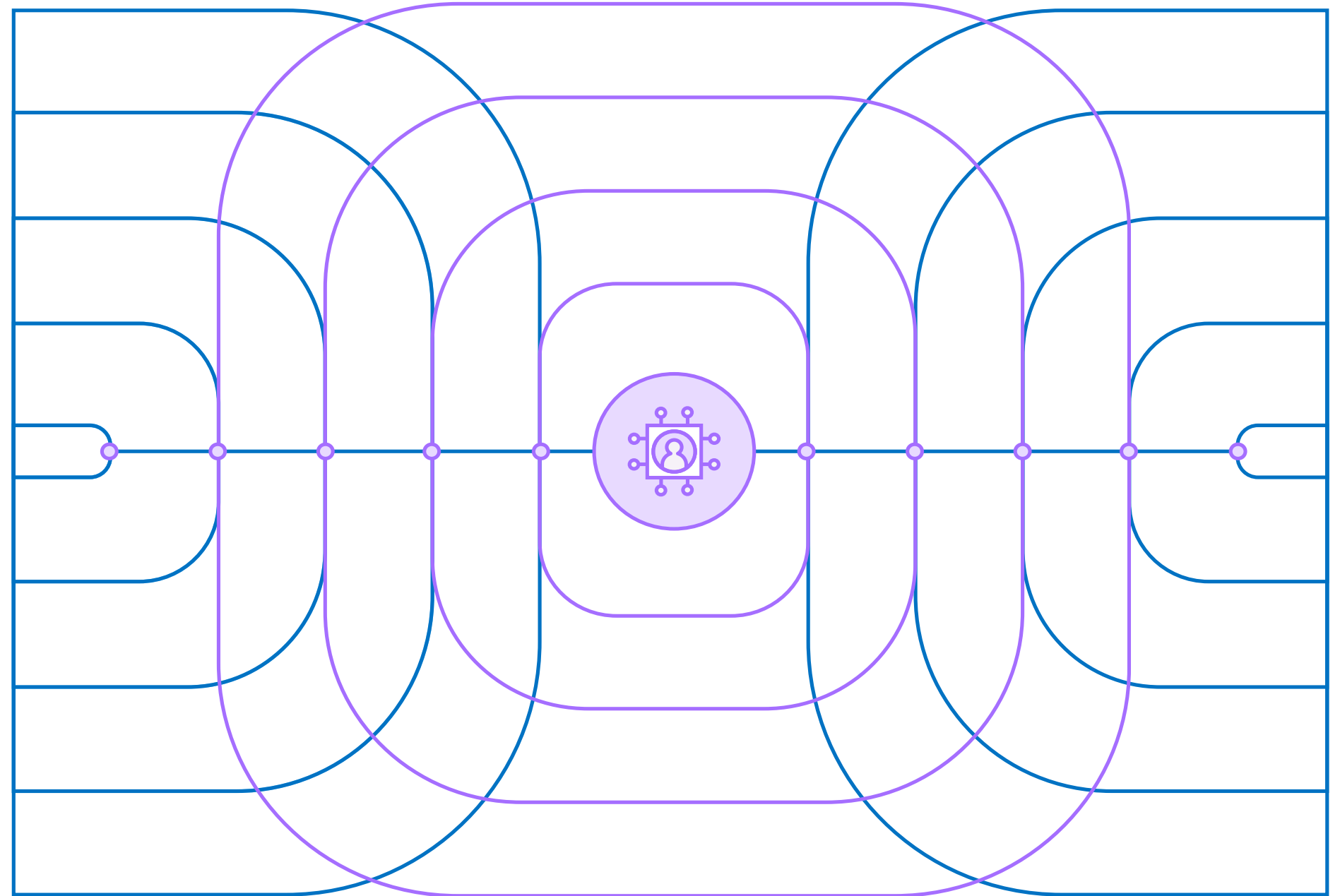




# 当社では、この目標を実現するためにIBM Automationを採用しています

インテリジェント・オートメーションを使用して、興味深いことを実践している企業



# 目次

03	序文
<b>04</b>	<b>オペレーショナル・エクセレンスと効率</b>
05	Electrolux社
06	HEINEKEN社
07	T-Mobile社
08	TINE社
09	ExaVault社
10	BBC Studios社
<b>11</b>	<b>従業員の生産性</b>
12	Primanti Bros社
13	SELTA SQUARE社
14	IBM HR
<b>15</b>	<b>顧客体験</b>
16	BlueShore Financial社
17	FAW-Volkswagen社
18	ABN AMRO銀行
19	Max Mara Fashion Group社

# 序文

卓越していないまでも、効率的にビジネスを行うには、多くの課題があります。世界中のあらゆる規模の企業がデジタル変革を遂げる中で、成長とコスト削減を促進するために、インテリジェント・オートメーションにますます注目しています。

SVP、製品、IBMソフトウェアと共に、さまざまなお客様の導入事例をご紹介できることを嬉しく思います。世界一「最適接続されたビューワー」になることを目指すHeineken社や、インテリジェント・オートメーションと統合を駆使して「業界最大手」と競争しているBlueShore Financial社などのお客様事例は、その熱意と成果で人々を勇気づけてくれます。



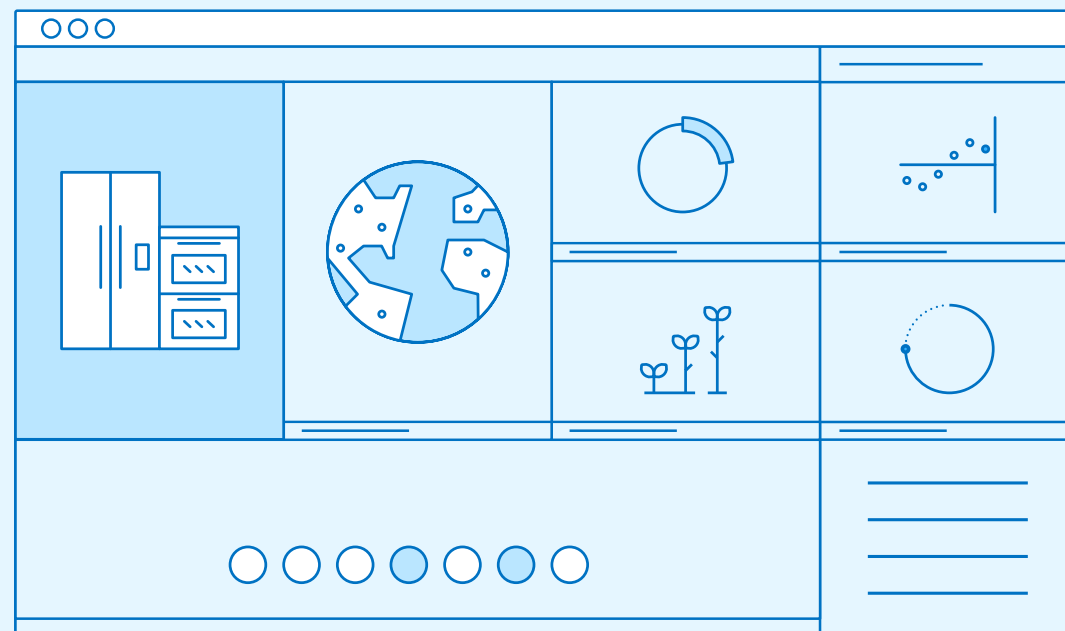
私の好きなお客様事例の1つは、Max Mara社です。同社は、「既製服」のデザイナーズ・ウェアを最初に取り入れたファッション企業の1つです。ボトルネックを解消するためにオーダー・ツー・キャッシュ・プロセスを調整し、より良い購買体験を設計しています。これはプロセス・マイニングが、自動化によって最も高い利益を得られる場所の特定に役立つことを示す、素晴らしい例です。ボトルネックを解消するだけで、Max Mara社はカスタマー・サービス1件あたりの平均コストを最大46%削減しました。そして、まだあります。

自動化の価値は十分に理解されており、自動化の機会は数多くあります。しかし、ROIやビジネス価値につながらない自動化プロジェクトも多く、IBMはそれを変える手助けをしたいと考えています。これらのお客様事例は、適切なタイミングで適切なインテリジェント・オートメーション・ソリューションを適切な問題に適用することによって、具体的なビジネス価値を達成する自動化の成功への真の道を示すものです。

どうぞこの事例集をお楽しみください。そして、より良い働き方とビジネスにとって新しいレベルのパフォーマンスを実現する、インパクトの大きいオートメーションを構築しましょう。

敬具  
Dinesh Nirmal

# オペレーショナル・ エクセレンスと効率



「イベントとインシデントの違いを区分することは、運用の完全なAI管理への第一歩であり、おそらく自己学習技術への最速の投資収益率をもたらすことができるものです」

**Joska Lot氏**  
 グローバル・ソリューション・サービス担当アーキテクト：  
 モニタリングおよびイベント管理  
 Electrolux AB社

当社では、この目標を実現するためにIBM Automationを採用しています

## 伝説的なイノベーターが目指す、AIによるIT運用の完全管理

イタリア北東部にあるElectrolux社の施設から、少人数のチームが巨大で複雑なグローバルITインフラストラクチャーの運用効率をモニターしています。Electrolux社は、日常生活を自動化し革新する新しい方法を発見し続ける中で、AI主導の自動化を採用し、世界中でITの問題を迅速に解決し、コスト効率と製造量をサポートし、さらには環境サステナビリティの積極的な目標に貢献しています。

導入されたソリューション：  
 AIOpsプラットフォーム  
 (IBM Cloud Pak for Watson AIOps)

### 成果

3週間に要していたITの問題を1時間で解決



生産停止時間の削減



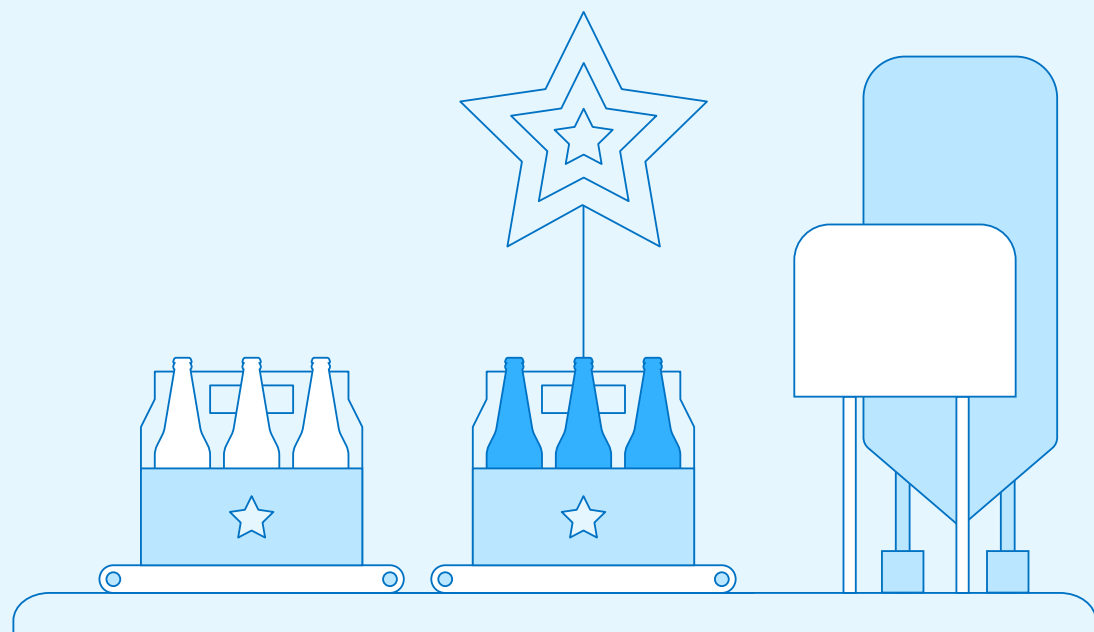
スタッフの専門知識を深める時間を増やす



事業活動から排出されるCO2の75%削減を支援



[全文はこちら→](#)



「最適接続されたブリューワー」とは、私にとって、すべてのアプリケーションとデバイスにデジタル統合を導入するのにかかる時間を最小限に抑えること、統合のための高性能で安定したプラットフォームを提供すること、再利用可能なデジタル統合資産を開発することの3つを意味しています。

**Guus Groeneweg氏**  
デジタル統合プロダクト・オーナー  
HEINEKEN NV社

当社では、この目標を実現するためにIBM Automationを採用しています

## 世界一「最適接続されたブリューワー (Best Connected Brewer)」を目指して

熾烈な飲料業界で競争力を維持するために、Heineken社は、醸造業者、顧客、ビジネス・パートナーの世界的なネットワークを接続する一連の統合機能を開発し、すべての事業会社が、データがクラウドにあるかオンプレミスにあるかにかかわらず、効率的に通信できるようになりました。統合は、バリュー・チェーンのすべてのプロセスとアプリケーションのコミュニケーションを可能にする接着剤であり、同社を世界一「最適接続されたブリューワー」へと後押ししています。

導入されたソリューション:

API管理ソフトウェア  
(IBM API Connect)

戦略、設計、実装サービス  
(IBM Consulting)

成果

数千ものビジネス・クリティカルなアプリケーションを接続

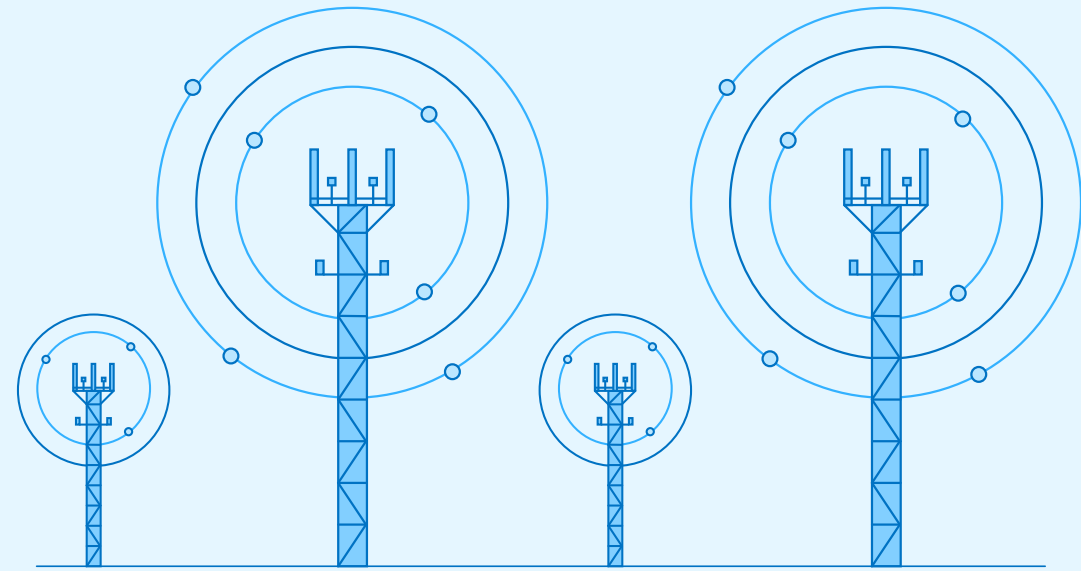


350ブランドのコラボレーションをサポート



APIベースの統合を誰でも利用できるようにする





「当社は全アラーム・ボリュームの90%を、目標としていた実動システムの10分の1の規模で処理できました。」

**Tom Higdon氏**  
T-Mobile社、プリンシパル・イベント・マネジメント・アーキテクト

当社では、この目標を実現するためにIBM Automationを採用しています

## 複雑さを倍増させても 品質を最大化した通信 会社

T-Mobile社は、Sprint社を買収して米国最大の5Gネットワークとなりました。また、競争の激しい通信市場では、合併のための猶予期間をお客様から得ることはできませんでした。T-Mobile社は、全体で一貫した信頼性とサービス品質を提供し続けつつ、2つの大規模ネットワークを統合する必要がありました。目標:事後対応管理から事前対応管理へ、そして最終的には予測管理へと移行すること。T-Mobile社は、最高のネットワーク・パフォーマンスを提供することに重点を置き、毎日発生する数百万件の障害の中から要アクション項目を特定し、ネットワーク管理をこれまで以上に効率化し、ネットワーク自体の信頼性をさらに高めるための最適な方法を模索しました。

導入されたソリューション:

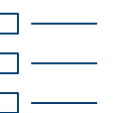
AIOpsプラットフォーム  
(IBM Cloud Pak for Watson AIOps)

成果

平均障害処理時間を5分から19秒に削減

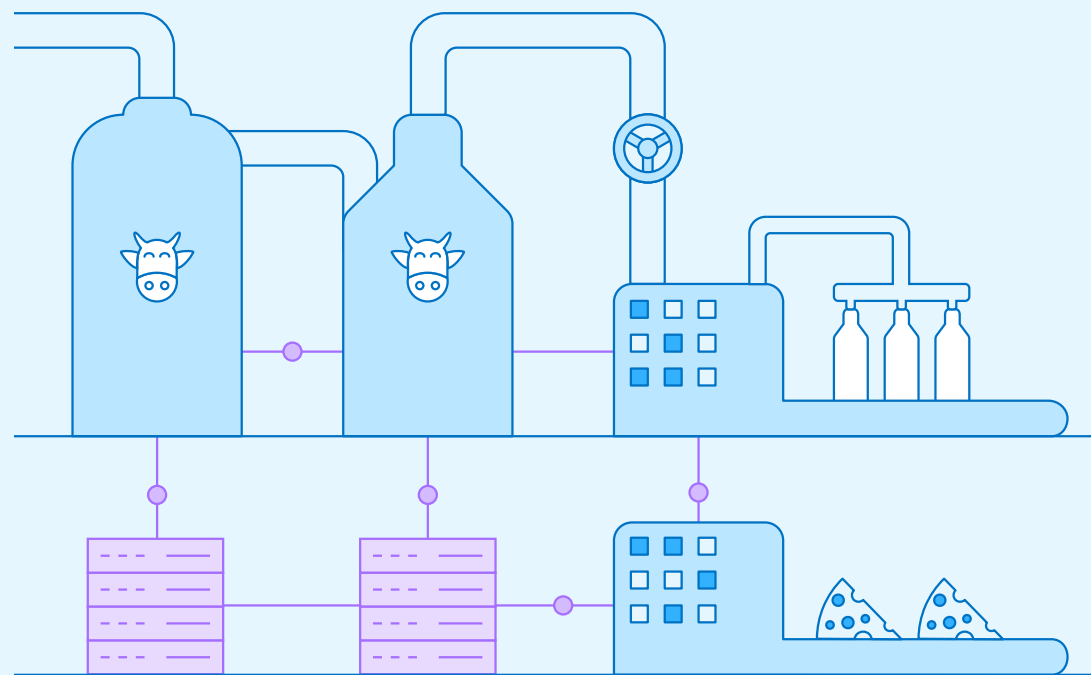


アラーム総量の90%を目標としていた実動規模の1/10で処理



あらゆるレベルで完全なローカル・地理的冗長性を提供





「TINE社のデータを自由化・民主化し、データがシームレスに企業全体を流れるようにして、データを必要としている人が、信頼できる唯一の共通の情報源にアクセスできるようにしたいと考えています。」

**Siri Torgersen氏**  
TINE社、データ・連携部門の責任者

当社では、この目標を実現するためにIBM Automationを採用しています

## アドホックな連携から、 合理化された業務へ

ノルウェー最大の乳製品の生産者、流通業者、輸出業者であるTINE社は、自社の2地点間統合アーキテクチャーでは、バリュー・チェーンの非効率性に対処することが困難であることを認識していました。トラックの積載量一杯まで貨物を積み込むことも、最も効率的なルートをとることも常にできているわけではありませんでした。その結果、牛乳が世界的に有名なTINE社の「ヤールスバーク」ブランドのチーズのような最高価値の商品のために使用されるのではなく、粉ミルクのような低価値の商品用に回されていました。これらの問題を解決するために、TINE社は統合への新しいアプローチを採用し、一元化された統合プラットフォームを構築することで、より柔軟で拡張が容易、かつ効率的な企業になりました。

導入されたソリューション:

API管理ソフトウェア  
(IBM API Connect)

アプリケーション統合ソフトウェア  
(IBM App Connect)

AI搭載ハイブリッド統合プラットフォーム  
(IBM Cloud Pak for Integration)

ハイブリッドおよびマルチクラウド向けメッセージング・ソフトウェア  
(IBM MQ)

成果

満載のトラックで最適化された配送ルートを確立



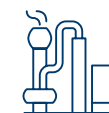
トラック積載作業の効率化



輸送コストの削減

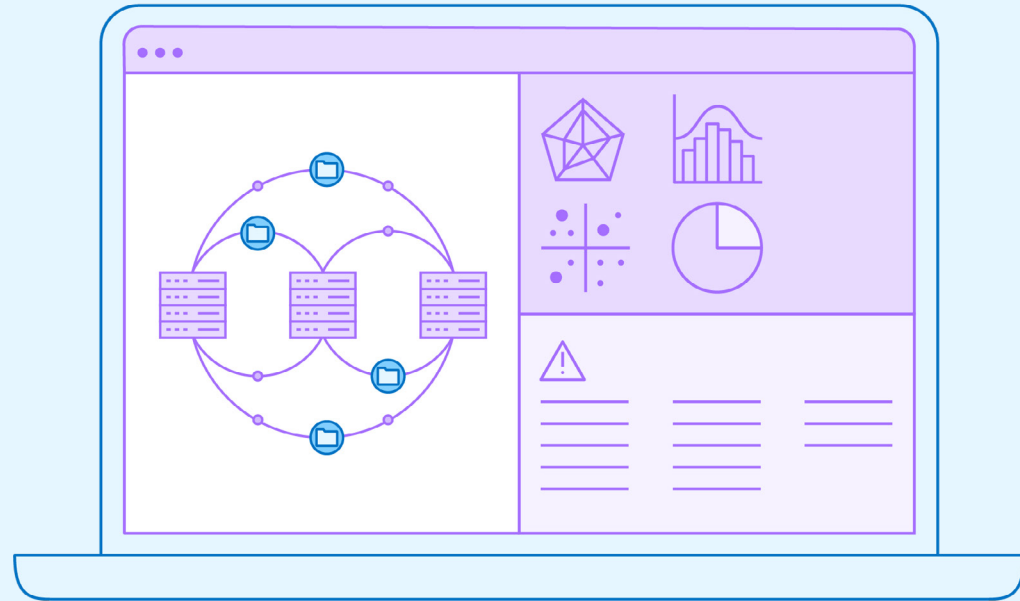


高価値製品への新鮮な牛乳の割り当てを増やす



[全文はこちら→](#)





「処理が大幅に高速化したため、当社の技術的負担が減少しました。私たちのチームは、一日中バグ対応に追われるのではなく、より多くの時間を新しい機能やロードマップの策定に使えるようになりました。」

**Eddie Castillo氏**  
ExaVault社、マーケティング責任者

当社では、この目標を実現するためにIBM Automationを採用しています

## 一日あたり数十億件の 基幹業務のファイル転送を処理するには、一秒一秒が重要になります

ExaVault社は、基幹業務のFTPとファイル共有のソリューションを、100カ国以上の国でさまざまな企業に提供しています。同社のAPIは、1分あたり平均3万5,000件のリクエスト、1日あたり5,000万件を超えるコールを処理します。ファイル転送は自動化されていますが、転送元と転送先の双方が、これらの自動化に依存してそれぞれのビジネスの意思決定を行っています。それらの自動化がダウンすれば、お客様に金銭的な損失が生じ始めます。

ExaVault社は、お客様に遅延のない優れた体験をしていただくために、APIのパフォーマンス、追跡エラー、デバッグ、発信アラートをモニタリングする、より優れたソリューションを模索しました。

導入されたソリューション:

自動申し込み性能ソフトウェアモニタリング  
(IBM Instana Observability)

成果

顧客に影響を与えるバグの平均解決時間 (MTTR) が56.6%減少



アップタイムが大幅に改善され、99.99%を達成



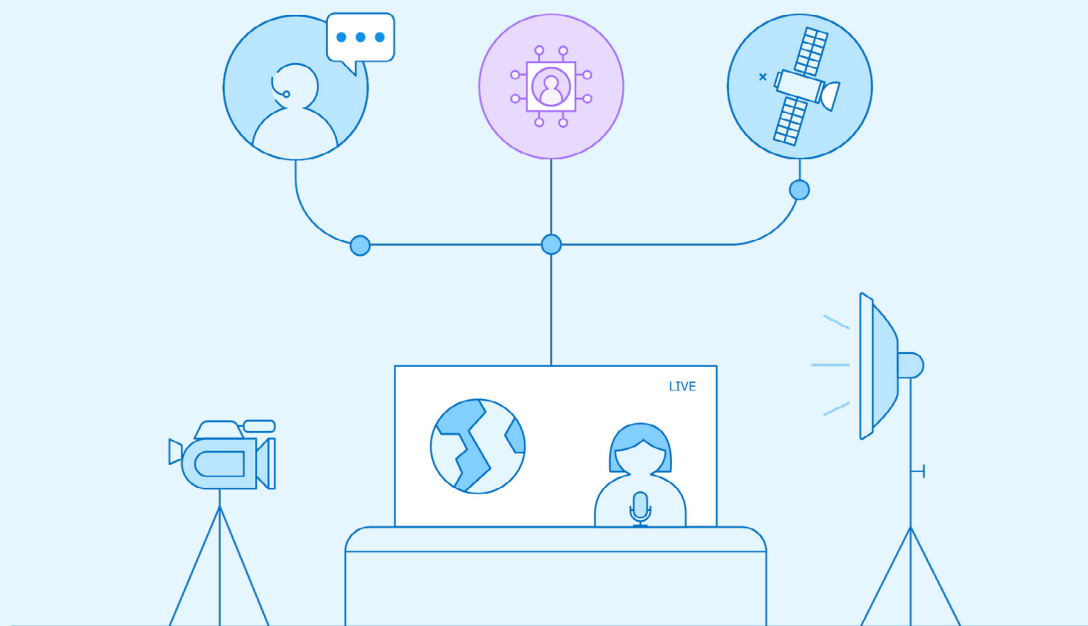
技術スタック全体にわたる完全な可視性を獲得



未知のバグを発見



[全文はこちら→](#)



「…私たちのチームは、火消しに追われるのではなく、戦略的なイニシアチブを追求する取り組みに焦点を当てられるようになりました。」

**Porsche Waddell氏**  
BBC Studios社、サーバー・ストレージ担当マネージャー

当社では、この目標を実現するためにIBM Automationを採用しています

## インテリジェント・オートメーションの実装により、アプリケーションがプライムタイムにいつでも確実に対応可能

大手放送局のBBC Studios社は、世界中の視聴者に情報を提供し、何かを学んでもらい、その上で刺激を与えられるようなコンテンツを一貫して発信することを使命としています。しかし、その使命は、容量の95%を超えて稼働するオンプレミス環境によって傷つき、アプリケーションのパフォーマンスの問題が頻繁に発生することで損なわれていました。同社は、コストを最小限に抑えつつ、同時にアプリケーションのパフォーマンスを1日24時間365日確実に維持する方法を見つける必要がありました。そして同社はAI搭載の自動化を始めたことにより、問題が生じている原因についての理解を深めると共に、サイズ変更や配置のためのアクションを実行できる場所を特定できるようになったため、環境を最大限に効率的かつ高性能な状態に戻すことができました。

導入されたソリューション:

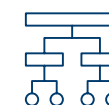
アプリケーション・リソース管理 (ARM) ソフトウェア  
(IBM Turbonomic)

成果

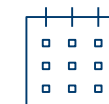
エンド・ユーザーのクレームを大幅に減らし、ダウンタイムを解消



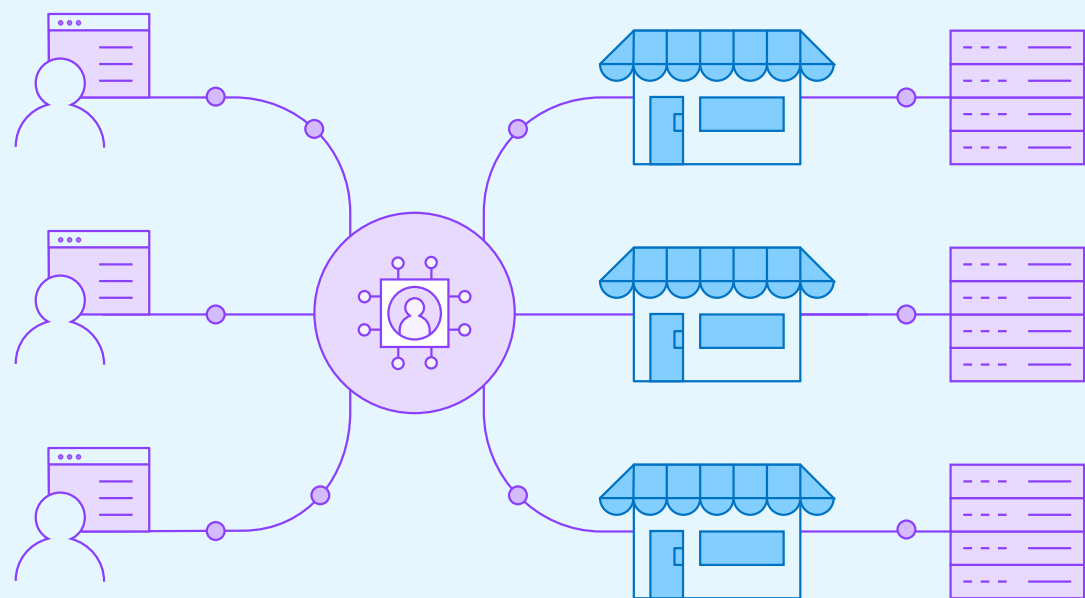
エンド・ユーザー環境のフルスタック・ビューを取得



戦略的なイニシアチブを追求するための、多くの時間を獲得



# 従業員生産性



「人間だと年間2,000時間を要する作業でもボットはその時間を全く必要としないため、文字通り時間という贈り物を与えてくれます。通常、時間は買えないと言われます。私に言わせれば、時間は購入可能なのです」

**Jimmy Hewitt氏**  
Salient Process社、シニア・オートメーション・アドバイザー

当社では、この目標を実現するためにIBM Automationを採用しています

## 時間を節約し、競争上の優位性を得て、考え、計画し、変革する

ピッツバーグに本拠を置く象徴的なレストラン・チェーン、Primanti Brothers社は、89年の事業でイノベーションという点では常に適切なことをしてきました。それは例えば、特製サンドウィッチにフライドポテトやコールスローを提供したことなどです。地域経営チームが非効率的なマニュアルでの売り上げ・勤務報告書の作成を課せられていることを認識した際に、持ち前の革新的な精神をバックオフィス業務の自動化にも適用し、AIを活用して時間とコストを削減しました。この新たなソリューションは、2週間以内に導入されました。3カ月後には導入コストを回収できました。今では同社の地域統括部長はデスクで作業する代わりに、彼らの「ファン」(お客様) に最高の体験を提供することに、より多くの時間を費やすことが可能になっています。

導入されたソリューション:

AIを活用したロボティック・プロセス・オートメーション・ソフトウェア(IBM Robotic Process Automation)

成果

年間2,000時間の節約



3カ月で100%のROI

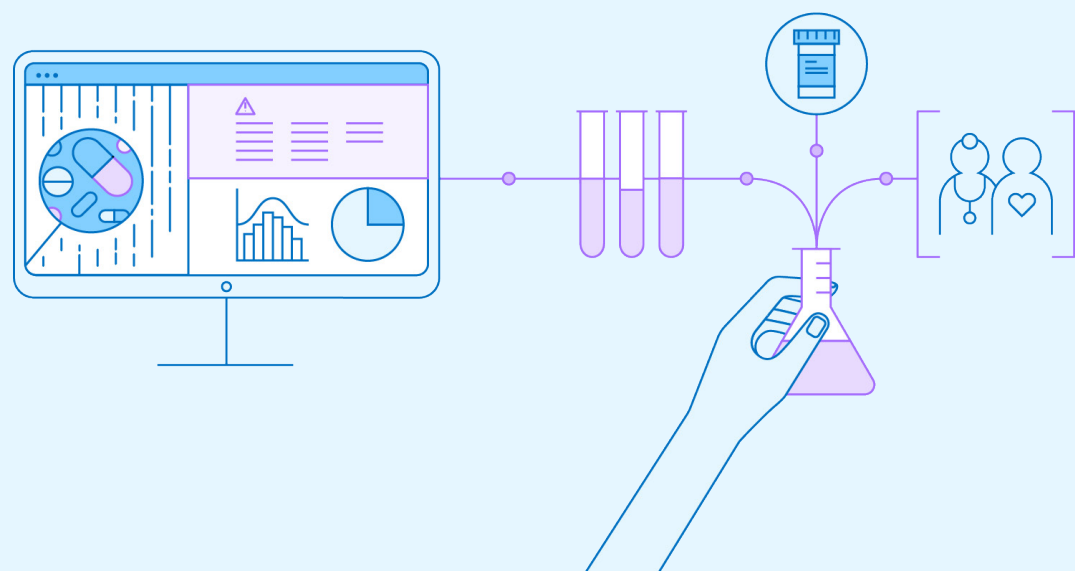


8万4,000米ドルのコスト削減



毎日40枚の正確なレポートを生成





「情報に基づいてどのように行動するかを決定するのは、現在も人間の専門家です。彼らは、その鍵となる情報に、より迅速にアクセスできるようになりました。」

**Min Kyung Shin氏**  
SELTA SQUARE社、代表取締役 (CEO)

当社では、この目標を実現するためにIBM Automationを採用しています

## 医薬品の安全性をモニタリングする、まったく新しい自動化プロセス

業界をリードする韓国の製薬研究開発会社である、大熊製薬 (Daewoong Pharmaceutical) は、世界中の人々に対する医薬品の安全性を向上させ得る重要なプロセスを革新する新会社、SELTA SQUARE社の立ち上げを支援しました。これはファーマコビジランス (PV) と呼ばれる処理で、薬物の悪影響を検出・報告し、それらの影響を評価、理解、および防止するために法的に義務付けられた作業分野です。

SELTA SQUARE社は、インテリジェントRPAソフトウェアを使用し、製薬会社が消費者の安全を確保する方法を一変させる可能性のある、自動化されたPVサービスを運営しています。

導入されたソリューション:

ロボティック処理自動化 (RPA) ソフトウェア  
(IBM Robotic Process Automation)

成果

ファーマコビジランス (PV) 処理のスピードが4倍に向上



文献の検索時間を5分から1分に短縮

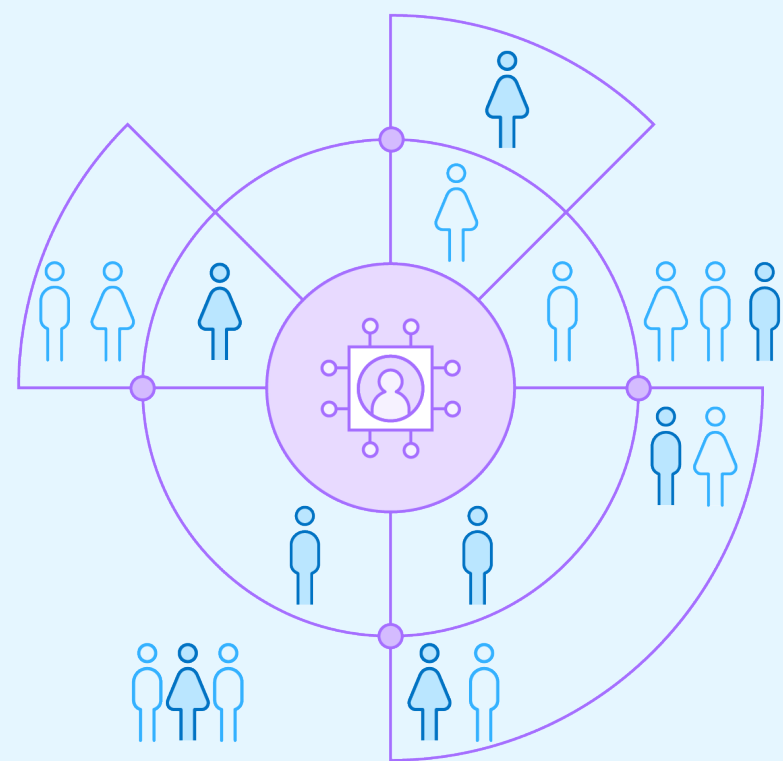


専門家がPVの品質強化に取り組める時間の増加



より安全な医薬品の提供に貢献





「この手作業は、私たちの実際の業務に立ち  
はだかる、時間と労力における大きな障害と  
なっていました。」

**Jeri Morgan氏**  
IBM HRビジネス・パートナー

当社では、この目標を実現するためにIBM Automationを採用しています

## デジタル・ワーカー使用 により人事の未来を創出

HiRoと呼ばれるデジタル・ワーカーは、事業部門の人材開発、人材確保を支援するIBMのHR部門の従業員の日々の業務を、劇的に変革しています。これらのHRの専門家たちは年に4回、大規模なワークロードに直面していました。その内容は、さまざまなシステムから静的データを収集しなければならない、四半期ごとの昇進処理でした。この処理には、毎四半期12週の内10週間が費やされていたため、戦略的な人材計画などのその他の職務に深刻な時間的制約をもたらしていました。HiRo導入前は、約8時間をかけて、従業員である各マネージャーが必要なデータを収集し、関連する指名フォームに記入していました。HiRo導入後は、約1時間で、彼らはデータ収集およびデータ入力作業を完了できるようになりました。10週間かかっていたその処理作業は、5週間で終了しました。

導入されたソリューション:

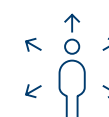
デジタル・ワーカー・ソフトウェア  
(IBM Watson Orchestrate)

成果

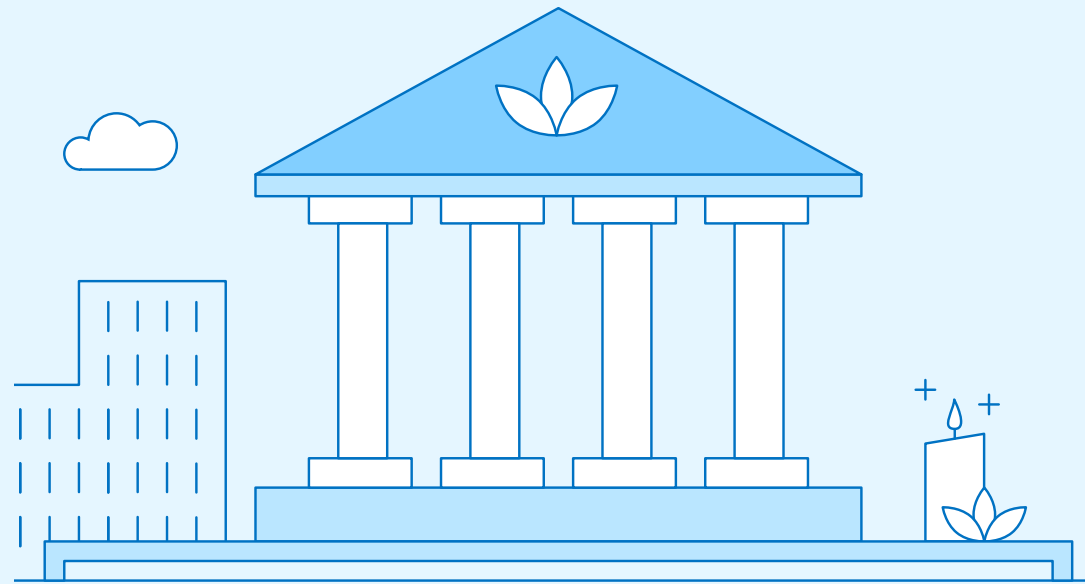
限定的なパイロットでは、四半期で1万2,000時間を節約し、かつて10週間かかっていた処理を5週間で完了



反復的な手動のタスクが処理されることで、人間の仕事が向上



# 顧客体験



「インテリジェントな統合と自動化という戦略により、BlueShoreは業界最大手と競争することができ、今後も成長を続ける中で、より競争力を高めることができるでしょう」

**Fred Cook氏**  
最高情報責任者  
BlueShore Financial社

当社では、この目標を実現するためにIBM Automationを採用しています

## スパのラグジュアリー感と銀行の有用性を両立させる

人間味のないスクリーンがますます普及していく中で、BlueShore Financial社は、逆に、より人間的な顧客体験へと舵を切っています。従業員が十分な時間をかけてお客様と強い結びつきを築けるように、BlueShoreでは、お客様のオンボーディング、融資の組成、監査活動などの主要プロセスにおいて、ルーチンや反復的なタスクの実行を改善する必要がありました。書類の山は、ゆったりしたペースとパーソナライズされたケアに置き換えられています。

導入されたソリューション:

モジュラー・ビジネス自動化プラットフォーム  
(IBM Cloud Pak for Business Automation)

クラウドネイティブのコンテンツ・マネジメント・ソフトウェア  
(IBM FileNet Content Manager)

成果

融資金額が250%増加



より多くの時間をかけてお客様のために製品をカスタマイズ



クロス販売が167%増加

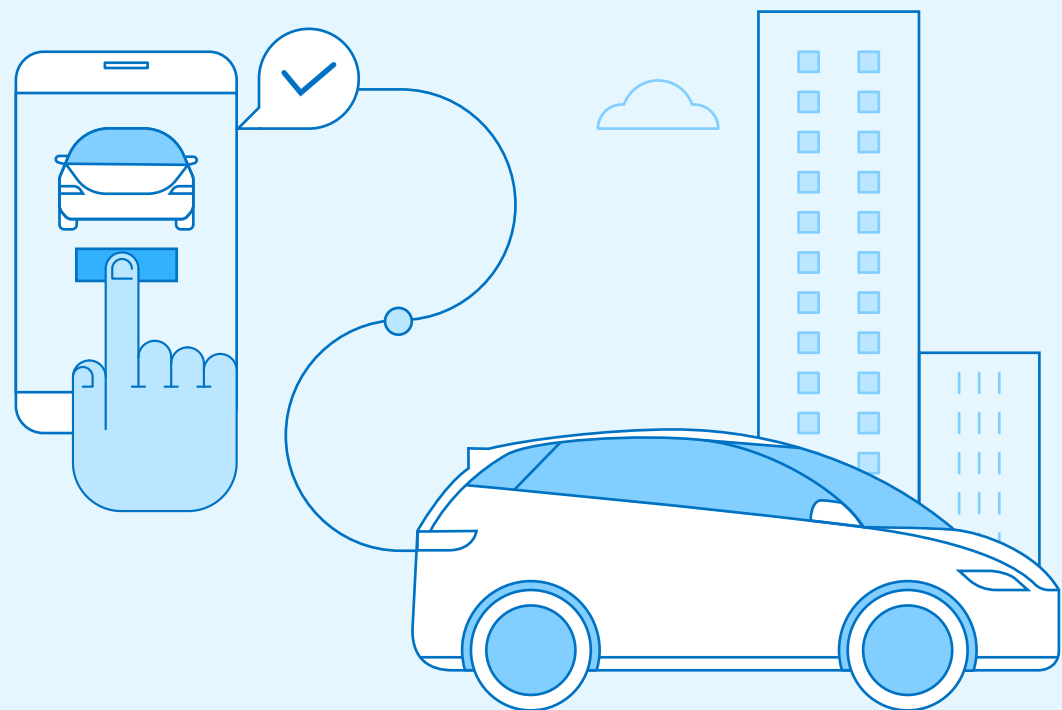


ペーパーレス化で年間30万カナダドルを削減



[全文はこちら→](#)





「私たちは、デジタル・テクノロジーとデジタル・データを活用したすべてのタッチ・ポイントにおいて、魅力的な顧客体験を生み出しました」

**Weiping Jin氏**

インターネット・アプリケーション開発、管理サービス部門マネージャー、成都研究開発センター責任者  
FAW-Volkswagen社

当社では、この目標を実現するためにIBM Automationを採用しています

## クルマの注文から運転まで、シームレスでモダンなドライビング体験

FAW-Volkswagen社には、「自らを変革することで、変わりゆく自動車産業の最前線に立つ」という、明確な目標があります。同社の目的は、初めてのお客様を生涯のお客様に変えるプレミアムな顧客体験を提供することです。それは、車両のソフトウェアと、ストリーミング・メディア、駐車場、EV充電、ナビゲーション・サービスなどのドライバー・サービスのエコシステムとの間のシームレスな統合から始まります。また、同社の記録システムをFAW-Volkswagen社のすべての車両モデルの常に進化するソフトウェアに接続するバックエンド統合も含まれています。その結果、より便利でシームレスなドライバー体験が得られます。

導入されたソリューション:

AI搭載ハイブリッド統合プラットフォーム  
(IBM Cloud Pak for Integration)

マルチクラウド・コンテナ開発プラットフォーム  
(Red Hat OpenShift)

戦略、設計、実装の各サービス  
(IBM Consulting)

成果

VWとJetta Appの新規ユーザー数300万人突破

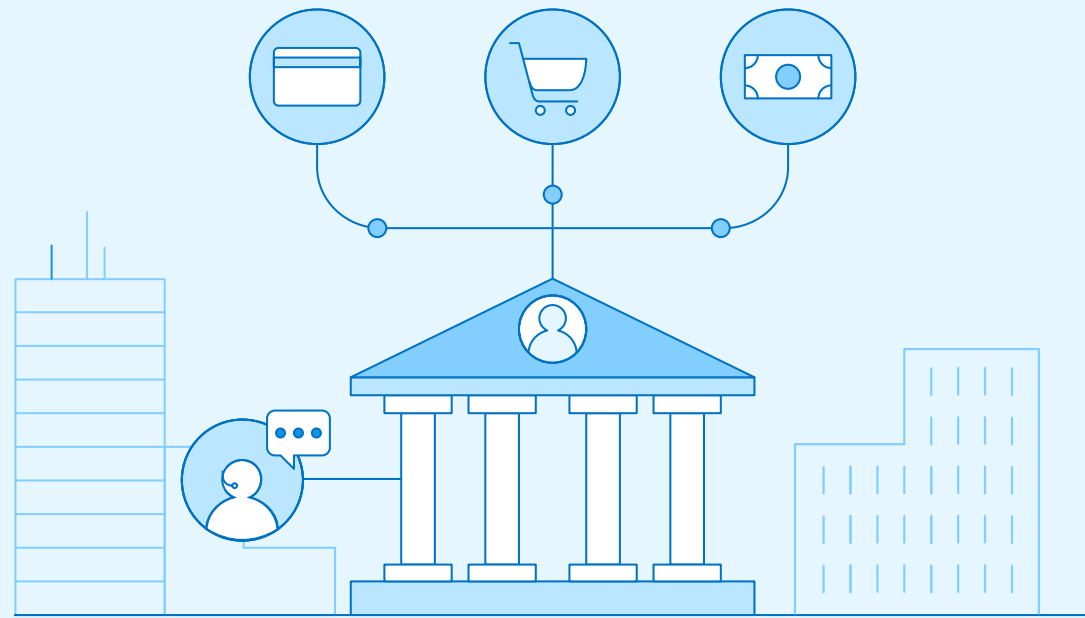


150人以上のデジタル・イノベーション・チームの構築と育成



エコシステム・パートナーのオンボーディングを数カ月から数週間に削減





「これは旧来のプロセスをデジタル化するだけではありません。Anna（バーチャル・エージェント）は、デジタル時代に個人のお客様向けの銀行（パーソナル・バンク）になるという当行の戦略にぴったりの存在です。」

**Jeroen Das氏**  
ABN AMRO Bank NV、対話型AIの製品所有者

当社では、この目標を実現するためにIBM Automationを採用しています

## バーチャル・エージェントの活用による競争力のある顧客体験の創出

フィンテック専門企業に顧客を奪われないために、オランダの銀行大手ABN AMROは、デジタル時代のパーソナル・バンクを目指しています。デジタル変革の第一歩として、バーチャル・エージェントの1人であるAnnaは、人間のアドバイザーがお客様からの複雑な問い合わせに集中できるよう時間を確保するだけでなく、同銀行の技術投資が正しかったことを証明し、お客様のオンボーディングなど、より多くのビジネス・ケースでのAIの活用に着想を与えています。

導入されたソリューション:

会話型AIプラットフォーム  
(IBM Watson Assistant)

自動検索・コンテンツ分析ソフトウェア  
(IBM Watson Discovery)

戦略、設計、実装の各サービス  
(IBM Consulting)

成果

Annaはお客様のリクエストの90%にオランダ語または英語で答えている



AnnaのNPSで50以上



ライブ・アドバイザーは、より多くの時間をかけお客様からの複雑な問い合わせに対応



より良いクライアントの洞察と理解





「プロセス・オートメーションへの戦略投資は、お客様が期待するようになってきた高品質なデジタル体験を提供する上で、不可欠のものとなります。IBM Process Miningのおかげで、私たちは、お客様と当社双方の今後のビジネスにとって、自動化することで最も高い利益が得られる処理について、特定できる強力なツールを得られました。」

デジタル・オペレーション責任者  
Max Mara Fashion Group社

当社では、この目標を実現するためにIBM Automationを採用しています

## プロセスの改善をROI 主導で設計することによる、購入体験向上の実現

処理の潜在的な改善に関するヒート・マップを想像してみれば、Max Mara Fashion Group社で真っ赤になるゾーンは、オーダー・トゥ・キャッシュ(O2C)、つまり注文処理から顧客サービスまでの部分でした。O2C処理を改善するために、彼らは、自動化することで最も利益の出る処理内容を正確に示し、固有のプロセスが主要な運用上の測定基準にどのように影響を及ぼす可能性があるのかについて、データに基づいて予測することを必要としました。これにより彼らは、どこから行動を始め、それらの各行動のビジネス・ケースがどのようになるのかについて知っているという自信を得ることができました。

導入されたソリューション:

プロセス・マイニング・ソフトウェア  
(IBM Process Mining)

成果

自動化に最適な処理において、反復している部分を特定



ボトルネックを解消することで、カスタマー・サービスの時間を最大90%短縮し、1件あたりの平均コストを46%削減できたことを実証



当社では、この目標を実現するためにIBM Automationを採用しています

## 自動化の成功事例を 作り上げてください

IBM自動化イノベーション・ワークショップに参加し、インテリジェント・オートメーションを使って、ビジネスと人々のパフォーマンスを新しいレベルへと引き上げる方法を見つけてください。

この無料イベントは、インパクトのあるオートメーションから最大限の価値を引き出すために、IBMのエキスパートによるカスタマイズされたコンサルティングです。ワークショップで行うこと:

- 自動化のこれからについて学ぶ
- 業界のベスト・プラクティスを聞く
- デザイン思考セッションに参加する
- お客様のビジネスに合わせたアクション・プランを取得する

インテリジェント・オートメーションを使って、ビジネス改善のための新しい方法を見つけてください。

[詳細はこちら→](#)

© Copyright IBM Corporation 2023

日本アイ・ピー・エム株式会社  
〒103-8510  
東京都中央区日本橋箱崎町19-211

米国で制作  
2023年2月

IBMおよびIBMロゴは、米国およびその他の国における International Business Machines Corporationの商標または登録商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、[ibm.com/trademark](https://www.ibm.com/trademark) をご覧ください。

本資料は最初の発行日時点における最新情報を記載しており、予告なしに変更される場合があります。すべての製品が、IBM が営業を行っているすべての国において利用可能なものではありません。

本書の情報は「現状有姿」で提供されるものとし、明示または暗示を問わず、商品性、特定目的への適合性、および非侵害の保証または条件を含むいかなる保証もしないものとしします。

IBM製品は、IBM所定の契約書の条項に基づき保証されます。

