

業務効率化・CX向上を実現する デジタルコンシェルジュサービス

チャットボットによる能動的でパーソナルなレコメドを通じて
従業員の業務効率化や、消費者の顧客体験向上を実現

特許取得済み 特許番号:第6845365号

デジタルシフトに伴い、従業員や消費者が利用するシステムやツール、サービスの種類が増えている一方、それらを連携する作業は人手に頼っており、負荷が高まっています。デジタルコンシェルジュサービスは、チャット完結型の各種システム・ファイル操作のシームレスな自動化や、能動的かつパーソナルなレコメドの提供により、すべての人にコンシェルジュが就いたように、日々の雑務（ノンコア業務）から解放します。本ソリューションを活用することで、営業部門の業務効率化・高度化やコーポレート部門の問い合わせ自動化だけでなく、EC等のWebサービスを持つ企業のCX（顧客体験）向上等を実現します。

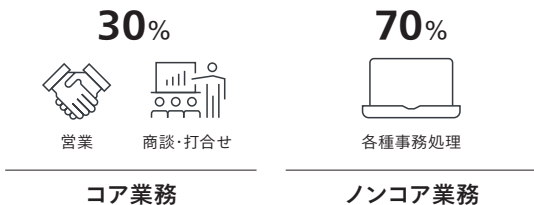
アビームコンサルティングは、デジタルコンシェルジュ導入業務の選定や開発・保守支援だけではなく、これまで蓄積した業務改革の知見・能力を活用し、業務の廃止・簡素化や集約化など、業務そのものの抜本的な見直しを含む業務改革サービスを提供します。

コア業務を圧迫する煩雑な事務処理からの解放

従業員が本来注力すべきコア業務に時間を費やせない原因として「現場からの問合せ対応で一日が終わる」「システムの操作が複雑で覚えられない」といった業務上の煩わしさが挙げられます。デジタルコンシェルジュはスマートフォン上からの操作が可能のため、どこにいても、対話形式で簡単に、煩雑なノンコア業務を代行させることが可能です。また、ビジネスパーソンがコア業務に注力できるようになるだけでなく、ユーザーが取るべきアクションをレコメド/通知してくれるため、さらなる業務高度化も実現します。

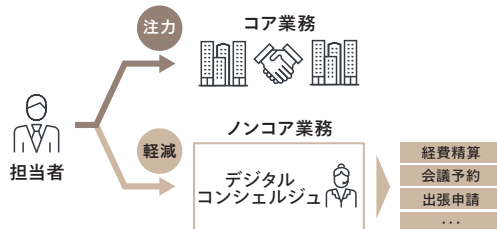
ビジネスパーソンが費やす業務の比率

- ・業務時間の約70%をノンコア業務が占める
- ・本来注力すべき業務(コア業務)を圧迫



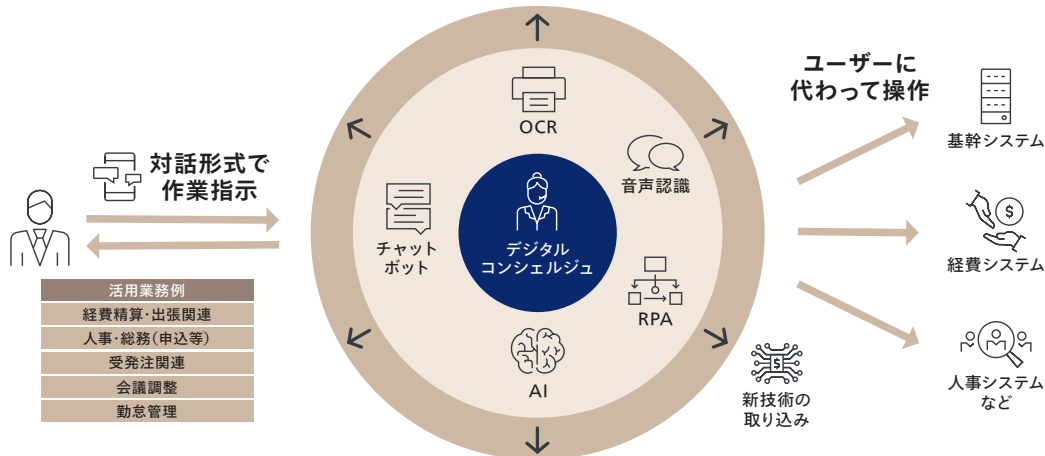
ノンコア業務を自動化した姿

- ・煩雑なノンコア業務をデジタルコンシェルジュが代行
- ・担当者はコア業務への注力が可能に



デジタルコンシェルジュサービスの全体像

アビームコンサルティングは、これまで培ったチャットボット・RPA・OCR・AIなどの複数技術と、業務改革の知見をもとに、これまで手を付けられなかったノンコア業務のシームレスな改革を、デジタルコンシェルジュサービスの導入によってクイックに実現します。これにより、ユーザーはチャットツール上で、人間と会話するように問合せや作業指示ができるようになります。また、デジタルコンシェルジュが対応できない質問・依頼はバックオフィスへの有人対応へ繋ぐことが可能です。



アビームコンサルティングの提供価値

アビームコンサルティングはチャットボット・RPA・OCR・AI等の豊富な導入経験・最新知見だけでなく、総合コンサルティングファームとしてこれまで蓄積した業務改革の知見・能力を活用し、業務の廃止・簡素化や集約化など、業務そのものの抜本的な見直しを含む業務改革サービスを提供し、大幅な改革効果を実現します。

デジタルコンシェルジュの活用シーン

デジタルコンシェルジュは、従業員に対して現場負荷が高い様々な間接業務を代行し、デジタルな働き方を実現します。また、消費者向けには、各種手続きの自動化やパーソナルなレコメンドによって一連の顧客体験を向上し、継続的な商品・サービス利用に繋がります。

サービス領域	サービス領域	サービス領域
① 会議調整 コンシェルジュ	<ul style="list-style-type: none"> 会議に関連する調整を、チャットボットとの「対話のみ」で日時調整や会議室予約、会議開催通知などが完結 	会議日時調整、会議室予約 会議出席依頼発信
② 経費精算・出張関連 コンシェルジュ	<ul style="list-style-type: none"> 領収書画像添付や郵送等を含む、経費精算に関わる作業をすべてチャットボットとの対話形式で実施 特に、通勤費を実費精算へ変更した企業の負荷削減 	経費精算 出張申請 フライト予約
③ 勤怠・健康管理 コンシェルジュ	<ul style="list-style-type: none"> チャットボットがPCの操作時間や過去の勤怠入力データを参照し、対話形式でユーザーに確認して、勤怠入力を代行 	勤怠入力 勤怠実績照会
④ 人事・総務領域 コンシェルジュ	<ul style="list-style-type: none"> 人事・総務領域における各種申し込みや申請作業において、直接画面を操作したり、書類作成するのではなくチャットボットに依頼することで手続きが完了 	身上変更、名刺発注 健康診断申込 フォルダアクセス権申し込み
⑤ 営業・受発注支援 コンシェルジュ	<ul style="list-style-type: none"> 営業活動や受発注に関する情報の登録・照会、請求書作成などをチャットボットとの対話のみで完了 	営業活動登録、顧客情報照会 与信限度管理、受注登録 請求書作成、取引ステータス照会
⑥ CX向上 コンシェルジュ	<ul style="list-style-type: none"> 顧客接点の1つとしてチャットボットとの対話で購買や申込手続きを完了 行動履歴・ユーザー属性に応じた、パーソナルで能動的なレコメンドを提供 	消費者向けサービス (EC等 各種Webサービス) 各種行政サービス

デジタルコンシェルジュ展開の4ステップ

デジタルコンシェルジュは、蓄積したデータを活用しながら、段階的により効果の大きい業務・サービス領域へ機能を拡張することが可能です。まずは1) 一般的な問合せ対応の自動化により、問合せデータを蓄積し、ユーザーの自動化ニーズの高い業務・サービスを特定します。次に2) 各種手続きの自動化や、3) 能動的でパーソナルなレコメンドによって、従業員の業務効率化や消費者のCX(顧客体験)向上を実現します。また、自社単独の提供から4) 企業横断へのサービス拡大により、バリューチェーン横断の効率化、生活全般を通じたCX向上を実現することが可能です。

