インテリジェント・オートメーションで組織の弾性と生産力を高める 4 つの見解について

世界規模の感染症大流行が社会に混乱をもたらし、
企業も「新常態」に適応せざるを得なくなっています

従業員がリモートワークに移行し、人員削減が行われている中、今問われているのはデジタル・トランスフォーメーションを加速させる最善の手法は何かということです。

昨今**Forrester Consulting**社は、オートメーションおよび AI 意思決定者 450 人と世界中の一般社員 450 人を対象に、オートメーションの現状について調査を実施しました。本調査では、オートメーションが効果を発揮している分野はどこか、誰の助けになっているのか、今後の展望はいかなるものかを問いています。

本調査で明らかになった見解は、以下の 4 点です。

1 企業のオートメーション化は増加している。

オートメーション・テクノロジーに割り当てられる予算は過去 2 年間でほぼ倍増し、今後 2 年間で 40% 以上増加することが見込まれています。

実質、ほぼすべての企業が顧客対応部門および事務管理部門全体において、オートメーション化を進めています。

上位のユースケース

- **58%** 情報のデジタル化
- **52%** 受付対応の自動化
- **49%** 履行と検証の自動化
- **45%** 規則に基づくタスクの遂行
- **44%** 事業支出の管理
- **44%** 事務管理部門のタスクの自動化

これは良い兆候ですが、現在の課題に対して急速かつ革新的に対応しつつも、一方ではコストを抑えるという微妙なバランスが保たれています。

2 統合は必須。

複数のベンダーから様々なソリューションを導入すると、メリットよりもデメリットの方が勝る場合があります。

45% の回答者が**Forrester** 社の調査に対し、その場しのぎで異なるベンダーからソリューションを調達していると回答しています。

調査を受けた回答者の 98% は、複数のベンダーのオートメーション・ソリューションを統合せずに採用すると、技術的負債が大きくなる **(46%)**、成果が出るまでに時間がかかる **(35%)** など、様々な課題が生じると回答しています。

3 最もシンプルで費用効果の高い方法は 1 社単独のベンダーに絞ること。

99% の回答者が同意しています。

調査対象となった企業の半数以上が次のように回答

- 顧客体験の改善
- 従業員の生産性向上
- 運用効率の向上
- セキュリティとコンプライアンスの改善

さらに、**(61%)** の従業員が単一のテクノロジー・プラットフォームが良いと回答しています。これについては、効率が大幅に向上 **(78%)** したり、生産性が向上する **(65%)** などの理由が挙げられています。

4 従業員も企業も、インテリジェント・オートメーションについては大筋で意見が一致

調査によると、企業はオートメーションへの投資には様々なメリットがあることを認識しています。

半数の企業 (50%) が、顧客体験が向上したと回答しています。

そのメリットは次のとおりです。

- コスト削減：**46%**
- 効率の向上：**44%**
- 収益の増加：**42%**

従業員もオートメーション化には積極的です。
一般社員の回答者は、以下のコメントにほぼ全面的に同意しています。

仕事環境が自動化されたことで、一部の業務が楽になった	**85%**
オートメーション・テクノロジーは、自分が企業に貢献する手助けをしてくれる	**84%**
自分の企業がオートメーションをもっと活用してくれたら良いと思う	**79%**

この調査の詳しい内容および 5 つの推奨事項については、レポートの全文をお読みください。

レポートを今すぐダウンロード

KOFAX kofax.jp *Work Like Tomorrow.*

© Kofax 2020.

調査に関するすべての内容は、特に断りのない限り、「Kofax インテリジェント・オートメーションのベンチマーク調査 2020 年度版 | 第 | 部 | 成功するオートメーションには統合されたベンダー戦略が必要」が出典となっています。Forrester Consulting 社は、世界的な企業において IT のオートメーションおよび AI の意思決定者 450 人と、世界的な企業部門で働く一般社員 450 人を対象に、オンライン調査を実施しました。