

## 報道用資料

株式会社アイティフォー

**[新製品] コンタクトセンター、管理部門の業務を自動化する管理業務自動化システム  
～人間 30 人以上の処理能力「ナイス・ロボティックオートメーション」～**

株式会社アイティフォー（東京都千代田区、代表取締役社長：東川 清）はコンタクトセンターにおいて、バックオフィス（注 1）で働く管理部門が行うべき業務を自動化する管理業務自動化システム「ナイス・ロボティックオートメーション（NICE Robotic Automation・注 2）」を本日より販売開始します。サービスなどの申し込みを電話で受けた後に管理部門が行うべき業務、例えば、「住所、氏名などの申し込み情報をお客さま情報からコピー＆ペーストしてシステムの入力窓へ入力→登録が終わったらメールシステムを起動→適切な宛先、件名、本文を入力→お客さまへ通知メールを送信」などの一連の作業をあたかも人間が PC を操作して作業するように自動化します。価格は 100 席のコンタクトセンターの場合、税込みで一式 2 億円から。一式で人間 30 人以上の処理能力を持ちます。当社では本製品を本日から今後 1 年間で 3 社から受注することを目標とします。

**◆あたかも人間が行うように PC を操作**

本システムでは、人間が PC で行うすべての操作を自動化することができます（注 3）。例えば次のような操作が可能です。「マウスによるクリック操作」「入力窓への入力」「コピー＆ペースト」「アプリケーションの起動とログイン、ログアウト」「ウェブサービスの参照やデータベースへのクエリー（処理要求）の発行」。従来、これらの操作を自動化するためには、複数のアプリケーションを統合したシステムを新たに構築しなければならず、それには高額な費用と開発期間が必要でした。本システムの採用により事前に簡単な記録を行うだけで、システム構築と同等の自動化を実現します。

**◆人間の PC 操作画面を記録して操作手順を学習**

PC 操作記録ツール「リアルタイムデザイナー（Real-Time Designer）」を用いて操作手順を学習させます。人間が行う管理業務の手順に沿って PC を操作すると、起動したアプリケーション名を記録、入力窓に文字列が入力されると、入力窓のフィールド名と文字列がどこからコピー＆ペーストされたか、などの情報を次々とリアルタイムで記録していきます。入力窓への入力内容によってその後の操作が分岐する場合は、If...Then...Else の方式ですべての操作を記録していき、分岐の条件を事前に設定することで、人間と同様の判断を行いながら、操作を行わせることができます。

**◆人間約 30 人以上の処理能力**

本システムは今まで人間が 15 分（900 秒）かけて行っていた一連の作業を 30 秒程度で自動処理することができます（当社試算）。900 秒／30 秒＝30、すなわち 30 人分の処理能力となります。オフィスや PC などのコストを含めて人員 1 名の維持コストを年間 800 万円で試算すると、800 万円×30 人＝2 億 4,000 万円となり、本製品への投資額は 10 カ月で回収できる計算となります。人間の 8 時間労働に対し、24 時間稼働させることができるため、投資効果はさらに大きくなります。また、管理部門へ作業を依頼する場合に比べ、大幅短い時間で処理を終えることができるため、お客さまへの返答スピードが他社との差別化要因になる業務には特に適しています。

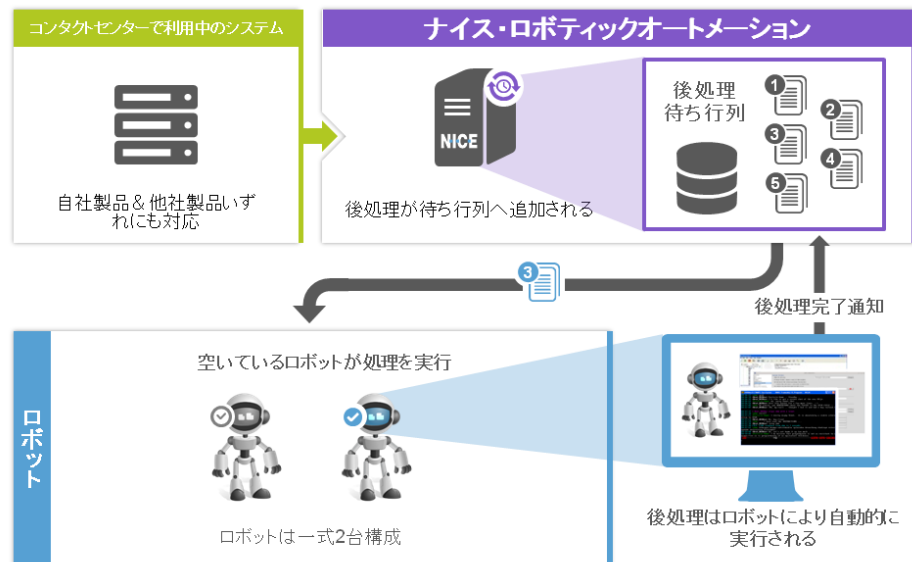
---

\*本件に関する報道機関からのお問い合わせ先\*株式会社アイティフォー（東証第一部 4743）東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル  
広報部：03-5275-7914 Email：kouhou\_ml@itfor.co.jp

(注1) バックオフィスとは、コールセンターのオペレーターなど対外的な顧客対応を行う部門（フロントオフィス）に対し、事務処理や会計、管理業務などを行う部門のことをいいます。

(注2) 「ナイス・ロボティックオートメーション（NICE Robotic Automation）」はナイスシステムズ社（イスラエル）の製品です。

(注3) 操作できるのは「Microsoft.NET」および「Java」に対応したアプリケーションが対象となります。受注にあたっては、お客さまが操作したいアプリケーションの動作テストを事前に当社が行います。



ナイス・ロボティックオートメーション概念図

【プレスリリース URL】 <http://www.itfor.co.jp/ne/news/index.asp?nr=150416a>

このプレスリリースのコンテンツはご自由にお使いください。