットボットによる自動回答+オペレーター引継ぎ

JSOL Corporation

Collam デモ画面

チャットで質問する

運用負荷低減のためのサポートや機能が充実

1 有人チャット機能	チャットボットが回答できない場合、有人チャットへの切り替えが可能 オペレーターが回答する際、定型文の提示や過去QA履歴を提示する機能が搭載
2 FAQ登録作業の削減	FAQデータ自動ふくらまし機能により、言い回しの登録が不要 また、シナリオ作成をせずに回答候補の提示が可能
3 手厚いサポートと堅牢なセキュリティー	80%以上の回答精度での提供 Microsoft Azureの堅牢なセキュリティーの中での運用

有人チャットオペレーター支援

チャットボットとユーザーの会話履歴の紐付けが可能。

始めの挨拶等定型メッセージの提示が可能。

質問を入力することによって、チャットボットの回答候補を表示し参考にする事が可能。

AI Chat ボット - ヘルプデスク【業務1】

対応中QA

現在対応中のQAです。

依頼待ち

ただいまの待ち人数：0名
チャット対応中件数：0件

受付ID	状態	着信日時	担当者	詳細
1	QA履歴未登録	2021/01/20 12:11		表示
3	QA履歴未登録	2021/01/21 16:46		表示
5	QA履歴未登録	2021/01/21 17:29		表示
9	QA履歴未登録	2021/01/21 17:36		表示
13	QA履歴未登録	2021/01/22 13:52		表示
15	QA履歴未登録	2021/01/27 13:53		表示
17	QA履歴未登録	2021/01/27 14:15		表示
22	QA履歴未登録	2021/02/10 10:23		表示

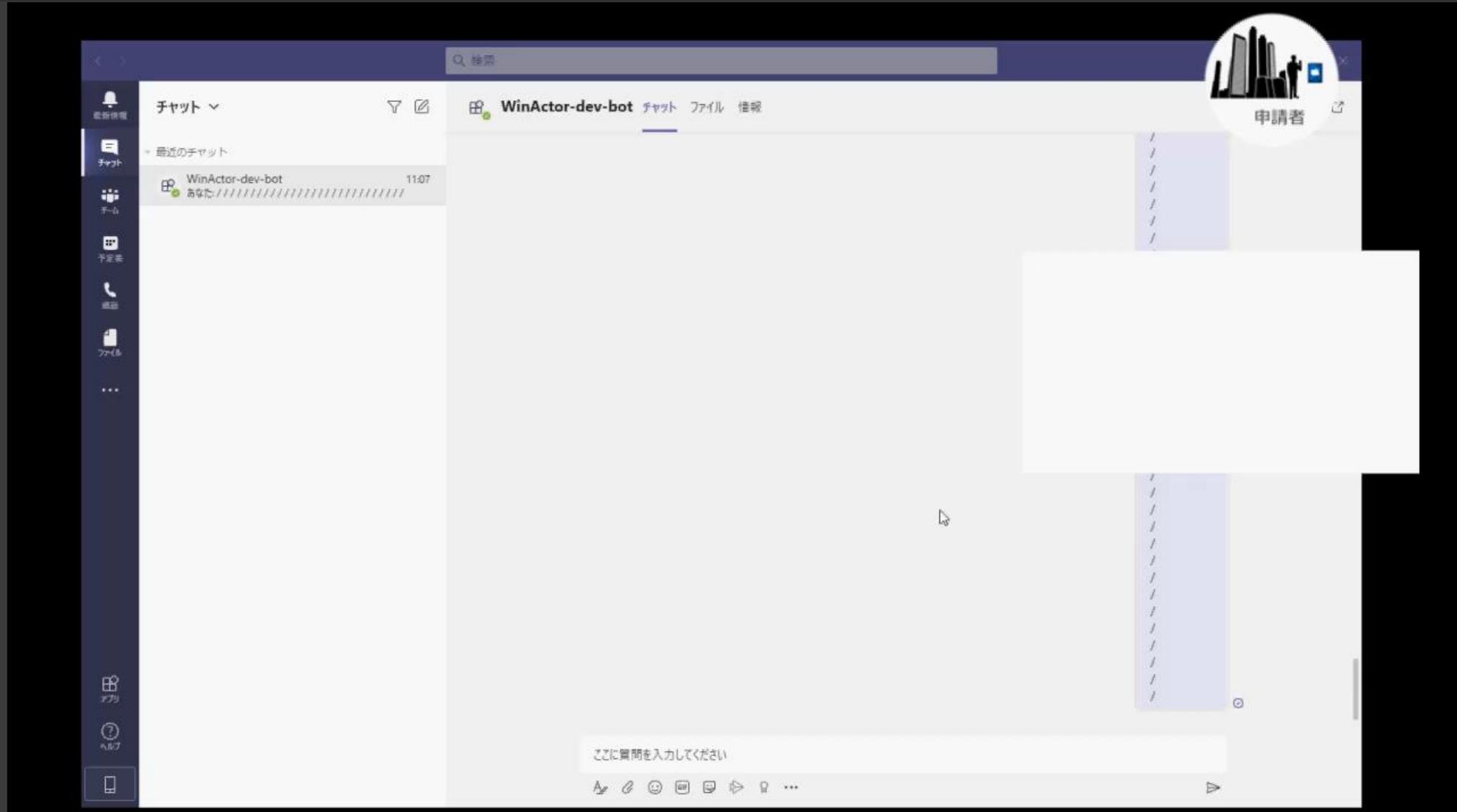
ビジネスチャット連携



よくある課題

- ✓ 業務自動化率を高めたい（ロボット活用者を増やしたい）
- ✓ 誰でも、どこからでも、チャット経由でロボットに指示できるようにしたい
- ✓ (難しい)ロボットを意識することなく、慣れたUIで活用したい

チャットへの入力をもとにRPAを実行する



振り返り



お問い合わせは
winactor.com ^

#1 非定型業務の自動化



AI-OCR



RPAシナリオレコメンド



AI契約チェッカー

#2 管理・可視化の自動化



プロセスマイニング

#3 顧客接点の自動化

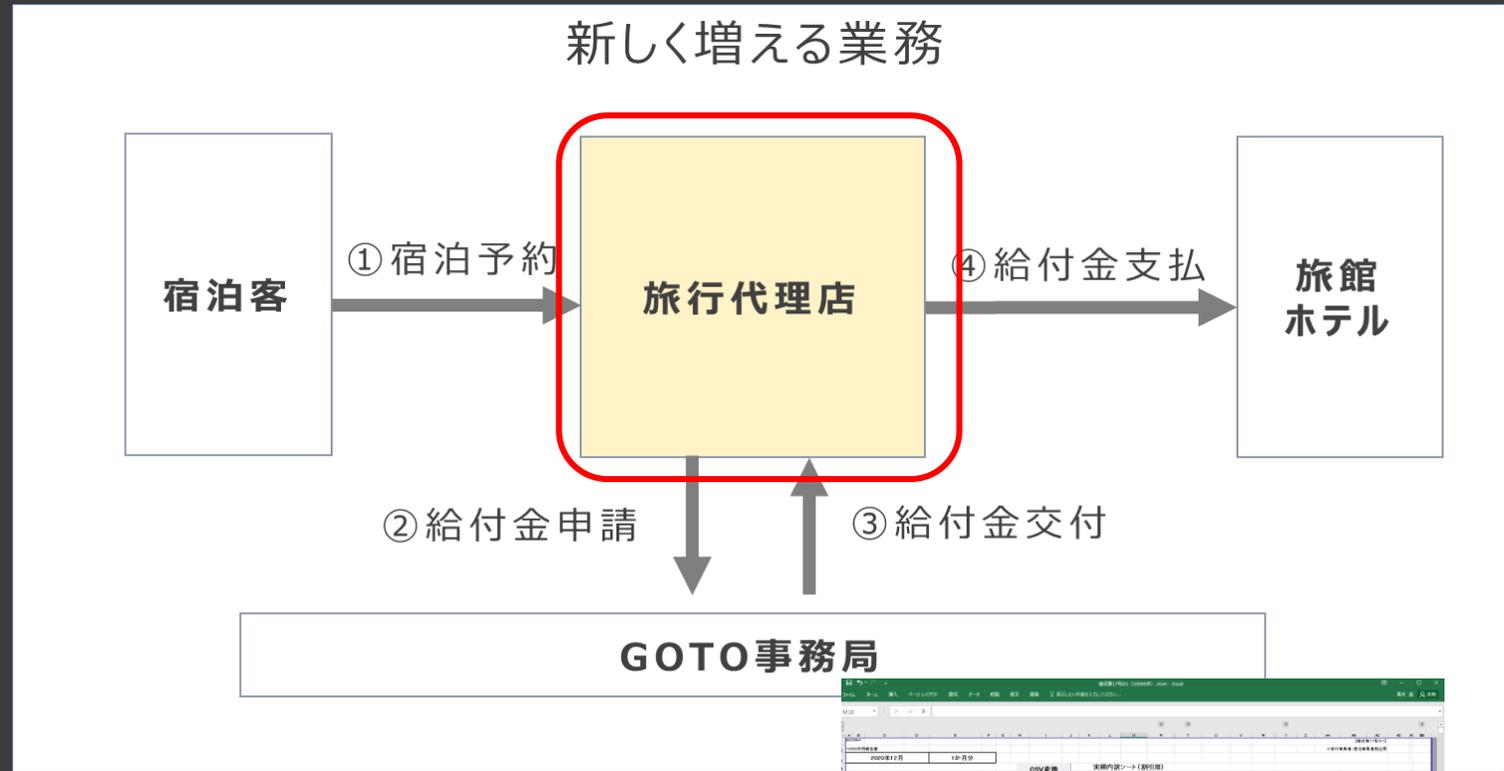


FAQチャットボット



ビジネスチャット連携

事例 2 GOTOトラベル



日付	金額	種別	状況
2020/1/1	10000	宿泊予約	完了
2020/1/2	20000	給付金申請	完了
2020/1/3	30000	給付金交付	完了
2020/1/4	40000	給付金支払	完了

事例 2 GOTOトラベル



現場の困難

- ・ 既存の予約システムが制度に対応していない → **予約システムでは対応不可能**
- ・ GOTOトラベルの臨時性 → **システム改修等の恒久対応をしにくい**
- ・ GOTOトラベルの利用者数の波が大きい → **適切な人的体制を作りにくい**

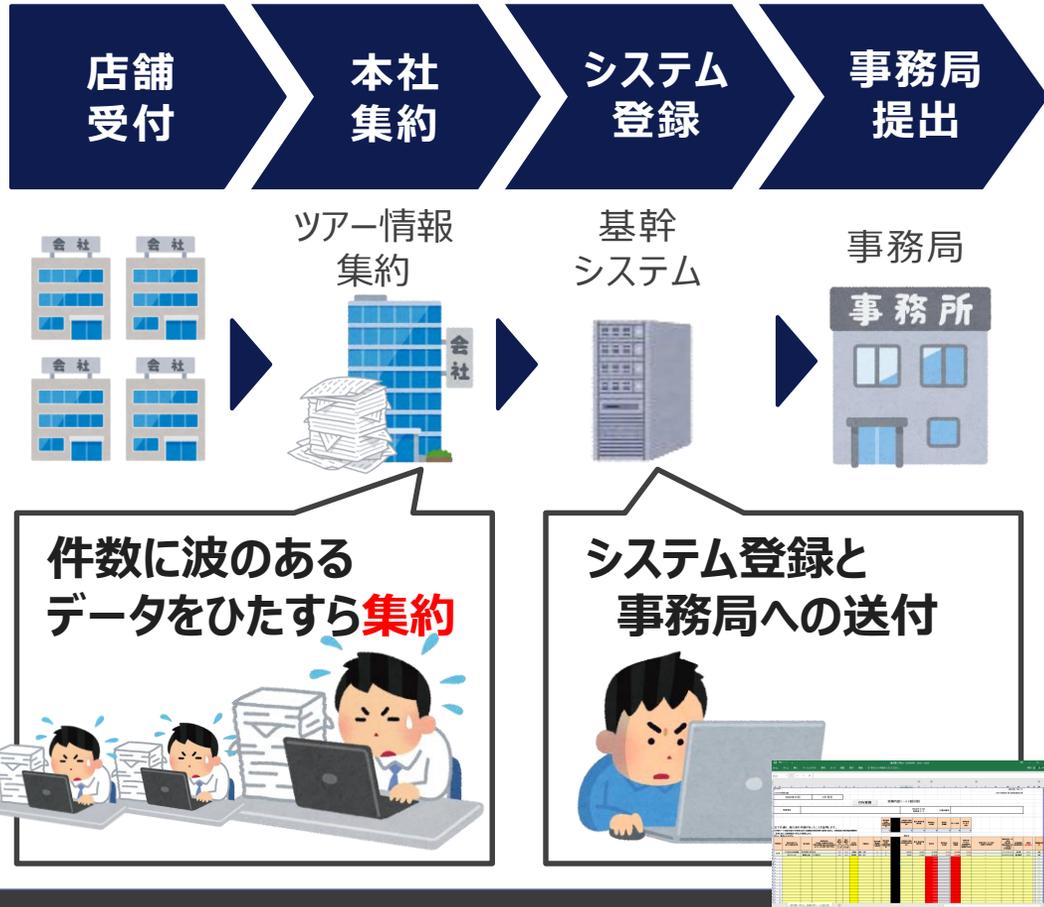
RPAなら解決できる理由

- ・ 既存のシステムに合わないところだけ、RPAで処理フローを作れば済む
- ・ システム改修に比べ、大きな投資は不要であり、不要になったときに外すことも容易
- ・ 稼働させるロボの増減で、ツアー申込の増減に柔軟に対応

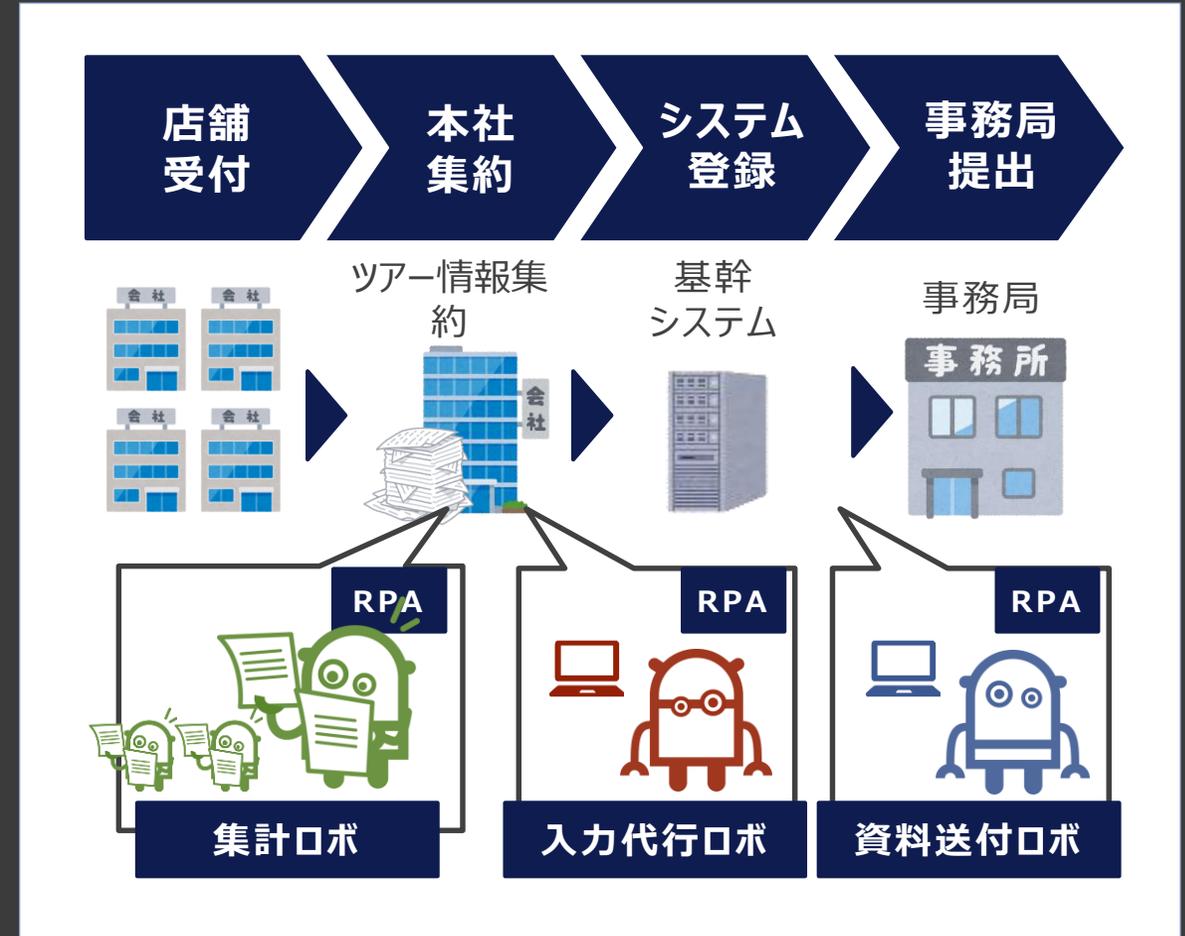
事例 2 GOTOトラベル



従来型の実現方法



採用された実現方式



本日の振り返り

1. コロナ禍ならではのデジタル事例 32選
2. 高度自動化のための最新テクノロジー
3. ~~高度自動化(クラス2)に発展するための方法論~~



お問い合わせは
winactor.com へ

(1) JAPAN IT Week春 ⇒ 2021/5/26-28のどこかへ？

専門セミナー

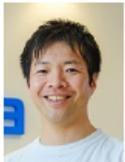
有料

📅 2021年4月27日 (火)

🕒 10:30~11:30

ITW-9 AI事例①

コロナ禍ならではのRPA/AIOCRを活用したデジタル事例3選



(株) NTTデータ
社会基盤ソリューション事業本部 ソーシャルイノベーション事業部 デジタルソリューション統括部
RPAソリューション担当 部長
中川 拓也

講演内容

COVID-19により働き方やビジネス環境は大きく変わり、新たな業務も登場した。迅速かつ柔軟なデジタル化手段を有していたか否か、それがピンチからチャンスをつかんだ企業の共通点である。GoToキャンペーンや、10万円給付金、コロナワクチン接種など、予見が難しい突発的な業務をいかに短期間で成功した企業達が形にしてきたのか、その成功事例を参考にDXの取組み方を紹介する。

講演者プロフィール

2001年(株)NTTデータに入社、公共営業本部に所属し中央省庁向けに大規模システム営業に従事。2009年に、公共分野が自社プロジェクト限定で利用してきたOCRエンジン(日本初の手書きOCRと言われている)をコアに、新商品「Prexifort-OCR」を企画・商品化し、金融・法人・グローバル分野への展開を始める。2014年からRPAの可能性に着目し、OCRと組み合わせてWinActorの提供も開始。現在は4,000社への提供実績を素材として執筆や講演中心に活動。「JISA情報サービス産業白書」や、「日経BPムック まるわかり! RPA」、「ITpro ゼロから分かるRPA」、「RPA総覧」、「日経ムック RPA ホワイトカラー革命」、「WinActor実践ガイド」などでRPAについて解説。詳細は<https://winactor.com>にて。

(2) JAPAN IT Week名古屋 7月28日 (水)

【日時】

7月28日 (水) 10:00~11:00

【タイトル】

RPA再入門

~withコロナ時代の自動化と業務カイゼン~

【概要】

コロナ禍で出勤が制限される中、人間に代わるロボットの活躍で苦境を乗り越える企業が増えている。
Withコロナで再注目されるRPA、AI-OCRとは何か。
いまさら聞けない基礎知識に加え、
この一年で広まった人間とロボットの新しい分業の事例と、明日から始められる
RPA導入・業務カイゼンの方法論を解説する。



デジタルトランスフォーメーションに
必要な情報が集結する2日間

Digital Shift EXPO 2021

5.20Thu / 5.21Fri

ユーザー代表
自動車等のクラッチディスク
シェア1位 ダイナックス社
澁谷主幹が登場!!

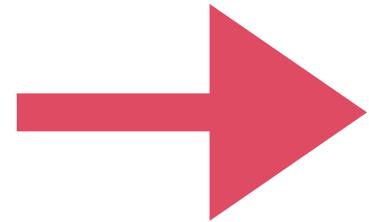


株式会社NTTデータ
社会基盤ソリューション事業本部 RPAソリューション担当部長
中川 拓也 氏

「ユーザ企業とITベンダが勝手に語る
『経産省 DXレポート2』
～日本企業に必要なデジタルシフト～」



COBOTPIA ラウンジmini



リニューアル



有料級セミナー満載!

第5回 COBOTPIAラウンジmini

OCR活用は新時代へ、
DXを推進させるAI-OCRの使い方



5.27木

テーマは
AI-OCR

NTT DATA





ご清聴ありがとうございました

NTT DATA

Trusted Global Innovator

※記載されている会社名、商品名、又はサービス名は、各社の商標又は登録商標です。