

2018年4月25日
凸版印刷株式会社
FPT Corporation

凸版印刷、IoT で事務業務を最適化

センサーなど産業向けIoTを活用して事務などのBPO業務を「見える化」、取得したデータから業務フローをデジタルでシミュレートし、高効率・高品位な運用を実現

凸版印刷株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:金子眞吾、以下凸版印刷)は、ベトナム最大手のIT企業であるFPT Corporation(本社:ベトナム ハノイ、会長:チュオン・ザー・ビン、以下FPT)と共同で、センサーなど産業向けIoTを活用して事務などのBPO業務を「見える化」し、高効率かつ高品位な運用を実現する「トッパン事務業務効率化シミュレーションサービス」を開発。2018年9月より本サービスを用いたBPOソリューションとして提供を開始する予定です。

本サービスは提供開始に先立ち、凸版印刷におけるBPO事業の統合拠点「BPOスクエア朝霞」(所在地:埼玉県新座市)で2018年5月より実証実験を実施し、効果検証を行います。

なお凸版印刷はFPTと海外BPO事業での協業に関する覚書を2016年5月に締結しており、今回の新サービスもその一環となります。



TOPPAN × FPT

本サービスは、従来工場を中心に導入されていた、膨大なデータから過去の現場環境をコンピュータ上に再現し、シミュレーションを行う技術「デジタルツイン」を事務業務向けに活用すべく、産業機器向けのIoTプラットフォームなどを元に、その仕組みを発展させて開発。FPTと共同で開発した運用システムにより、センサーなどを通じてヒト・モノ・設備などの情報を収集し、クラウド上のデータベースに登録して分析することで、事務業務の効率化を図るものです。

具体的には、作業実績や品質などのデータはもちろん、オペレータの生体情報や室内環境についてもデータを収集し、情報の登録・分析・見える化を実施。きめ細かい業務分析により共通動作部分へのRPA導入やロスが多い作業でのGUI改善、労働環境の再構築など、業務効率化に向けた改善提案が可能です。

■ 開発の背景

近年、業務効率化の観点から、顧客からの業務や申込の受付、問い合わせなどをアウトソーシングするニーズが拡大しています。特に、金融、医療・ヘルスケア、環境エネルギー、公共・自治体への対応などさまざまな分野での法律や制度の変化に伴って、その内容と範囲が複雑化・大規模化しており、求められる品質が急速に高まっています。また、企業が持つ膨大なデータを組み合わせる新たな価値を発掘するデジタル変革の推進にも注目が集まっています。

凸版印刷は 1900 年に創業した総合印刷会社で、企業や自治体の事務業務や発送、コンタクトセンターなど、幅広い業務を代行する BPO 事業を重点事業と位置付け取り組んできました。大量の情報を取り扱う大規模案件の実施ノウハウや個人情報の取り扱いをはじめセキュリティ面での高い安全性を強みとして、国内で多数の実績があります。2016 年に設立した「BPO スクエア朝霞」を中心に全国 11 拠点を保有し、その事業範囲も多角化しています。

FPT はベトナムで 1988 年に設立された東南アジアの大手 IT アウトソーシング企業で、ソフトウェア開発・システムインテグレーション事業、テレコミュニケーション事業、ICT 製品の卸・小売事業、教育事業を主たる事業としています。センサーなど産業向け IoT を活用したシステムインテグレーション事業では、コネクティビティ・クラウド/データ解析/システム連携を強みとして、2016 年に日本で開催された展示会で発表した測定機器向け IoT ソリューション「SmartMeasure™」やロボットアームの予兆保全、またエレベーター向け IoT ソリューションなどで多数の実績があります。

今回、凸版印刷で従来培ってきた BPO 業務ノウハウと、FPT の IoT データ活用ノウハウを組み合わせる新サービスを開発。企業の業務効率改善を実現します。

■ 新サービス導入による効果

・「見える化」により業務効率の向上

作業実績や品質などのデータはもちろん、生体情報や労働環境など複合的な情報を組み合わせた情報分析により、職場の環境改善も含めた業務効率の向上が実現できます。

・業務品質の高水準安定化

属人化しがちな人手によるオペレーションを「見える化」することにより、RPA の導入など、経験値に左右されず安定した品質での業務運用を可能にします。

・テレワークの推進

クラウドソーシングの拡大など、テレワークへのニーズが高まる中、本サービスを活用することによりオペレーションの評価、課題の洗い出しを行い、ジョブマッチングと高効率かつ高品位な運用を可能にします。

■ 今後の目標

凸版印刷は今後も、本サービスをはじめとするデジタルを活用した業務負荷削減に向けた取り組みを推進し、2020 年に BPO 事業全体で約 1,200 億円の売上を目指します。

また将来的には、AI による自動判定の機能も搭載し、蓄積された独自の処理情報を活用した新機能を順次開発。学習データを活用し、さらなる業務効率化の実現に貢献します。

■ BPO 朝霞スクエアでの実証実験について

期間	2018 年 5～9 月 (5 ヶ月間)
場所	BPO スクエア朝霞
目的	BPO 運用状況の「見える化」とそれを基にした稼働効率の向上
内容	BPO オペレータへのウェアラブルセンサーからの生体情報や PC 作業履歴、運用ルーム環境情報をダッシュボード表示し、その内容を分析して改善点を洗い出すという PDCA サイクルを実施する。

- * 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。
- * 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のもので、その後予告なしに変更されることがあります。

以 上