

第35回 IT 戦略総合大会 セミナーレポート

業務代行 AI、画像認識 AI、
サブスク運用システムが変革する
ビジネスプロセス

2020年2月7日、公益社団法人企業情報化協会（IT協会）主催の「第35回IT戦略総合大会 -経営とITの融合を目指して-」が開催され、NTTコムウェアが3つの講演を行いました。

- 1.AIを現場に合わせて導入、請求伝票確認業務の自動化を実現
- 2.SDGsへの取り組みを加速する画像認識AI「Deeptector®」
- 3.サブスクリプションビジネスのプロセス改革を推進する「Smart Billing®」

AIを現場に合わせて導入、請求伝票確認業務の自動化を実現 Face to Face コミュニケーションが成功の鍵

エンタープライズ事業本部 金融システム部 部門長の岡部は、DX（デジタルトランスフォーメーション）への取り組みとして、日本カーソリューションズ株式会社（以下NCS社）との協創事例『AIを活用した膨大な整備データ確認業務の自動化』について紹介しました。

NCS社はオートリースのビジネスを軸に、業界のリーディングカンパニーとして事業を展開しています。そのため、提携整備工場からの請求が増え、請求内容を確認する業務はマンパワーの限界を迎えていました。また、車種や提携する整備工場が多様化するにつれて、確認業務の難易度も増し、熟練者に頼った体制が業務継続性の大きな課題となっていました。

NTTコムウェアは、NCS社と協同で、この課題を解決するために、請求伝票の確認業務をAIに代行させ、業務革新を起こすモデルを開発しました。業務モデルを検討する上で最も知恵を絞ったポイントは岡部は、「AIにより、伝票確認業務に革新を起こすが、整備工場の業務には影響を与えないことだ」と訴えました。

システム開発はアジャイルベースで進められましたが、「現場の十分な理解が得られない」という事態を回避するため、NCS社のシステム部と連携し、毎日現場へ訪問・会話すること、小さく始めて検証を繰り返しゴールに近づくことで信頼関係を高めていったと振り返ります。



岡部 匡雄
NTTコムウェア株式会社
エンタープライズビジネス事業本部
金融ビジネス部
部門長

第35回IT戦略総合大会 セミナーレポート
業務代行AI、画像認識AI、サブスク運用システムが変革するビジネスプロセス

また、AIの判定精度を高めるアーキテクチャーのポイントは、過去の業務ログからベースを作り、ヒアリング・検証により精度を向上させたことに加えて、インプットデータの“ゆらぎ”を排除する仕組みを導入したことだといいます。その結果、月10万件の請求伝票確認の60%自動化を実現したと説明します。さらにシステム導入後、NCS社と整備工場の双方の現場から導入を評価する声が届き、Win-Winの関係づくりにも貢献できたといいます。

講演の最後に、岡部は、本取り組みの成功の鍵である、信頼関係を生むための「Face to Face コミュニケーション」を続け、「企業価値向上へ今後も貢献としていきたい」と締めくくりました。

公益社団法人企業情報化協会主催の2019年度IT賞(マネジメント領域)を受賞しました。

「オートリース業界初、AIを活用した請求伝票確認業務の自動化
～「業務代行AI」による業務効率化と新たな企業価値の創造」



SDGsへの取り組みを加速する画像認識AI「Deeptector®」 ～社会課題解決で豊かで活力ある未来へ～

ネットワーククラウド事業本部サービスプロバイダ部 統括課長の宮下は、SDGs(持続可能な開発目標)を中心とした社会課題解決への取り組みとして、画像認識AI「Deeptector®」の適用事例を紹介しました。

1つめは、製造業における製品外観検査の適用事例です。製品外観検査では画像検査装置の他に、人による目視検査も行われており、検査品質の向上・効率化、生産体制の維持が課題となっています。「Deeptector®」の導入で目視点検作業について30%の省力化と検査品質のさらなる向上を実現しました。

2つめは、道路不具合点検への適用事例です。自治体では定期的に道路の点検を実施していますが、その維持管理業務には人件費の他に専用車両や専用機器が必要となりコストがかかります。「Deeptector®」を使った道路の不具合点検サービスでは、一般車両に市販のビデオカメラとGPSロガーを搭載して走行することで、AIが道路の不具合を検出するので、道路の維持管理業務の低コスト化が可能です。



宮下 直也
NTTコムウェア株式会社
ネットワーククラウド事業本部
サービスプロバイダ部
統括課長

第35回IT戦略総合大会 セミナーレポート
業務代行AI、画像認識AI、サブスク運用システムが変革するビジネスプロセス

3つめは、密漁監視への適用事例です。密漁は年々増加し被害額は年間4,000~5,000億円に上るといわれています。組織的かつ巧妙な手口の密漁に対して、ドローンを使った密漁の監視抑止サービスが提供されており、そのサービスに「Deeptector®」が採用されています。赤外線カメラを搭載したドローンが海上を撮影し、その画像を「Deeptector®」に解析させ不審船や不審者を発見すると通知するという仕組みです。ドローンとAIの組み合わせにより密漁対策費の50%削減を実現しました。

4つめは、食事アドバイスサービスへの適用事例です。スマートフォンで撮影した食事画像を送ると食事アドバイスを受けられるサービスの提供に、「Deeptector®」が採用されています。これまでは、管理栄養士が目視で食事画像を確認しており大きな負担となっていましたが、「Deeptector®」導入により、管理栄養士の作業時間70%削減に成功しました。

最後に宮下は、「人の目を代替するAIとして、Deeptector®はさまざまな社会課題を解決してきました。今後もSDGsを達成し豊かで活力ある未来をめざしていきます」と抱負を述べました。

公益社団法人企業情報化協会主催の2019年度IT賞(社会課題解決領域)を受賞しました。

「人の目による判断をAI化する画像認識『Deeptector®』
 ~社会課題解決に向けた取組み~」



サブスクリプションビジネスのプロセス改革を推進する「Smart Billing®」 ~サブスクを成功に導く“持続可能な運用プロセス”~

テレコムビジネス事業本部ビジネスソリューション部 顧客料金ビジネスユニット長の長尾は、サブスクリプションビジネス(以下、サブスク)のプロセス改革を推進する「Smart Billing®」を紹介しました。

はじめに、サブスクを始める上で、サービス事業者が本来注力すべきは「サブスク特有の投資回収期間を踏まえた”事業計画策定”、顧客提供価値を中心においた”ビジネスモデル検討”、そして、柔軟に選択でき顧客満足・成功に繋がる料金体系などの”サービス仕様検討”まで、つまり、”サービスをいかに作り上げるか”がポイント」と指摘します。

次に、サブスクの運用プロセスの特徴について「サービスを継続して提供するサブスクにおいて、一番労力を要するのは”受注後のプロセス”です。サブスクビジネスの成長を支えるには、”持続可能な運用プロセス”が必要なのです」と説明しました。



長尾 憲幸
 NTTコムウェア株式会社
 テレコムビジネス事業本部
 ビリングソリューション部
 顧客料金ビジネスユニット長

第35回IT戦略総合大会 セミナーレポート
業務代行AI、画像認識AI、サブスク運用システムが変革するビジネスプロセス

特に運用プロセスにおいて、サービス事業者が顧客と継続的な関係性を築くためには、顧客を起点とした適正な契約管理や多様な収納手段に対応しながらも、信頼失墜につながる誤請求や収納管理の漏れを防止することが重要であると強調します。また、KPIを設定し、測定・分析・改善して顧客との関係性を見直してアクションをとることが、収益性を高めるポイントだといいます。

「Smart Billing®」は、そのようなサブスクビジネスの運用に必要な一連の機能をSaaSとして提供しています。長尾は、「請求書は企業の顔でありミスは許されません。また、仕組みを一から作り上げるのは困難です。「Smart Billing®」は、毎月の請求額計算や入金消込を自動化することができ、口座入金、口座振替、クレジットカード、コンビニ払い等の決済サービスとの連携にも標準対応しています」と説明します。

講演の最後に、長尾は、「サブスクリプションへの変革は、皆さまにとってビジネスモデルを大きく変える、失敗の許されないチャレンジです。NTTコムウェアは、皆さまの信頼できるパートナーとしてサポートしていきます」と締めくくりました。

- ※ 商品およびサービスの内容は、予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- ※ 「Deepdetector」、「Smart Billing」は、NTTコムウェア株式会社の登録商標です。
- ※ その他、記載されている社名、商品名などは、各社の商標または登録商標である場合があります。
- ※ 所属部署、役職等については、取材当時のものです。

